

Univerzitet Singidunum, Poslovni fakultet



DIPLOMSKI RAD

PLATNE KARTICE NA PRIMERU BANKE INTESA

Mentor:
doc.dr. Zoran Jović

Student:
Katarina Vidić

BEOGRAD 2009.

SADRŽAJ

Uvod

I Glava

1. Istorijat.....	7
1.1. Razvoj.....	7
2. Pojam.....	9
3. Osnovni pojmovi u vezi sa platnim karticama.....	9

II Glava

1. Vrste platnih kartica	
1.1. Debitna kartica (bank debit cards).....	12
1.2. Bankarske i nebankarske kartice.....	13
1.3. Lične i poslovne kartice.....	13
1.4. Pametne “inteligentne” kartice (smartcard).....	13
1.4.1. Sigurnost kod smart kartica.....	14
1.4.2. Primeri upotrebe smart kartica.....	15
1.5. Kreditne kartice.....	16
1.5.1. Funkcije kreditnih kartica.....	17
1.5.2. Vrste sistema kreditnih kartica.....	18
1.6. Kartice lojalnosti.....	19
1.6.1. Savremeni trendovi u sistemima plaćanja.....	19
1.6.2. Učesnici u programu lojalnosti.....	21

III Glava

1. Proces plaćanja.....	23
2. RF sistemi plaćanja.....	25
3. Tehnologija.....	27
4. Verified by Visa.....	28
4.1. Uvod.....	28
4.2. Postojeći problemi.....	28
4.3. Rešenje - 3D – model.....	30
4.4. Primer Verified by Visa.....	30
4.5. Zaključak.....	32
5. Migracija sa magnetne trake u čip.....	32
5.1. Šta je u čipu.....	33
6. Operativni sistemi.....	33

IV Glava

1. Srbija regionalni lider po platnim karticama.....	34
2. Zloupotreba platnih kartica.....	36
2.1. Najčešći oblici zloupotrebe.....	36
2.2. Procedura i mere sigurnosti na prodajnom mestu.....	37

2.3. Procedura za slučaj zloupotrebe.....	38
2.4. Mere sigurnosti kod izdavaoca kartica.....	38
2.5. Normativno regulisanje poslovanja platnim karticama u RS.....	39
2.6. Zloupotreba u RS.....	40
2.7. Zaključak.....	40

V Glava

1. Banka INTESA.....	41
1.1. Istorijat.....	42
1.2. Banka broj 1.....	42
1.3. Korporativne vrednosti.....	42
1.4. Upravljanje.....	43
1.5. Priznanja.....	43
1.6. Tim.....	43
1.7. Profesionalni razvoj.....	44
1.8. Društvena odgovornost.....	45
1.9. Donatorske platne kartice.....	45
1.9.1. Visa Classic Paralympic donatorske platne kartice.....	46
1.9.2. Visa Electron Paralympic donatorske platne kartice.....	47
1.10. Pitanja i odgovori.....	48

VI Glava

1. Ponuda platnih kartica.....	49
2. MasterCard platne kartice.....	50
2.1. Maestro.....	50
2.2. Mastercard.....	51
3. Visa platne kartice.....	54
3.1. Visa kreditne kartice.....	54
3.2. Internet kartice.....	56
4. American Express kreditne kartice banke Intesa.....	57
4.1. Prednosti kartica.....	58
4.2. American Express Gold.....	59
4.3. American Express Blue.....	59
4.4. American Express Green.....	63
5. DinaCard platne kartice.....	66
5.1. DinaCard debitna platna kartica.....	66
5.2. DinaCard kreditna platna kartica.....	66
6. GiftCard.....	67
7. Affinity i co-branded kartice.....	68
7.1. MasterCard Affinity platne kartice Privredna komora.....	68
7.2. American Express Green namenjena članovima Lekarske komore Srbije.....	69
8. Biznis platne kartice.....	70
8.1. Kreditne kartice - MasterCard Bussines i Visa Bussines Gold.....	71
8.2. Ostale usluge.....	72

Zaključak

SAŽETAK

Elektronska tehnologija, sve više nalazi primenu u savremenom poslovanju, odnosno sve veći broj preduzeća u svetu posluje po konceptu elektronskog bankarstva. Jedan od značajnih trendova u razvoju tehnologije je sve veća primena platnih kartica i proširenje elektronskih mogućnosti koje dopuštaju sve veću primenu platnih kartica u poslovanju i omogućavaju pružanje potpuno novih usluga. Platna kartica je mali komad kartona ili plastike koji sadrži neko sredstvo za identifikaciju. Platna kartica je instrument bezgotovinskog platnog prometa, plaćanja roba i usluga, a pored toga omogućava i podizanje gotovog novca sa bankomata. Uz širu popularnost platnih kartica, za firme postaje sve interesantnija ideja prodaje robe i usluga preko Interneta, kako u zemlji tako i u inostranstvu. Domaće banke su konačno počele da nude platne kartice od kojih neke omogućavaju kupovinu preko Interneta. Platne kartice imaju mnogo prednosti u odnosu na keš ili čekove. Građani ih još nisu prihvatili u potpunosti, jer se kod nas i dalje koristi gotov novac. Neki klijenti, i kada dobiju karticu od banke, ne znaju kako da uživaju u njihovim prednostima, pa je i ne koriste u potpunosti. Kartice su jednostavniji i jeftiniji način za kupovinu na odloženo plaćanje, a rate se skidaju sa računa na dan dospeća. Ipak, iz dana u dan povećava se broj korisnika kartica. Delta banka počela je izdavanje Master kartica 2002. godine i do kraja te godine izdali su 11.000 kartica A poslednjih godina, u Intesa banci izdali su godišnje ukupno oko 220.000 ovih kartica.

Ključne reči: elektronska tehnologija, platne kartice, čekovi, gotov novac (keš), sistemi plaćanja

APSTRAKT

Electronic technology, is increasingly used in modern business, and a growing number of companies in the world operates by the concept of electronic banking. One of the major trends in technology development is the increasing use of payment cards and expansion of electronic features that allow greater use of payment cards in business and enable the provision of entirely new services. Payment card is a small piece of cardboard or plastic that contains a means of identification. Payment card is an instrument of non-cash payments, payments for goods and services, and in addition allows cash withdrawals from ATMs. With the wider popularity of payment cards, the company becomes more interesting the idea of selling goods and services over the Internet, both in the country and abroad. Domestic banks have finally begun to offer credit cards, some of which allow the purchase over the Internet. Credit cards have many advantages over the cash or checks. Citizens of them are not yet fully accepted, because in our country still uses cash. Some clients, and when they receive the card from a bank, do not know how to enjoy their benefits, and is not used fully. The cards are simpler and cheaper way to purchase the deferred payment, and the rate is removed from the account on maturity. However, from day to day increases the number of card users. Delta Bank began issuing Master Card 2002nd and by the end of the year 11,000 cards were issued. And in recent years, Intesa Bank released their annual total of about 220,000 of these cards.

Keywords: electronic technology, payment cards, checks, cash (cache), payment systems

UVOD

Banka je akcionarsko društvo sa sedištem u Republici Srbiji, koje ima dozvolu za rad Narodne Banke Srbije (NBS) i obavlja depozitne i kreditne poslove, a može obavljati i dr.poslove u skladu sa zakonom (član 2. stav 1 ZB). Niko osim banke ne može imati u svom poslovnom imenu reč „banka“, ne može se baviti primanjem depozita, davanjem kredita, izdavanjem platnih kartica, osim ako nije ovlašćen zakonom.

Izraz “banka” je nastao od latinske reči “banco”, koja u početku označavala klupu, tezgu na kojoj su prvi bankari (menjači) držali posude u kojima su izlagali razne vrste novca.¹

Ljudsko društvo je krajem prošlog i početkom novog milenijuma doživelo najbrže promene u svojoj istoriji. U ovom periodu promenjen je način obavljanja mnogih delatnosti, nastupile su promene u strukturi rada, na tržištu i u drugim oblastima. Time je industrijsko društvo evoluiralo u informatičko. Ovakve tehnologije omogućile su neuporedivo brži protok roba i usluga.

Elektronsko bankarstvo je novijeg datuma i odvija se ubrzanim tempom poslednjih 30-ak godina. Elektronska tehnologija je omogućila da banke u poslovima sa građanima koriste elektronske platne kartice, a razvijene informacione mreže su omogućile elektronizaciju šalterskog polovanja putem bankomata. Velike banke formirale su svoje mreže bankomata, a u trgovinama su postavljeni POS terminali za plaćanje putem kreditnih kartica. Veliki distributeri kreditnih/debitnih kartica počeli su da razvijaju svoje platne sisteme za Internet, kao i novu generaciju višenamenskih kartica sa ugrađenim integrisanim kolom, tj. mikročipom (smart ili „inteligentne kartice“).²

Moderne tehnologije su uticale na značajne promene u oblasti platnog prometa. U strukturi sredstava plaćanja danas dominiraju plastični, elektronski, mobilni i virtualni novac. Trgovina i bankarstvo se u sve većem obimu odvijaju putem korišćenja kompjuterskih i telekomunikacionih mreža i uređaja baziranih na visokim tehnologijama. Ove promene neminovno su dovele i do novih oblika kriminala. Povećana je frekvencija vršenja krivičnih dela kojima se iz koristoljubivih motiva zloupotrebljavaju visoke tehnologije.

Platne/debitne kartice u tradicionalnom sistemu plaćanja na malo, u razvijenim zemljama, postoje i funkcionišu dugi niz godina. U našoj zemlji njihova upotreba bila je prilično skromna, tako da javnost nije upoznata sa osnovnim pojmovima i procesom plaćanja putem kreditnih/debitnih kartica. Kreditne/debitne kartice, danas u svetu se uveliko koriste za elektronsku kupovinu preko Interneta.³

Platna kartica je, naročito u nekoliko poslednjih godina, našla svoje mesto u mnogim oblastima ljudskog komuniciranja i života. Danas je možemo sresti skoro na svakom

¹ prof.dr. Babić Ilija, Privredno pravo, Univerzitet Singidunum, Beograd , 2008, strana 206.

² prof.dr. Hadžić Miroljub, Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007, strana 50, 52, 53.

³ prof.mr. Radovanović Predrag, autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac,2007, strana 1

koraku, samostalno ili u sklopu sa raznim informacionim, sigurnosnim, računarskim, bankarskim ili sličnim sistemima.⁴

Svaka platna kartica, bilo da je reč o debitnim ili kreditnim karticama, karticama za klijente sa redovnim mesečnim primanjima ili mlađu populaciju, svojim dizajnom i funkcionalnošću prilagođena je tržišnom segmentu kome je namenjena. Većina platnih kartica zaštićena je čip tehnologijom koja pruža niz mogućnosti, a zahvaljujući svojim sigurnosnim i zaštitnim funkcijama gotovo da u potpunosti onemogućava zloupotrebu kartice, mada se zloupotrebe dešavaju i kod nas, kao i oštećenje kartice, izgubljenje kartice, zabrane upotrebe i sl.

Bezbedne metode za transfer podataka i obezbeđenje efikasnog sistema autorizacije predstavljaju veliko unapređenje u odnosu na of-lajn sisteme, koji se trenutno koriste za prodaju robe široke potrošnje i usluga preko telefona ili faksa. Međutim, kreditne i debitne kartice stvorene su u vreme kada je naglasak u industriji finansijskih usluga bio na automatizaciji transakcija.⁵

Danas se smatra da su bile nerealne ocene iz sredine 60-ih godina o perspektivi brzog stvaranja sistema plaćanja bez papirnog novca i bez papirnih čekova. Sredinom 60-ih u Americi je bilo i preterano optimističkih očekivanja u pogledu perspektiva platnih kartica. Govorilo se da će plastične kartice obezbediti prelaz u svet bez čekova i bez gotovog novca.⁶ Mislilo se da će razvoj platnih kartica biti tako spektakularan da će potpuno istisnuti korišćenje gotovih novca i čekova.⁷

⁴ <http://www.grafocard.co.rs>.

⁵ prof.mr. Radovanović Predrag, autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac, 2007, strana 2

⁶ dr. Ćirović Milutin, Bankarstvo, Bridge Company, Beograd, 2001, strana 237, 238.

⁷ George Mitchell, "Effects of Automation on the Structure and Functioning of Banking", American Economic Review, 1966, strana 164. Mitchell je tada bio jedan od guvernera američkog Federalnog rezervnog sistema.

I GLAVA

1. ISTORIJAT

1.1. Razvoj

Kreditne kartice pojavile su se u SAD tokom 1920-ih godina, kada su pojedine firme poput naftnih kompanija i lanaca hotela počele da ih izdaju svojim potrošačima. Ovakve kreditne kartice bile su zatvorenog tipa, tj. mogle su da se koriste samo u prodajnim/uslužnim objektima kompanije koja ih je izdala. Njihova upotreba značajno je povećana posle II svetskog rata.

Prvu univerzalnu kreditnu karticu, koja je mogla da se koristi u raznovrsnim prodajnim/uslužnim objektima, izdavao je Diner's Club, Inc., 1950. godine. U ovom sistemu kompanija koja posluje sa kreditnim karticama (Diner's Club), naplaćuje vlasnicima kartica godišnju proviziju, a njihove račune zadužuje mesečno ili godišnje. Firme-kooperanti širom sveta plaćaju proviziju za usluge Diner's Cluba u rasponu od 4% do 7% od ukupnog iznosa računa. Drugu značajniju karticu ovog tipa lansirala je American Express Company 1958. godine.

Kasnije su se pojavili bankarski sistemi kreditnih kartica, u kojima banka odobrava račun trgovca odmah po prijemu računa o prodatoj robi, prikupljajući iznose koji će biti zaračunati vlasniku kartice na kraju ugovorenog perioda. Vlasnik kartice ovaj iznos plaća banci u totalu ili u mesečnim ratama sa obračunatom kamatom. Prvi bankarski sistem od nacionalnog značaja bio je BankAmericard, koji je pokrenula Bank of America iz Kalifornije 1959. godine. Ovaj sistem licenciran je u drugim državama početkom 1966. godine, a od 1976-77. godine nosi naziv VISA. Ostale značajne bankarske kartice su MasterCard (ranije Master Charge) i Barclay's. Mnoge banke koje su organizovale sisteme kreditnih kartica na lokalnoj ili regionalnoj osnovi odlučile su da pristupe velikim nacionalnim sistemima pošto se obim usluga (ishrana i smeštaj, kao i kupovina u prodavnicama) širio. Ovi sistemi su se kasnije proširili na sve delove sveta.

U bankarskim sistemima kreditnih kartica, vlasnik kartice može da izabere plaćanje u ratama, u kom slučaju banka naplaćuje kamatu na neizmireni dug. Ovi kamatni prihodi omogućavaju bankama da se uzdrže od naplaćivanja godišnje provizije vlasnicima kartica i da zaračunavaju niže provizije za uslugu trgovcima koji su članovi sistema. Još jedna prednost ovih sistema je ta što trgovci primaju svoje usluge promptno, nakon deponovanja računa o prodaji kod banke.

Znači kreditne kartice u svom današnjem obliku pojavile su se u Sjedinjenim Državama šezdesetih godina. Tek nedavno je upotreba kreditnih kartica značajno proširena izvan severne Amerike, budući da je do kraja sedamdesetih nivo njihove upotrebe u Evropi bio mali. Debitne kartice su novijeg datuma i predstavljaju metod plaćanja koji se najbrže razvija u Velikoj Britaniji i izvesnom broju zemalja OECD-a.

Kreditna kartica je, u današnjem smislu te reči, kartica koja dokazuje da je njenom vlasniku odobrena kreditna linija. Omogućava vlasniku da kupuje i/ili podiže gotovinu do

prethodno utvrđenog iznosa. Za razliku od kreditne, debitna kartica omogućava svom vlasniku da kupuje direktnim zaduživanjem svog računa.⁸

Kreditne i debitne kartice sve više dobijaju na značaju kao metod obračuna za plaćanja na malo pri kupovini određenih roba i usluga. Najveće kompanije koje posluju kreditnim karticama organizovale su zasebne elektronske klirinške i obračunske sisteme. MasterCard i Visa imaju svoje sopstvene mreže koje se koriste za verifikaciju transakcija širom sveta. Elektronski terminali na mestu prodaje (sistemi za elektronski transfer novca na mestu prodaje/usluge — EFT/POS terminali) omogućavaju da se podaci sa kartice provere za manje od 15 sekundi u okviru mreže koja povezuje trgovce širom sveta sa centrom za obradu kreditnih kartica i emitentom kreditnih kartica. Na primer, sistem koji koristi Visa, VisaNet, sastoji se od tri računarska centra, od kojih su dva u Sjedinjenim Državama, a jedan u Velikoj Britaniji. Široke komunikacione mreže povezuju trgovce, koji koriste Visa sistem, sa ovim računarskim centrima. Ove mreže se sve brže šire, uporedo sa trendom prihvatanja kreditnih kartica od strane potrošača.

Broj kreditnih kartica u upotrebi naglo raste širom sveta. U Evropi je krajem 1990. godine postojalo oko 200 miliona vlasnika kreditnih kartica. Prema podacima londonske konsultantske firme Battelle, ovaj broj je do kraja 1995. godine povećan na 350 miliona. Pored toga, vlasnici kreditnih kartica sve češće koriste svoje kartice umesto tradicionalnih načina plaćanja putem gotovine i čekova. U Battelle—u tvrde da je broj transakcija plaćanja putem kartica iznosio 8 milijardi krajem 1995, što predstavlja povećanje od 300% u odnosu na 1990. Prema podacima iste firme, broj Visa kartica u Italiji je udvostručen 1990. godine, dok je u Španiji i Francuskoj povećan za oko 50%.

Eurocheque i Eurocard (konkurenti Visa sistema) zajedno su lansirali debitnu karticu koja bi konkurisala rastućem poslovanju Visa sistema u Evropi. Uprkos povećanom obimu, poslovanje sa kreditnim karticama postalo je vrlo konkurentno, a provizije obaraju nove, često nebankarske firme, koje ulaze u ovu oblast poslovanja.

Platni sistemi s kreditnim/debitnim karticama pokazali su se krajnje neotpornim na zloupotrebu. Kreditne/debitne kartice mogu se ukrasti od njihovih vlasnika i onda zloupotребiti, a trgovci koji primaju plaćanja kreditnim/debitnim karticama mogu prevariti potrošača i ne isporučiti mu robu (na primer, kod naručivanja preko telefona). Gubici zbog zloupotrebe plaćanja kreditnim/debitnim karticama od strane trgovaca su značajni. Zbog toga se vrši oštra selekcija trgovaca koji će dobiti ovlašćenje da primaju plaćanja putem kreditnih/debitnih kartica. Slično tome, izdavanje kreditnih/debitnih kartica sve se više kontroliše kako bi se smanjila zloupotreba i prevara od strane vlasnika kartica.

Uprkos ovim problemima, kompanije koje posluju kreditnim/debitnim karticama, kao što su Visa i MasterCard, trenutno su najaktivnije u razvoju bezbednih platnih sistema za plaćanje kreditnim/debitnim karticama preko Interneta. Kreditne/debitne kartice predstavljaju previše glomazan i ograničeni sistem, tako da je malo verovatno da će se na njima zasnivati jedan zaista globalni i elektronski platni sistem budućnosti za plaćanja na malo, uprkos početnom uspehu koji transakcije kreditnim/debitnim karticama preko Interneta trenutno beleže.⁹

⁸ prof.mr. Radovanović Predrag, autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac, 2007, strana 1

⁹ isto, op.,cit.,strana 2

2. Pojam

Platna kartica se obično definiše kao mali komad kartona ili plastike koji sadrži neko sredstvo za identifikaciju (npr. potpis ili sliku), što omogućava osobi, na koju kartica glasi da kupuje robu ili usluge na teret svog računa, koji se periodično zadužuje.¹⁰

Platne kartice je savremeni instrument bezgotovinskog platnog prometa, plaćanja roba i usluga (preko POS terminala¹¹), a pored toga omogućavaju i podizanje gotovog novca sa bankomata.¹²

Kartice se mogu koristiti za:

- plaćanje roba i usluga u zemlji na svim prodajnim mestima gde postoji znak kartice preko POST terminala i imprinterata -
- podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka i pošta -
- za identifikaciju uz plaćanje čekovima¹³

Neke od osnovnih prednosti korišćenja platnih kartica su:

- jednostavna upotreba
- ušteda vremena pri korišćenju
- veća sigurnost u slučaju gubitka nego pri nošenju gotovine
- raspoloživost svih sredstava sa računa 24 sata dnevno
- plaćanje i kada trenutno nema dovoljno novca na računu (kreditne kartice).

3. Osnovni pojmovi u vezi sa platnim karticama

Kartice se izdaju **fizičkim** i **pravnim** licima. Za dobijanje kartice potrebno je otvoriti tekući račun u banci ili dinarski namenski račun, a za korišćenje u inostranstvu najčešće i devizni račun.¹⁴ Dok kupuju upotrebom kreditnih/debitnih kartica ljudi i ne razmišljaju o procedurama koje se odvijaju “u pozadini”:

Šta se dešava kada trgovac provuče karticu kroz POS terminal?,

Ko autorizuje plaćanje?,

Šta je potrebno da trgovac uradi da bi mogao da obavlja transakcije putem kreditnih kartica?.

U cilju objašnjenja ovog procesa potrebno je da se prvo upoznamo sa osnovnim terminima u vezi sa kreditnim karticama:

¹⁰ prof.mr. Radovanović Predrag, , autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac,2007, strana

¹¹ POS-terminal, predstavlja metod plaćanja na mestu prodaje.

¹² <http://www.kamatika.com>.

¹³ <http://www.privkombg.org.yu>.

Poslovna banka	Banka koja ima poslovni odnos sa nekim trgovcem i koja prima sve transakcije kreditnim/debitnim karticama od tog trgovca. Za poslovne banke (acquiring banks) se, takođe, koristi i termin trgovačke banke (merchant banks).
Autorizacija	Čin odobrenja transakcije kreditnom/debitnom karticom nekom trgovcu od strane banke koja je izdala kreditnu/debitnu karticu.
Autorizaciona šifra	Šifra koju dodeljuje banka koja izdaje kreditne/debitne kartice prilikom njihove prodaje, a koja pokazuje da je data transakcija autorizovana.
Bankarska kartica	Kreditna/debitna kartica koju je izdala neka banka. Visa i MasterCard su bankarske kartice. American Express i Discover nisu.
Naknadno zaduženje	Transakcija kreditnom/debitnom karticom koja se vraća nazad trgovcu koji je izvršio prodaju. Ovo se dešava kada vlasnik kreditne/debitne kartice ne odobri plaćanje računa tvrdeći da uopšte nije dobio proizvod ili je, na bilo koji način, nezadovoljan njime. Vlasnici kartica trebalo bi da pokušaju da problem reše sa trgovcem pre nego što zatraže od emitenta kreditne/debitne kartice da odbije plaćanje računa.
Elektronsko „prevođenje“ podataka	Unos i obrada računa elektronskim putem. U momentu kupovine kreditnom/debitnom karticom trgovac dobija autorizaciju prodaje, da bi nakon isteka radnog vremena on „preveo“ podatke sa računa u elektronski oblik i poslao podatke iz POS terminala na obradu. Trgovci koji nisu osposobljeni za elektronsku obradu računa, već tu obradu vrše ručno, na kraju radnog dana nose sve račune u svoju poslovnu banku.
Nezavisna prodajna organizacija	Nezavisne prodajne organizacije igraju značajnu ulogu u svim poslovnim oblastima. U industriji kreditnih/debitnih kartica nezavisne prodajne organizacije

	predstavljaju treću stranu između trgovca i poslovne (trgovačke) banke. Mnoga preduzeća nisu u mogućnosti da steknu status trgovca preko neke poslovne banke zbog toga što ih data banka smatra previše rizičnim, pa moraju da steknu status trgovca preko neke nezavisne prodajne organizacije.
'Zamena'	Transakcija koja se odvija između poslovne banke i banke koja emituje kreditne/debitne kartice.
Provizija za 'zamenu'	Provizija koju poslovna banka plaća baci koja emituje kreditne/debitne kartice radi obrade transakcija kreditnim/debitnim karticama koje se odnose na račun nekog vlasnika kartice. Ovu proviziju regulišu MasterCard i Visa, a ona se obično izražava u vidu procenta od ukupnog iznosa transakcije.
Trgovački diskont	Procenat od maloprodajne cene koji trgovac plaća, u vidu provizije, poslovnoj banci za obradu transakcija kreditnim karticama. Ova provizija je obično veća od provizije za razmenu, koju poslovna banka plaća banci koja emituje kreditne/debitne kartice.
Trgovački status	Neko preduzeće smatra se „trgovačkim“ onda kada ima ovlašćenje od strane neke poslovne banke, nezavisne prodajne organizacije ili druge finansijske institucije da prima kreditne kartice.
Račun	Instrument koji pokazuje obavezu vlasnika kartice da plati izvesnu sumu novca emitentu kartice. To je papirni dokument koji vlasnik kartice potpisuje kada kupuje kreditnom karticom. Podaci sa računa mogu se „prevesti“ u elektronski oblik i poslati na obradu preko finansijskih mreža, a mogu se i lično dostaviti poslovnoj banci. ¹⁵

¹⁵ prof.mr. Radovanović Predrag, , autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac,2007,strana 3

II GLAVA

1. Vrste platnih kartica

U cilju razvijanja bezgotovinskog načina plaćanja, bankarski sektor nudi različite vrste domaćih i internacionalnih platnih kartica. Pojedine banke mogu izdavati i svoje interne kartice, koje se najčešće koriste samo u njihovoj poslovnoj mreži.¹⁶

Osnovna podela platnih kartica je na **debitne i kreditne** kartice.

Dok je platna kartica sredstvo plaćanja, debitna i kreditna kartica su njene podvrste. Kada se koristite debitnim karticama, po pravilu, morate na računu imati novac koji želite da potrošite. Kod kreditnih kartica je potpuno suprotno, po pravilu, nemate novac koji trošite već na kraju meseca (ili nekog drugog perioda koji banka odredi) plaćate iznos koji ste potrošili u potpunosti ili delimično.

Pri korišćenju debitnih kartica, račun se zadužuje istovremeno sa plaćanjem i one omogućavaju korišćenje sredstava samo do iznosa koji se nalazi na računu. Kada su u pitanju kreditne kartice, korisnik njima može plaćati i kada trenutno nema sredstava na računu, ali samo do iznosa ugovorenog kreditnog limita sa bankom. Ovim karticama se korisnik zadužuje i otplaćuje zaduženje u delovima, a u određenim periodima (najčešće mesečno).

1.1. Debitna kartica (bank debit cards)

funkcioniše mnogo jednostavnije, ako ima dovoljno sredstava na računu transakcija će biti odobrena. U suprotnom neće. Kamate, depoziti i ostali triškovi nisu uobičajeni kod debitnih kartica sa izuzetkom godišnje članarine. Za trgovca, međutim, ne predstavlja nikakvu razliku da li kupac ima kreditnu ili debitnu karticu, jer će on svoju uslugu naplatiti momentalno.¹⁷

Debitne kartice omogućavaju korisniku, odnosno komitentu banke platne operacije u iznosu sredstava na depozitnom (deviznom i tekućem) računu bilo kao rentabilniji supstitut čekova, i/ili identifikaciona kartica na elektronskim terminalima i blagajnama.¹⁸

Koriste se kako bi komitent mogao da povlači sredstva sa svog depozitnog računa online. To znači da komitent putem daljinskih telekomunikacionih mreža povlači novac sa svog Potrošeni iznos kredita plaćate u mesečnim ratama. Za razliku od klasičnog kredita, kredit koji ste dobili po kartici obnavljate svakom uplatom i to za iznos depozitnog računa kod banke, bez potrebe da fizički dođe u banku.

Monetarne vlasti jedne zemlje takođe imaju brojne koristi od korišćenja platnih kartica, a među najvažnijim su smanjenje sive ekonomije i manja količina gotovog novca u ukupnoj novčanoj masi.

Debitne kartice se koriste u trgovinskim radnjama koje su snabdevene POS terminalima ili u bankarskim automatima (ATM). Komitent koji povlači novac ili vrši plaćanje za

¹⁶ <http://www.kombg.org.yu>

¹⁷ prof.dr. Barać Slobodan, prof.dr. Stakić Budimir, prof.dr. Hadžić Miroljub, prof.dr. Ivaniš Marko, Praktikum za bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007, strana 130.

¹⁸ prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr. Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008., strana 414

kupovinu robe ili usluga odmah se zadužuje na svom depozitnom računu kod banke. Potrošači mogu po osnovu debitnih kartica da dobiju kompenzaciju npr. u vidu diskonta kod kupovine robe ili usluga.¹⁹

1.2. Bankarske i nebankarske kartice

Zavisno od toga ko je izdavaoc kartice, one mogu biti bankarske i nebankarske kartice. U bankarske kartice spadaju: DinaCard, MasterCard/Maestro, VISA i mnoge druge manje poznate. Ove kartice izdaje banka.

Najpoznatije nebankarske kartice su: American Express i Diners Club.

Izdavaoci nebankarskih kartica nisu banke, već druga pravna lica. Banke se često mogu javiti kao posrednici u izdavanju ovih kartica (kao što je slučaj sa American Express karticom u našoj zemlji).

1.3. Lične i poslovne kartice

Prema korisnicima, kartice se mogu podeliti na lične i poslovne.

Lične kartice koriste fizička lica, a poslovne kartice koriste ovlašćena lica nekog pravnog lica (u poslovne svrhe) i one su vezane za račune pravnih lica.

Korišćenje platnih kartica najčešće povlači i određene redovne troškove za korisnika: troškovi izdavanja, godišnja članarina, kamata (kod kreditnih kartica), provizije od korišćenja kartica na bankomatima drugih banaka i sl. Debitne kartice su često oslobođene većine ovih troškova, ali kreditne kartice gotovo uvek povlače većinu navedenih troškova.²⁰

Banke izdavaoci kartica uglavnom imaju sledeće koristi od korišćenja kartica:

- manja opterećenost šaltera,
- kompletnija usluga klijentu (kartica može da se koristi 24 h dnevno),
- provizije od korišćenja kartica sa bankomata i POS terminala (u trgovinama), i sl.

1.4. Pametne “inteligentne” kartice (smartcard)

Dalji razvoj finansijskih i tehnoloških inovacija manifestovaće se lansiranjem multifunkcionalnih plastičnih kartica, sa mikroprocesorom koji će istovremeno biti garantna karta za čekove, identifikacione karte za bankomate i plaćanje preko POS-sistema.²¹ Smart kartica je plastična kartica, koja po izgledu podseća na običnu kreditnu ili debitnu karticu, s' tim da poseduje jedan detalj koji je odvaja od njih, a to je integrisano kolo ili čip, na kome se nalazi procesor i memorija.

Na čipu se na siguran način mogu čuvati određeni podaci.

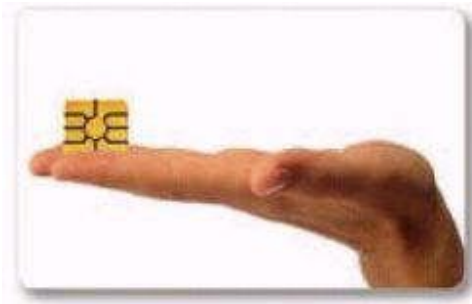
¹⁹ dr. Ćirović Milutin, Bankarstvo, Bridge Company, Beograd, 2001, strana 230.

²⁰ <http://www.kamatica.com>.

²¹ POS-sistem, predstavlja metod plaćanja na mestu prodaje.

Ovaj elektronski element omogućuje uskladištenje, sa velikim kapacitetom memorisanja, različitih podataka, 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 omogućuje plaćanje i naplatu bez upotrebe papirne dokumentacije (platnih naloga, 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.²²

Najveća snaga *Smart Card* tehnologije jeste u raznovrsnosti mogućih primena. Zahvaljujući inteligenciji kartice, moguće je razviti raznovrsne sigurnosne aplikacije u oblastima kao što su: zaštita pristupa računaru ili mreži, identifikacija, mobilna telefonija, elektronski novac, vozačka dozvola, zdravstveni karton, zaštita podataka, digitalni potpis, kuponi, zaštita autorskih prava, elektronska trgovina itd. Trenutno su u opticaju desetine miliona smart kartica u raznim oblastima sa tendencijom daljeg razvitka.²³



1.4.1. Sigurnost kod smart kartica

Najjači adut smart card tehnologije je upravo sigurnost. Vratimo se na čas unutrašnjoj strukturi smart kartice. Da bi se sprečilo kopiranje i zloupotreba, smart kartica se oslanja na kontrolu pristupa podacima koji se nalaze na EEPROM-u pomoću sopstvenog sigurnosnog operativnog sistema smeštenog na ROM-u. U EEPROM-u se može nalaziti najnoviji 1024-bitni RSA ključ, lični podaci o vlasniku kartice, broj tekućeg računa, sertifikati, te je od velikog interesa da ovi podaci ne budu podložni zloupotrebi. Može se osigurati da deo podataka bude vidljiv od strane čitača smart kartice, a deo da ne bude i da nikako ne može napustiti karticu.

Dobro dizajnirani sistemi koriste višestruke mere sigurnosti. Da bi se koristila kartica neophodno je znati odgovarajući kod za aktiviranje PIN (*Personal Identification Number*). Postojanje PIN-a eliminiše mogućnost zloupotrebe kartice u slučaju krađe ili gubitka. Identifikacija pomoću PIN koda višestruko je bezbednija od bilo kog drugog načina identifikovanja pre svega iz sledećih razloga: PIN kod nikada ne putuje mrežom i otporan je na napade tipa *brutforce* ili *dictionary*; polise koje regulišu dužinu i učestalost promene PIN-a mogu biti manje restriktivne od onih za password, na taj način se izbegava

²²prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr.Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.,strana 414

²³dipl.ing. Popović Branislav- IBIS-SYS, autorizovano predavanje, strana 1

ugrožavanje bezbednosti sistema od strane osoblja pisanjem identifikacionih kodova na papire ili u datoteke.

Umesto PIN-a, za identifikaciju vlasnika kartice moguće je u nekim slučajevima koristiti otisak prsta. Korišćenjem ove metode povećava se nivo sigurnosti i sam proces identifikacije je tehnički jednostavniji. Jedini problem je što je potrebno obezbediti čitač koji to podržava.

Podaci koji se nalaze na kartici nikada ne napuštaju njeno bezbedno okruženje, otporni su na sve napade na operativni sistem. Smart kartice su prenosne i zato su idealne za bezbednu distribuciju privatnih ključeva u slučaju njihovog centralizovanog generisanja.

Čitač kartice ("spoljni svet") takođe može da proveri autentičnost smart kartice šaljući slučajno odabranu reč smart kartici. Od kartice se tada zahteva da potpiše poslatu reč svojim privatnim ključem, koji samo ona poseduje, vrati tako potpisanu reč "spoljnom svetu" gde se uz pomoć javnog ključa kartice, vrši verifikacija.

Kako će podaci na kartici biti zaštićeni zavisti dosta od procesorske snage i slobodnog memorijskog prostora. Što je veći procesor i što je više memorije mogućnosti su veće pa je samim tim i zaštita sigurnija.

Naravno, nijedna zaštita nije savršena. I obične novčanice se relativno lako falsifikuju i hiljadama puta su bile zloupotrebljene pa se ipak još uvek koriste. Stim u vezi možemo reći da smart card tehnologija povećava nivo sigurnosti na zavidan nivo.

1.4.2. Primeri upotrebe smart kartica

U mogućnosti ste da personalizujete vašu smart karticu na način koji vama odgovara. Slede nekoliko primera koji su već realizovani ili će to biti u skorije vreme.

1. Debitna kartica

Svrćate svako jutro u vaš omiljeni kafić na jutarnju kafu. Kada posle popijene kafe želite da platite svojom YUBA smart karticom, ljubazna kasirka, pošto je stavila vašu karticu u čitač, obaveštava vas da je to vaša 10 kafa koja je besplatna, tako da je ne morate platiti.

2. Elektronski tiketi

Morate na službeni put u inostranstvo. Na sajtu avio kompanije potvrđujete rezervaciju određenog leta. Mole vas da ubacite vašu smart karticu u čitač koji je povezan sa vašim kućnim računarom, ako je posedujete, a ako ne, da nastavite sa popunjavanjem gomile upitnika. Na kartici se na sreću već nalaze podaci o tome kakvo sedište želite, da ste vegeterijanac i slično. Ubrzo zatim dobijate obaveštenje da vas vaša elektronska karta čeka na aerodromu.

Naravno, uvek kada idete na aerodrom saobraćaj je zakrčen ali to više nije neki problem. Stižete pred sam polazak aviona, odlazite na deo na kome se nalazi čitač, ubacujete vašu karticu i bez zadržavanja ukrcavate se na avion.

3. Elektronski novac

Studirate negde daleko od kuće i upravo ste ostali bez para, a novac vam je hitno potreban. Nazovete telefonom kuću i majci objašnjavate kako vam je hitno potreban novac ne bi li kupili knjigu za ispit koji upravo spremate. Vaša majka, posle kraćeg dvoumljenja, stavlja

svoju smart karticu u terminal, vi stavljate svoju u vaš terminal i određena suma novca je prebačena na vašu karticu tako da sada bez problema možete ići sa društvom na piće.

4. Elektronska trgovina

Želite da obnovite svoju kolekciju CD izdanja. Posredstvom Interneta odlazite na sajt neke muzičke *On line* prodavnice. Posle napravljenog izbora albuma sve što je potrebno da uradite je da stavite vašu YUBA smart karticu u vaš čitač i sve je završeno. Ne morate da unosite broj računa, ime i prezime, vašu adresu ili neke druge podatke. Sve je brzo, jednostavno i naravno sigurno.

I tako dalje i tako dalje. Naravno svi podaci potrebni da bi nabrojani primeri funkcionisali smešteni su na samo jednu multifunkcionalnu smart karticu.²⁴

1.5. Kreditne kartice

Kreditna kartica (bank credit cards) je kartica kojom, kao što sama reč kaže, dobijate kredit od banke. Taj kredit koristite upotrebom kartice a to znači kupovinom ili izvršene uplate (zato se ovakav kredit naziva revolving). Još jedna prednost kredita po kartici je što sami birate iznos uplate (mada on ne sme biti manji od minimuma koji Vam je prikazan na izvodu). Ako do roka koji je naznačen na izvodu uplatite ceo iznos koji ste potrošili u prethodnom mesecu, banka obično ne naplaćuje kamatu. Period za koji ne plaćate kamatu naziva se grace period.²⁵

Kreditne kartice predstavljaju ne samo usavršenije sredstvo plaćanja od čekova, nego i izuzetno značajan instrument u prodajnoj politici kojim se omogućava kratkoročno kreditiranje pojedinačne trgovine i potrošača na malo. Kreditna kartica je legitimacija, koja ovlašćuje legitimnog imaoца na bezgotovinsko plaćanje kod ugovorenih preduzeća.

U njenom daljem razvoju treba očekivati postepenu transformaciju kreditne kartice u hartiju od vrednosti na ime.²⁶

Kreditne kartice, uglavnom, zahtevaju četiri strane u svakoj transakciji:

vlasnika kartice, trgovca koji prodaje robu ili usluge, onoga ko vrši obradu plaćanja kreditnom karticom i emitenta kreditne kartice. U izvesnim slučajevima firma koja vrši obradu plaćanja kreditnom karticom i emitent kreditne kartice biće iste mada one, uglavnom, posluju kao različiti pravni entiteti.²⁷

²⁴ dipl.ing. Popović Branislav- IBIS-SYS, deo rada koji je autor prezentovao na E-TRGOVINA simpozijumu o elektronskoj trgovini i elektronskom poslovanju , strana 4

²⁵ prof.mr. Radovanović Predrag, , autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac,2007, strana 2

²⁶ prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr.Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.,strana 410

²⁷ <http://www.E-trgovina.co.sr>.

1.5.1. Funkcije kreditnih kartica

Kreditna kartica obuhvata tri funkcije:

1. sredstvo bezgotovinskog platnog prometa
2. instrument kreditiranja vlasnika (kupca) i
3. opšteprihvaćeno internacionalno sredstvo plaćanja, bez konverzije jedne valute u nacionalni novac.

Kreditna banka sadrži ime imaoca kreditne kartice, redni broj, vreme važenja i izjavu da obavezuje samo identični potpis na kreditnoj kartici i računu. Kreditna kartica nije hartija od vrednosti jer nema ta svojstva, već je legitimacioni papir, koji je istovremeno i prezentacioni list jer se bez prezentacije kreditne kartice ne može ostaviti plaćanje bezgotovinskim putem.

Samo ime kreditne kartice potiče iz jedne privredne funkcije ovog instrumenta radi se o kreditnoj funkciji.²⁸

Kod univerzalnog sistema kreditnih kartica plaćanje se vrši u vremenskim intervalima, preko računa izdavaoca kartice ili preko banke bez posebnog regresa i plaćanja. Plaćanje preko banke vrši se smanjivanjem sredstava na račun korisnika.

Pored kreditne funkcije kreditnih kartica, naročito kod univerzalnog sistema, veoma je značajna i platežna funkcija kreditnih kartica. Radi se o bezgotovinskom plaćanju, koje ima niz pogodnosti u odnosu na plaćanje gotovim novcem.

Platežna funkcija kreditnih kartica nije vezana samo za određeno monetarno područje.

Platežna funkcija se sastoji u tome da se roba i usluge ugovorenih preduzeća koje su pružene imaocu kreditne kartice na osnovu prezentacije kreditne kartice i potpisivanja podnetog računa, ne isplaćuju odmah, nego povremeno i to ne ugovornom preduzeću, nego izdavaocu kreditne kartice.²⁹



²⁸ Platiti sa Credit Card, prevedeno na naš jezik kreditnom karticom, na primer u SAD ne znači da transaktori (privreda, šumarstvo). koriste kredit, već to znači da transaktori uživaju određeno poverenje, na osnovu koga im prodavci roba i usluga u zemlji i inostranstvu prikazuju jednu vrstu bezgotovinskog plaćanja, konkretno jednu od kreditnih kartica

²⁹ prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr.Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.,strana 411

1.5.2.Vrste sistema kreditnih kartica

Kao rezultat dosadašnjeg razvoja kreditnih kartica iskristalisali su se sledeći oblici:

1. specijalizovana kreditna kartica
2. univerzalna kreditna kartica
3. bankarska kreditna kartica

1. Specijalizovane kreditne kartice izdavale su naftne kompanije, veliki lanci hotela, robnih kića itd. Ove kartice omogućuju korisniku da ostvari kupovine roba i usluga u svim poslovnim objektima emitenta. Međutim, to je njihova najveća mana, ograničenost upotreba za izdavaoce kreditnih kartica.

Kod sistema specijalizovanih kreditnih kartica (sistem dva učesnika) postoje dva lica: potrošač ili imalac kredite kartice i trgovac na malo. Osnovni pravni odnosi kod ovog sistema kreditnih kartica se uspostavljaju jedino kod ovih lica. Javljaju se gotovo u svim privrednim granama u kojima se radi o krajnjoj potrošnji roba ili usluga i u kojima se iz konkurentskih razloga pojavljuje kao neophodnost kreditiranja potrošača u visini kupovne cene robe ili cene usluga. Treba razlikovati specijalne kreditne kartice u zavisnosti od izdavaoca i to kreditne kartice, koje izdaju:

- Robne kuće,
- Petrolejske kompanije,
- Vazdušne kompanije,
- Hotelske organizacije,
- Turističke organizacije,
- telefonska društva, itd.

2. Univerzalne kreditne kartice rešavaju navedeni problem, jer njih izdaju firme kojima je to osnovna delatnost, a mogu se koristiti kao instrument plaćanja kod svih privrednih subjekata koji su uključeni u ovaj sistem. Zbog administrativnih problema, finansijskih obračuna i obezbeđenja naplate, javlja se potreba za uključivanjem bankarskih institucija.

Univerzalne kreditne kartice (sistem tri učesnika) predstavljaju savršeniji sistem kreditnih kartica. Ovaj sistem nemaju preduzeća koja nude robu ili usluge kao sopstveni proizvod, već ta preduzeća koriste usluge specijalizovanih finansijskih organizacija za posao kreditnih kartica.³⁰

Bitno je da kod univerzalnog sistema kreditnih kartica postoje tri osnovna učesnika:

- izdavalac kreditne kartice koji je najčešće specijalizovana finansijska organizacija ili institut za poslove kreditnih kartica,
- imalac kreditne kartice, pojedini potrošač
- ugovorna preduzeća koja prodaju robu ili pružaju usluge neposrednim potrošačima.

Kod sistema univerzalnih kreditnih kartica u praksi se kao izdavači kreditnih kartica javljaju:

- stručna udruženja,
- kreditna odeljenja kupovnih centara,
- kreditni instituti ili poslovne banke,

³⁰ prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr.Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.,strana 412

-društva kreditnih kartica koja su najčešće tada ograničena na samo pojedine privredne branše,

-univerzalna društva za kreditne kartice.

Daleko najznačajnije univerzalne kreditne kartice su Visa, Mastercard, Diners Club American Express Company i Carte Blanche Corporation.³¹

3. Bankarska kreditna kartica predstavlja najrazvijeniji oblik kreditne kartice koja omogućava njenom vlasniku korišćenje kreditnih linija i bezgotovinsko plaćanje van nacionalnih granica. Poslovne banke se javljaju kao značajan faktor garantovanja naplate fakturisane realizacije roba i usluga na bazi kreditnih kartica, odnosno pružanja kompleksnih finansijskih usluga.³²

Veliki sistemi kreditnih kartica (Visa Mastercard, Diners Club, American Express i Carte Blanche) mogu efikasno funkcionisati, ostvarivati ogromni promet, visoke profite ako uključuju veliki broj komitenata (vlasnika kreditnih kartica), što veći broj banaka, prodajnih mesta, tako da predstavljaju internacionalno, opšteprihvaćeno sredstvo bezgotovinskog platnog prometa u velikom broju zemalja i svim situacijama.

1.6. Kartice lojalnosti

1.6.1. Savremeni trendovi u sistemima plaćanja

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

Čisto tehnološko ograničenje masovnog širenja kartica u to vreme bilo je to što je svaka nabavka morala da se registruje na kartici donosioca, što je značilo da je primena moguća u manjim prodavnicama ili lokalnom lancu prodavnica. Papir je podložan prljanju, falsifikovanju nepraktično je da se svaki put doda novi iznos i sabere sa prethodnim kao i da se izdaje novi papirni račun kada se stari popuni. To su bili ograničavajući činioci za masovnije korišćenje. Ovakvo stanje trajalo je sve do pojave kartica sa magnetnim zapisom, ali su se i one pokazale ne mnogo efikasnijim, jer ih je bilo lako falsifikovati.

Tek pojavom čip kartica stvoreni su tehnološki uslovi da se masovno primeni način poslovanja, putem primene kartica lojalnosti.

Sve do pojave Interneta njihova šira upotreba bila je skopčana sa tehničkim i tehnološkim problemima jer je za rukovanje sistemom lojalnosti bilo potrebno posebno organizovanje

³¹ prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr. Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008., strana 413

³² Najznačajniji oblik plaćanja postaje plaćanje pomoću kreditne kartice. "Franklin National Bank of New York" 1952. izdaje novu kreditnu karticu. Informaciona tehnologija je omogućila obradu finansijskih operacija na bazi kreditnih kartica.

mreže. Internet je razrešio većinu tehnoloških problema i omogućio da se sistemi lojalnosti prošire na globalni svetski nivo. Osim klasičnih sistema lojalnosti (avio kompanije, snabdevanje gorivom...) Internet je postao važan segment gde se borba za svakog korisnika tek rasplamsavala. Sa stanovišta potencijalnih mogućnosti Internet poslovanje je najperspektivnija oblast za ovu karticu ili za poslovanje u sistemu lojalnosti. Postoji li bolji i perspektivniji posao od sticanja korisnika širom sveta koji će redovno u određenim intervalima kupovati ili obavljati poslove na sajtu. Ako korisnik jednom dođe na sajt, obavi neki posao ili kupi robu, doneo je jednokratni prihod od koga se mora uložiti veći deo profita, kako bi se novi korisnici obavestili o postojanju sajta i naveli da i oni tu nešto kupe. Ako isti korisnik dođe dva puta na sajt i oba puta se sklopi posao sa njim, onda se troškovi reklame dele na dva računa koji su napravljeni od strane tog korisnika.



Kartice lojalnosti u avio saobraćaju



Ako se zna da troškovi reklame kod nekih proizvoda idu i do 80% zarade onda su to značajna sredstva koja se štede ako jedan korisnik dolazi više puta. Naravno ovakvu lojalnost korisnika treba nagraditi ponudom da za svaki sledeći posao dobije deo zarade koji je ostvaren kroz uštedu na reklamama. Ovo je dobar motiv da se kupac redovno vraća na isti sajt i nabavlja kod istog snabdevača. Obe strane koje učestvuju u poslu imaju zaradu, stvara se uzajamno poverenje, a korisnik se trajno vezuje za određenog snabdevača. Tehnički registrovanje svih aktivnosti nekog korisnika na sajtu je relativno jednostavno (PIN, PASSWORD) i on za svaki sledeći račun dobija bonus u vidu smanjenja cene ili učestvovanja u nagradnoj igri, putovanje itd.

Ipak vrhunac poslovnog uspeha je kada kupac dolazi redovno i određenom dinamikom obavlja posao, kupuje ili nabavlja robu, koju ili unapred po spisku poručuje ili je to ista roba koju stalno uzima.

Analizirajmo sledeći primer klasične prodavnice:

Određeni kupac dolazi u prodavnicu i svakog utorka kupuje 10 flaša vina.

Posle izvesnog perioda trgovac pravi dogovor sa kupcem, da pošto je redovna mušterija dobije veliki popust na svaku sledeću porudžbinu, pod uslovom da i dalje redovno istom dimamikom nabavlja istu robu ili pravi stalan račun. Ovakvu ponudu teško da bi neko odbio i posao uglavnom biva sklopljen. Za trgovca je to izuzetno dobra pozicija.

Nabavka robe koja se daje distribuira se i podešava prema kupcu.

Svakog ponedeljka trgovac angažuje novčana sredstva da nabavi robu koju će u utorak da proda i da i istog dana dobije svoj novac nazad.

To znači da je obrt kapitala 52 puta godišnje a da su njegova novčana sredstva angažovana samo 52 dana.

Ovakvi uslovi omogućavaju trgovcu da svom redovnom kupcu da veliki popust, a da on sam ostvari daleko veće prihode nego kada bi čekao nepoznatog kupca sa zarobljenim novčanim sredstvima i lagerom u magacinu.³³

1.6.2. Učesnici u programu lojalnosti

Korisnici

Svakako najvažniji učesnik u poslovanju sa karticama je korisnik. Da bi se korisnik zainteresovao za plaćanje karticama lojalnosti, pre svega mora da bude dobro upoznat sa prednostima ovakvog načina rada. Sistem izdavanja kartica u svetu je veoma pojednostavljen tako da korisnik može karticu da poruči putem Interneta, a isto tako da otvori račun i prebaci novac. Karticu dobija poštom. Postupak je jednostavan jer takva kartica je vezana za partiju tekućeg računa i nije moguće da se sa njom napravi minus po računu.

Izdavaoci kartica (emitenti, issuer)

Uobičajeno su to banke koje izdaju platne kartice. Kartice mogu biti direktno emitovane od izdavaoca kartice ili mogu biti u co-branded (sponzorske kartice) sistemu.

Co-branding sistem lojalnosti se može uspostaviti između jednog trgovca ili grupe trgovaca i posebne platne kartice. Za svaku nabavku koja je plaćena takvom karticom dobija se određeni broj poena, a na nekom limitu zbir poena donosi određene pogodnosti ili popuste. Zbir poena se odnosi na jednog trgovca, na celu grupu ili se poeni zbrajaju na osnovu pravila koja su definisana u sistemu lojalnosti. Sponzorske kartice su danas najrasprostranjenija tehnologija za promovisanje ponude kompanija u svetu. Emitent ovakve kartice je u suštini banka ali kompletan dizajn je firme koja je izdaje (u sistemu lojalnosti), a ona i odlučuje koji segment tržišta će karticom pokriti.

Primaoci kartica (acquirer)

To su banke koje sklapaju ugovore sa trgovcima. U njihov domen poslovanja spada servisiranje trgovačke mreže, instalacija i održavanje POS terminala, obuka trgovaca i održavanje sistema i prihvatanje transakcija lojalnosti na terminalu.

³³ <http://www.E-trgovina.co.sr.>, autor: Doc dr Vasković Vojkan, strana 1

Trgovci

To su banke koje sklapaju ugovore sa trgovcima. U njihov domen poslovanja spada servisiranje trgovačke mreže, instalacija i održavanje POS terminala³⁴, obuka trgovaca i održavanje sistema i prihvatanje transakcija lojalnosti na terminalu.

Sitemima lojalnosti trgovci mogu biti najrazličitiji ponuđači roba i usluga. Ukoliko su sklopili ugovor sa primaocem kartica i ako imaju oznaku da primaju određenu karticu obavezni su da prihvataju plaćanja tom karticom. Odbijanje kartice je regulisano ugovorom i ako je kartica ponuđena kao sredstvo za plaćanje ne može biti odbijena. Ako je pojedinačni trgovac organizovao sistem lojalnosti onda uobičajeno taj sistem je nezavistan od sistema plaćanja. U tom slučaju operator lojalnosti samo registruje transakciju bez obzira koji metod plaćanja je primenjen. Ukoliko je u pitanju grupni sistem lojalnosti uobičajeno je da se uspostavi co-branding sistem sa određenom platnom karticom koja se onda u tom sistemu koristi za plaćanje.

Operateri poena lojalnosti

Zadatak operatera lojalnosti je administracija celokupnog sistema, bezbednost poslovanja mreže i stvaranje preduslova za kontinuiran rad. Operator sistema lojalnosti može biti trgovac ili se ovaj posao može prepustiti specijalizovanim firmama. U nekim slučajevima provajderi sistema plaćanja mogu raditi poslove lojalnosti za račun svojih komitenata ili to može raditi finansijska organizacija koja je izdala karticu. Poslovi koje radi operater lojalnosti su:

- Upravljanje i održavanje sistema,
- Upravljanje sistemom sigurnosti,
- Upravljanje bazom pravila lojalnosti,
- Obrada transakcija lojalnosti sa terminala ili Interneta,
- Izveštavanje,
- Prikupljanje podataka o tržištu,
- Upravljanje bazom podataka korisnika,
- Transakcija plaćanja.

Sama transakcija plaćanja može se posmatrati sa strane sistema i sa strane korisnika.

Na strani sistema transakcija se obavlja u tri faze i to:

- Analiza stečenih prava iz sistema lojalnosti,
- Autorizacija i zaduženje kartice i
- Ažuriranje poena lojalnosti

Na strani korisnika tok transakcije je sledeći:

- Ubacivanje kartice u čitač
- Prebacivanje apleta za lojalnost sa hosta trgovca i ubacivanje u brauzer i
- Započinjanje procesa plaćanja

Kartica u ovom slučaju služi samo kao identifikator i ukoliko je smart kartica obezbeđuje sigurnosne mehanizme plaćanja.

³⁴ POS-terminal, metod plaćanja na mestu prodaje

Mogućnosti korišćenja sistema lojalnosti

U realnom okruženju kartice lojalnosti mogu se koristiti u off line i on line režimu rada. U on line režimu rada od terminala se zahteva da poziva dva različita broja i to jedan za odobrenje novčane transakcije, bilo da je kreditna ili debitna, a drugo je da ostvari vezu sa sistemom lojalnosti. Kod off line režima rada poziva se samo jedan broj za obavljanje novčane transakcije dok se sistem lojalnosti naknadno ažurira.

Na Internetu je čitav sistem pojednostavljen tako da na mestu nastanka transakcije odmah se (ili mogu da se) ažuriraju svi podaci kako za plaćanje tako i za sve drugo što se odnosi na sistem lojalnosti.

Ono što je posebno interesantno je da na Internetu čitav sistem lojalnosti uopšte ne mora da je zasnovan na karticama. Sistem može biti organizovan na osnovu bilo kog sistema plaćanja s tim da se identifikacija postiže PIN i PASSWORD-om.

Sistemi lojalnosti kod nas

Osamdesetih godina prošlog veka pa sve do velike inflacije 1993. godine postojalo je nekoliko kartica koje su funkcionisale. Najpoznatija C-marketova kartica je i najduže funkcionisala. Trenutno postoji nekoliko kartica ali one funkcionišu na klasičnim principima. Jedna funkcioniše tako što vlasnik kartice ima popust na sve usluge, dok je druga izdata u tri nivoa plaćanja i svome vlasniku u zavisnosti od cene koju je platio obezbeđuje određeni nivo usluga. Sve postojeće kartice su lokalnog nivoa i ne omogućavaju bilo kakvo plaćanje.³⁵

III GLAVA

1. Proces plaćanja

Rekli smo da trgovci imaju odnos sa nekom poslovnom bankom ili nezavisnom prodajnom organizacijom, preko kojih vrše obradu transakcija kreditnim/debitnim karticama.

Trgovci moraju da plate poslovnoj banci ili nezavisnoj prodajnoj organizaciji diskontnu proviziju zasnovanu na ukupnom iznosu prodaje. Slično tome, poslovna banka ili nezavisna prodajna organizacija mora da plati emitentu kartice proviziju za zamenu onda kada izvrše obradu računa trgovca. Naravno, ovo je samo gruba skica jednog mnogo kompleksnijeg procesa, koji se u stvarnosti odvija. Postupak je drugačiji kod onih trgovaca koji ne obrađuju svoje račune elektronskim putem.

Uobičajena transakcija pomoću kreditne kartice odvija se na sledeći način:

Trgovac izračunava vrednost kupljene robe i traži od kupca da plati.

Kupac daje trgovcu kreditnu/debitnu karticu.

Trgovac provlači kreditnu/debitnu karticu kroz POS terminal.

Vrednost prodate robe se unosi ručno, ili se preuzima iz registar–kase.

³⁵ <http://www.E-trgovina.co.sr.>, autor: Doc dr Vasković Vojkan, strana 2

Trgovac podnosi podatke o kreditnoj/debitnoj kartici i vrednosti kupljene robe svojoj poslovnoj banci, sa zahtevom za autorizaciju. POS terminali su obično podešeni tako da zahtevaju autorizaciju u momentu prodaje, a stvarni prenos podataka sa računa vrši se kasnije. Poslovna banka zatim obrađuje transakciju, prosleđujući zahtev za autorizaciju banci koja emituje kreditnu/debitnu karticu. Broj kreditne/debitne kartice identifikuje vrstu kartice, banku koja ju je emitovala i račun vlasnika kartice.

Ako vlasnik kartice ima dovoljno novca na svom računu da pokrije kupovinu (ili mu je odobrena kreditna linija), banka koja emituje kreditnu/debitnu karticu autorizuje transakciju i generiše autorizacionu šifru. Ova šifra se šalje nazad poslovnoj banci. Banka koja emituje karticu rezerviše novac na računu vlasnika kartice u iznosu koji je ekvivalentan vrednosti kupljene robe. Međutim, račun vlasnika kartice se još uvek ne zadužuje.

Poslovna banka obrađuje transakciju, a zatim šalje šifru za odobrenje ili odbijanje POS terminalu trgovca. Svaki POS terminal ima svoj jedinstveni identifikacioni broj, tako da je institucija koja vrši obradu transakcija u mogućnosti da prosledi podatke upravo tom terminalu.

Račun štampa POS terminal ili registar-kasa. Trgovac zahteva od kupca da potpiše račun, koji ga obavezuje da nadoknadi naznačeni iznos banci koja emituje kreditnu/debitnu karticu.

Kasnije, u najvećem broju slučajeva uveče, kada se radnja zatvara, trgovac upoređuje autorizacije koje su memorisane u POS terminalu sa potpisanim računima. Kada izvrši proveru podudarnosti svih autorizacija sa potpisanim računima, trgovac će prevesti, ili preneti podatke o svakoj autorizovanoj transakciji kreditnom/debitnom karticom poslovnoj banci na depozit. Isto tako, on može deponovati kod banke i realne, potpisane papirne račune.

Poslovna banka, za svaki pojedini račun, vrši sa odgovarajućom bankom koja je emitovala karticu ono što se naziva zamenom. Banka koja je emitovala karticu odobrava poslovnoj banci iznos konkretnog računa, umanjen za iznos provizije za zmenu.

Poslovna banka zatim deponuje iznos svih računa koje je podneo konkretni trgovac na njegov račun, umanjujući ga za diskontnu proviziju.

Ovaj pregled, naravno, nije kompletan jer ne pokriva ulogu finansijskih mreža. On se odnosi uglavnom na transakcije **Visa** i **MasterCard** karticama. Kod **American Express** i **Discover** kartica, na primer, ne postoji emisiozna banka. Ipak, pomenuti redosled aktivnosti nam može poslužiti kao prilično veran primer jednog procesa plaćanja kreditnom/debitnom karticom.³⁶

Načini plaćanja karticom su **PIN** (elektronski) i **SLIP** (na osnovu računa). Uslove korišćenja, visinu članarine, kreditni limit, rok važnosti i mogućnost dobijanja dodatne kartice određuje banka prema svojoj poslovnoj politici odnosno, uslovima internacionalnih platnih sistema.³⁷

³⁶ prof.mr. Radovanović Predrag, autorizovano predavanje, Viša ekonomska škola Leskovac,2007, strana 4

³⁷ <http://www.kombg.org.yu>

1.1. POS terminal

Ovo je značajan elektronski telekomunikacioni sistem koji spaja potrošača, banku i trgovinu. To je elektronski sistem za plaćanje kupljene robe u trgovini. Potrošač koristi kreditnu ili debitnu karticu i preko terminala dolazi u online vezu sa kompjuterom banke koja je dotičnu karticu izdala. Preko terminala daje se elektronski nalog kompjuterskom centru banke da transferiše novac sa računa kupca na račun prodavnice. Pre toga se vrši identifikacija kupca (PIN) i proverava rok važenja kartice. Zatim kompjuter verifikuje da li kupac ima dovoljno pokrića za kupovinu ukoliko se radi o debitnoj kartici. Ako je u pitanju kreditna, kompjuter proverava da li kupac ima dovoljno sredstava za plaćanje u okviru kreditnog limita. Takođe se odmah dobija informacija o novom stanju računa klijenta posle plaćanja kupljene robe.

Krajem 1997. godine u EU bilo je instalirano 7146 POS terminala na milion stanovnika, što znači da je na svaki terminal dolazilo u proseku 140 stanovnika.

U periodu od 1993 do 1997 god. ostvaren je ukupan porast broja POS terminala od 86%.³⁸

2. RF sistemi plaćanja

Najnoviji trend kada su u pitanju bezgotovinski sistemi plaćanja, predstavljaju beskontaktna plaćanja zasnovana na RF tehnologiji. To su platne transakcije koje ne zahtevaju fizički kontakt između uređaja koje potrošač koristi za plaćanje i POS terminala na strani trgovca. Koristimo termin "uređaj" a ne kartica zato što sem u formi RF kartice ovi uređaji za sada postoje u obliku priveska za ključeve, ugrađuju se u ručne satove, mobilne telefone i sl.... Njihovom upotrebom prestaje potreba da svoju karticu predajete trgovcu da bi je provukao kroz čitač na POS terminalu što dodatno povećava sigurnost prilikom obavljanja transakcija. Ovu vrstu plaćanja podržavaju tri najveća sistema platnih kartica uvođenjem novih proizvoda: Visa-Visa Contactless,

MasterCard-MasterCard PayPass, i American Express – ExpressPay.

Svi ovi proizvodi su usklađeni sa međunarodnim ISO 14443 standardom što je veoma značajno ako se želi obezbediti globalno prihvaćen sistem za plaćanje.

Kako teče ceo postupak:

Korisniku banka izadaje RF uređaj u formi kartice, priveska za ključeve i sl. koji u sebi sadrži čip (u kome su upisani podaci koji su do sada bili na magnetnoj traci - ime korisnika, broj kartice i datum važnosti), određenu količinu memorije i RF antenu pomoću koje uređaj komunicira sa POS terminalom trgovca.

- Trgovac na postojeći POS terminal instalira RF čitač/pisač.

- Dovoljno je da kupac približi dobijeni uređaj/karticu na par santimetara od čitača i informacije potrebne za izvršenje transakcije prenete su do terminala bez potrebe da trgovac kao do sada, uzima karticu i provlači je kroz terminal.

- Od tog trenutka terminal obrađuje transakciju kao i do sada i šalje podatke na autorizaciju procesoru.

³⁸ dr. Ćirović Milutin, Bankarstvo, Bridge Company, Beograd, 2001, strana 232

- Po odobrenoj autorizaciji kupac dobija potvrdu o završetku transakcije. Ceo proces je dodatno ubrzan i činjenicom da se u mnogim oblastima primene sada ne zahteva da kupac potpisuje potvrdu o obavljenoj transakciji.

Beskontaktno plaćanje RF uređajima se zasniva na infrastrukturi koja već godinama postoji za potrebe plaćanja karticama sa magnetnom trakom i sem dogradnje postojećih POS terminala, ne zahteva nikakva dodatna ulaganja od strane trgovca, procesora i finansijskih institucija koje su uključene u ceo proces. To je bitna razlika u odnosu na smart EMV kartice i druge tehnologije za koje se takođe pokušava obezbediti uspeh na tržištu i podrška od strane potrošača i trgovačke mreže.

Da bi se i u praksi potvrdila upotrebljivost ove tehnologije VISA, American Express i MasterCard startovali su na različitim lokacijama svoje pilot projekte.

Visa je u Rusiji u sklopu Moscow Social Card programa implementirala dual interfejs kartice – koje pored klasičnog smart čipa na telu kartice, unutar nje sadrže i RF modul za beskontaktno plaćanja. Ovaj koncept je realizovan i u Aziji u okviru Visa Wave projekta. American Express je ExpressPay testirao u Phoenix (Arizona) u pilot projektu sa 25000 korisnika uređaja u obliku priveska za ključeve, u New Yorku, Singapuru... MasterCard je takođe uspešno završio devetomesečni pilot projekat na Floridi sa preko 16000 korisnika PayPass uređaja.

Relizovani pilot projekti pokazali su da se zbog brzine i jednostavnosti koje pružaju beskontaktni sistemi povećava učestalost upotrebe uređaja/kartica, povećava prosečna potrošnja korisnika za 20-30%, za 30-40% smanjuje vreme potrebno za obavljanje transakcija i za 10-15% povećava ukupna upotreba kartica jer uključuje i situacije u kojima je do sada korišćena isključivo gotovina. To se posebno odnosi na oblast mikroplaćanja (do 10 \$) u kojoj sadasnji oblik platnih kartica nije uspeo da zadovolji sve kriterijume i zameni keš. S' obzirom da smanjuju vreme potrebno za obavljanje transakcija, RF sistemi su posebno pogodni za naplatna mesta na kojima je brzina usluge ključni faktor uspeha: restorani brze hrane, supermarketi, benzinske pumpe, naplata putarine, naplata parkinga i sl.³⁹ Sada posle uspešno završenih pilot projekata, sledi faza u kojoj bi trebalo da se ovi sistemi plaćanja što masovnije implementiraju na tržištu. U SAD su 7-Eleven, MC Donald's i drugi veliki sistemi objavili da će na svojim lokacijama prihvatati PayPass i ExpressPay. Možemo očekivati da će se ovaj trend prihvatanja RF sistema u 2006. godini pored SAD-a, nastaviti i u Evropi i Aziji.



Upotrebom ove tehnologije svi su na dobitku:

Kupci – ne brinu da li su poneli dovoljno gotovine, ne čekaju u redovima da plate, ne unose PIN prilikom plaćanja, i ne potpisuju račun, što znatno pojednostavljuje proceduru i povećava njihov komfor prilikom plaćanja.

Trgovci - upotrebom RF tehnologije ostvaruju brži proces naplate, povećan obim prodaje, i za razliku od smart kartica, nisu im potrebne velike investicije da bi implementirali ovu tehnologiju. Na postojeće POS terminale se veoma jednostavno dodaju jeftini RF čitači koji im omogućuju prihvatanje novih kartica/uređaja.

Finansijske institucije – ostvariju veće prihode usled povećanog broja transakcija.

³⁹<http://www.E-trgovina.co.sr.>, autor: Đurić Nebojša, strana 1

3. Tehnologija

U ovom trenutku postoje četiri glavna tehnološka rešenja koja se koriste za implementaciju beskontaktnih platnih sistema:

1. rešenja zasnovana na ISO 14443 standardu,
2. SONY FeliCa tehnologija,
3. rešenja zasnovana na RFID tokenima i
4. NFC (Near Field Communication) sistemi

Najzastupljeniji su beskontaktni sistemi zasnovani na ISO 14443 standardu. Trenutno je preko 280 miliona kartica širom sveta izdatih u skladu sa ovim standardom. Implementirani su u svim važnijim sistemima: American Express-ExpressPay, MasterCard PayPass, i Visa Contactless.

Nivo bezbednosti transakcija obavljenih RF karticama je znatno poboljšan u odnosu na standardne kartice sa magnetnom trakom i može se reći da u ovom trenutku one dostižu isti nivo sigurnosti kao i klasične smart kartice.

Sony FeliCa

FeliCa je beskontaktna smart kartica koja je razvijena u kompaniji Sony i do sada je izdata u preko 100 miliona primeraka širom sveta. Najviše se primenjuje u Hong Kongu, Singapuru i Japanu. Po svojim karakteristikama vrlo je slična ISO 14443 karticama ali nije u potpunosti usklađena sa ovim standardom. Postoje pokušaji da se obezbedi međusobna kompatibilnost Sony FeliCa i ISO 14443 kartica.

Resenja zasnovana na RFID tokenima

Do sada su najčešće korišćena u zatvorenim platnim sistemima pojedinih kompanija. Koriste se za naplatu putarine, parkinga, kupovinu goriva i sl. U ovim uređajima je upisan jedinstveni ID broj koji se putem RF-a emituje do prijemnika koji ga dalje prosleđuje u autorizacioni centar. Tamo se ovaj ID vezuje sa brojem računa u banci i vrši se plaćanje. Domet ovih uređaja je nešto veći i mogu se upotrebljavati na rastojanju do 10 metara od prijemnika. Ne postoji opšte prihvaćeni standard za ova rešenja. Smatra se da su manje bezbedni za upotrebu od uređaja zasnovanih na ISO 14443 i zato nisu prihvaćena od strane finansijskih institucija.

NFC (Near Field Communication) sistemi

NFC omogućava povezivanje dva uređaja na rastojanju do par santimetara. Dovoljno je da ih približite i počće razmena informacija bez komplikovanih procedura vezanih za identifikaciju. Standardizovani su u ISO 18092 i obezbeđena je kompatibilnost sa Philips MIFARE i Sony FeliCa smart card protokolima. Motorola i MasterCard su pokrenuli pilot projekte za plaćanje karata u transportu upotrebom PayPass i NFC tehnologije.

Ona omogućava korisnicima mobilnih telefona i PDA uređaja da ih približe čitaču i iniciraju transakciju i plaćanje.⁴⁰

⁴⁰ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: Đurić Nebojša, strana 2

4. Verified by Visa



4.1. Uvod

Stalni rast broja korisnika Interneta kao i procenta onih koji ga svakodnevno koriste za obavljanje poslovnih i finansijskih transakcija, dovodi do sve češćeg postavljanja pitanja o problemu bezbednosti upotrebe različitih sistema plaćanja na njemu. Najviše pažnje svakako privlači bezbednost korišćenja platnih kartica.

4.2. Postojeći problemi

Osnovni principi na kojima bi trebao da se zasniva odnos između prodavca i kupca na Internetu su:

Poverenje – strane koje obavljaju transakciju moraju imati međusobno poverenje. Kupac mora verovati da je prodavac legitiman i da je sposoban da isporuči proizvod/uslugu traženog kvaliteta. Prodavac takođe mora verovati da je kupac legitiman i da će za isporučen proizvod/uslugu platiti legalnim sredstvima plaćanja traženi iznos.

I sigurnost – transakcija se mora obavljati u sigurnom okruženju koje će garantovati i kupcu i prodavcu zaštitu i tajnost podataka o narudžbini i načinu plaćanja.

Veliki broj potrošača nema poverenja u sistem plaćanja platnim karticama na Internetu, jer se plaše mogućnosti da neko presretne komunikaciju u kojoj oni šalju broj kartice i ostale poverljive detalje.

Ovo je sasvim pogrešno jer SSL protokol kao postojeće tehnološko rešenje koje se koristi u komunikaciji između web browsera kupca i web servera prodavca, svojim kriptografskim mehanizmima pruža gotovo 100% zaštitu. Od trenutka kada se uspostavi SSL konekcija praktično nije moguće da neka treća strana (koja eventualno presretne podatke koji se razmenjuju), da ih dešifruje i time ugroziti brojeve platnih kartica i ostale informacije o plaćanju.

Problem bezbednosti podataka o platnim karticama pojavljuje se tek na strani trgovca kada on na svom sajtu prihvati i u svom sistemu memoriše ove podatke. Najveće kradje brojeva platnih kartica su se dešavale upravo tako što su stotine hiljada brojeva pokradeni iz evidencija koje postoje na strani Internet trgovca.

Znači, pravi problem u postojećem sistemu plaćanja platnim karticama nije uspostavljanje sigurnog kanala za komunikaciju na relaciji kupac-prodavac, već ne postojanje načina da se pouzdano utvrdi identitet strana uključenih u ove transakcije, kao i bezbednost podataka od trenutka kada ih trgovac prihvati.

Prodavac nema mogućnost provere da li je lice koje unosi tražene podatke na njegovom sajtu zaista i vlasnik te platne kartice kojom želi da obavi transakciju. U realnom okruženju u fizičkoj prodavnici prodavac će uporediti potpis kupca sa potpisom na kartici i time potvrditi njegovu autentičnost.

Sa druge strane postojeći mehanizmi ne obezbeđuju ni kupcu mogućnost da bude siguran u identitet prodavca na Internetu. Da li je vlasnik sajta zaista pravno lice koje je predstavljeno na sajtu kao prodavac robe/usluga, i da li je ovlašćeno da prima uplate platnim karticama. Sve češće se mogu čuti vesti o takozvanim 'phishing' prevarama.

Phishing je vrsta Internet prevare sa trenutno najbržim rastom. Koristi tehnike socijalnog inženjeringa poput falsifikovanih email poruka i ilegalnih web sajtova da bi namamili primaoca da oda privatne finansijske podatke kao što su broj kreditne kartice, korisničko ime i pristupnu šifru.

Phishing napad počinje slanjem Email poruke koja izgleda kao da je šalje legitimni online trgovac, banka ili druga institucija sa pitanjem korisniku da unese osetljive podatke. Email poruka najčešće sadrži link ka lažnom web sajtu i formularu za unos podataka koji izgleda isto kao i originalni. Kao rezultat imamo da korisnik u velikom broju slučajeva nije svestan da je žrtva prevare.

Ovi problemi utiču na sve strane uključene u proces trgovine na Internetu. Veliki broj kupaca i dalje nema poverenja i ne koristi svoje platne kartice online, trgovci zbog prevara gube deo prihoda, troškovi po jednoj transakciji su zbog postojećeg rizika znatno veći od realnih i sl.

Bilo koja tehnologija koja bi bila upotrebljena kao moguće rešenje, mora da zadovolji niz zahteva koje pred nju postavljaju kupci, online trgovci i finansijske institucije. To su pre svega:

- brza i jednostavna implementacija te tehnologije od strane svih učesnika i mogućnost korišćenja postojeće infrastrukture gde god je to moguće,
- podrška bilo kom uređaju koji ima pristup Internetu,
- mogućnost precizne identifikacije svih strana uključenih u obavljanje transakcija,
- obezbeđenje dokumentovanosti kompletnog procesa za slučaj potrebe rešavanja eventualnih sporova.

Prvi pokušaj da se poveća bezbednost obavljanja finansijskih transakcija na Internetu i na adekvatan način reše gore pomenuti problemi, predstavljao je projekat SET (Secure electronic Transaction), zajednički poduhvat kompanija VISA i MasterCard koji je predstavljen 1996 godine.

SET je predstavljao sistem zasnovan na digitalnim sertifikatima projektovan da obezbedi tajnost i integritet svih podataka koji se razmenjuju u procesu obavljanja online plaćanja na Internetu.

Iako je zadovoljio sve tehničke zahteve kojima je povećana bezbednost učesnika u procesu e-trgovine, SET nikada nije uspeo da se nametne kao standard, i da u ovoj oblasti zameni SSL protokol. Proces njegove implementacije bio je suviše kompleksan za prosečnog Internet korisnika. Zahtevao je instalaciju digitalnih sertifikata i određenog softvera na strani kupca, što je takođe ograničavalo i mogućnost njegove upotrebe samo sa računara na kome je izvršena instalacija (pr. Korisnik nije mogao da svoje transakcije ravnopravno obavlja sa kućnog i sa računara koji ima na poslu).

Njegova implementacija je zahtevala značajna ulaganja na strani trgovaca i finansijskih institucija, što je takođe jedan od razloga neuspeha SET-a na tržištu.⁴¹

⁴¹ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: Đurić Nebojša, strana 2

4.3. REŠENJE - 3D MODEL

Pet godina nakon objavljivanja SET specifikacije, kompanije VISA i MasterCard su ponovo pokušale da dođu do rešenja koristeći iskustva stečena u radu sa SET-om. Ovoga puta su odvojeno objavile sopstvene specifikacije standarda za online transakcije. VISA je predstavila sistem koji je nazvan 3D Secure, a MasterCard sistem pod nazivom Secure Payment Application (SPA). Iako se tehnički razlikuju, oba sistema se zasnivaju na takozvanom 3D modelu.

Model podrazumeva da su u svakoj transakciji na Internetu uključeni sledeći subjekti: kupac, banka koja je izdala njegovu platnu karticu – banka izdavalac, trgovac, banka trgovca kod koje on ima otvoren račun (merchant account), kao i infrastruktura koja povezuje banke u zajednički sistem, i da se svi ovi učesnici mogu podeliti u tri grupe u odnosu na relacije koje postoje među njima.

Tako model identifikuje domen izdavaoca 'Issuer Domain' kome pripadaju kupac i banka koja mu je izdala platnu karticu, 'Acquirer Domain' kome pripadaju trgovac i njegova banka i 'Interoperability Domain' koji predstavlja komunikacioni kanal između banaka članica prethodna dva domena.

Svaka grupa preuzima određenu odgovornost za svoj udeo u sprovođenju i kompletiranju transakcije na Internetu. Najznačajnije je da je u okviru domena izdavaoca, banka izdavalac odgovorna za identitet korisnika kartice.⁴²

4.4. Primer Verified by Visa

U okviru VISA 3D Secure specifikacije predviđeno je da se korisnik kartice prijavi za učešće u sistemu i u postupku prijavljivanja odredi svoje korisničko ime i lozinku, koje će kasnije u toku plaćanja na Internetu koristiti da bi se identifikovao kao vlasnik kartice koju želi da koristi.

Banka izdavalac ima mogućnost da za utvrđivanje njegovog identiteta koristi i naprednija tehnološka rešenja poput smart kartica.

Sam proces plaćanja na Internetu korišćenjem Verified by Visa sistema odvija se na sledeći način:

1. Kupac na sajtu trgovca, nakon što je odabrao željeni proizvod/uslugu unosi broj kartice kojom želi da obavi plaćanje.

2. Plug-in na sajtu trgovca šalje upit za proveru da li izdavalac kartice postoji u VISA Directory sistemu i ako postoji koja je adresa servera banke izdavaoca.

Plug-in je softver koji trgovac dobija od svoje banke prilikom uključivanja u 3D Secure sistem.

VISA DIRECTORY je mrežni registar koji obezbeđuje informacije o bankama izdavaocima, članicama Verified by Visa programa.

3. VISA Directory proverava kod banke izdavaoca da li je kartica prijavljena

4. Banka izdavalac potvrđuje status kartice i učešće u 3D Secure

5. VISA Directory vraća podatak o lokaciji servera banke izdavaoca

6. Na osnovu dobijene adrese iz VISA Directory sistema, Plug-in na sajtu trgovca

⁴²<http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: Đurić Nebojša, strana 2

usmerava browser kupca na server banke izdavaoca kartice prenoseci i detalje o samoj transakciji.

U tom trenutku se u browseru kupca otvara novi prozor u kome on mora da se identifikuje kao vlasnik kartice

7. server banke izdavaoca zahteva korisničko ime i lozinku

8. Korisnik unosi svoje korisničko ime i odabranu lozinku.

Pop-Up prozor brendiran od strane banke izdavaoca

The image shows a pop-up window with a dark blue border. At the top, there are two boxes: 'LOGO kartice' on the left and 'LOGO BANKE' on the right. Below these, transaction details are listed: 'Trgovac: sajtrgovca.com', 'Iznos: EUR 220.45', 'Datum: 16.10.2005', 'Broj kartice: ***** 1242', and 'Licna poruka: BG 12-445 je moj auto'. A 'Password:' label is followed by a text input field containing seven asterisks. Below the password field is a link that says 'Zaboravili ste password ?'. At the bottom center is a button labeled 'Posalji'.

Na ekranu su prikazani svi bitni detalji o transakciji koju kupac želi da obavi: adresa sajta trgovca na kome kupuje, ukupan iznos transakcije, datum kada se transakcija obavlja i broj kartice kojom želi da obavi plaćanje. Kao posebna mera sigurnosti, u okviru ovog prozora je prikazana i lična poruka koju korisnik definiše prilikom prijavljivanja na 3D sistem. Ona potvrđuje autentičnost ovog formulara za unos šifre.⁴³

9. Server banke izdavaoca proverava password, i ako je sve u redu, vraća digitalno potpisan odgovor i usmerava, vraća browser kupca na Plug-in na sajtu trgovca.

U ovom trenutku je identitet korisnika potvrđen i transakcija se nastavlja uobicajnim redosledom:

10. trgovac salje podatke o transakciji svojoj banci
11. banka trgovca salje zahtev za autorizaciju preko VisaNet sistema
12. banka izdavalac vraca status autorizacije banci trgovca
13. banka trgovca vraca status transakcije trgovcu
14. trgovac potvrđuje uspesnost transakcije kupcu

⁴³ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: Đurić Nebojša, strana 3

4.5. Zaključak

Verified by Visa je kompletno okruženje koje objedinjuje poslovna pravila i tehnologiju neophodnu za bezbedno obavljanje finansijskih transakcija. Iz predhodno navedene procedure može se zaključiti da ono predstavlja nov bezbedan servis kupovine na internetu koji omogućava rešenje postojećih problema koji su navedeni na početku teksta:

proveru identiteta vlasnika kartice pre nego što trgovac obradi narudžbinu i obavi transakciju, potvrdu da vlasnik kartice posluje sa originalnim Visa trgovcem, značajno smanjen rizik od prevara, eliminisanje troškova povezanih sa osporavanjem transakcija.

Implementacija je značajno pojednostavljena u odnosu na SET standard. Od korisnika – vlasnika kartica se zahteva samo da poseduju browser, bez potrebe za instalacijom dodatnog softvera. Primenom ovog programa postižu se manji troškovi ostvareni smanjenim nivoom zloupotreba i prevara. Ostaje nam da se nadamo da će uskoro naše banke omogućiti domaćim trgovcima otvaranje merchant account-a i poslovanje na Internetu u okviru Verified by Visa programa.⁴⁴

5. MIGRACIJA SA MAGNETNE TRAKE NA ČIP

Tradicionalna kreditna ili debitna kartica čuva podatke na magnetnoj traci.

Ova traka je sačinjena od tri staze na kojoj se čuvaju podaci. Nijedna od ovih staza nema kapacitet za čuvanje velike količine podataka. S druge strane, upisani podaci podložni su spoljnim uticajima, takođe mogu biti promenjeni, izbrisani ili oštećeni, slučajno ili namerno. Iako je ostavljena mogućnost i za čitanje i za upisivanje podataka, zbog nedovoljne sigurnosti i praktičnih razloga upisivanje se gotovo ne koristi, tako da ovu karticu možemo nazvati samo memorijskom odnosno karticu na kojoj se podaci samo čuvaju.

Nasuprot nje imamo smart karticu. Smart kartica ima oko 100 puta više memorijskog prostora (sa mogućnošću da se taj broj poveća za još nekoliko puta) i procesor pomoću koga su omogućena razna izračunavanja direktno na kartici (i baš u ovom kontekstu uviđa se i razlog zašto ovakve kartice nazivamo pametnim “*smart*”). Znači, ceo proces (npr. kriptovanje) počinje, traje i završava se na samoj kartici i nikakvi podaci ne napuštaju karticu što sistem čini izolovanim od spoljnog sveta. Sprečeno je kloniranje i zloupotreba podataka sa kartice a mogućnosti primene su višestruke.

Postoje i kartice sa čipom koji u sebi ne sadrži procesor nego samo memorijsku jedinicu što ih ne čini naročito pametnim te ih i ne uzimamo u razmatranje.

Nema nikave sumnje da je prelazak sa magnetne trake na čip neminovan sled događaja. Pitanje je samo kada i kako. U prelaznoj fazi na kartici će se nalaziti i magnetna traka i čip.

⁴⁴ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: Đurić Nebojša, strana 4

5.1. Šta je u čipu?

Smart kartica je ništa drugo nego PC u malom. To uključuje: procesor (CPU), pomoću koga se vrše izračunavanja; *Read-Only Memory* (ROM), memorija na kojoj se nalazi operativni sistem, *Random Access Memory* (RAM), memorija koja se koristi za privremeno skladištenje prilikom rada procesora i *Electrically Erasable and Programmable Read-Only Memory* (EEPROM), memorija u kojoj su smešteni podaci od interesa (broj tekućeg računa, sertifikati, ključevi i sl.). Zatim tu je *Clock* i ulazno izlazni sklop preko koga se komunicira sa okolinom (čitačem).

Daleke 1986. godine Philips-ova smart kartica sadržala je DES algoritam na čipu.

Europay, MasterCard i Visa zajedno su kreirali set smart card specifikacija (EMV'96) zasnovan na ISO 7816 standardima. Visa je zatim razvila sopstvene specifikacije zasnovane na EMV. Realizacijom projekta YUBA CARD (prva nacionalna kartica) staraju se uslovi i za pojavu jugoslovenske platne smart kartice i YU standarda vezanih za ovu oblast.⁴⁵

6. Operativni sistemi

Kao što personalni računari imaju svoj operativni sistem (DOS, Windows, Linux i sl.) takođe i smart kartica (koja je računar u malom) poseduju svoj, smešten u ROM. Operativni sistemi se obično razlikuju u zavisnosti od toga ko ih je napravio. Naravno to znači da većina smart card aplikacija ima ograničeno područje primene, iz razloga što određena aplikacija, pisana za jedan operativni sistem neće raditi na drugom. Stoga stvaranje multifunkcionalne jeftine smart kartice koja će istovremeno biti i platna i identifikaciona kartica kao i omogućavati pristup mobilnoj mreži, predstavlja ozbiljan zadatak, ali je to neophodno ako se želi da smart kartica bude prihvaćena od širokih narodnih masa.

Postoji više načina da se to postigne: kreiranjem zajedničkih standarda za operativni sistem; stvaranjem zajedničkog interfejsa između aplikacija i operativnog sistema; ili usvajanjem jednog operativnog sistema koji se nalazi u najširoj primeni.



slika 2. Pos terminal

⁴⁵ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: dipl.ing. Branislav Popović, strana 2

Kao prilog u standardizaciji operativnog sistema za kartice, trebali bi biti usaglašeni standardi za programske aplikacije koje koriste smart kartice kao deo sistema. Aplikacije komuniciraju sa čitačima smart kartica (koji se nazivaju i "*card terminals*" ili "*card acceptance devices*") koji čitaju ili upisuju podatke sa smart kartice. Iz toga se jasno vidi da tek postojanje Otvorenog operativnog sistema donosi pravu stvar.⁴⁶

IV GLAVA

1. Srbija regionalni lider po platnim karticama

Srbija je regionalni lider po upotrebi platnih kartica i zahvaljujući stabilnom rastu u toj oblasti, približice se nivou razvijenih tržišta EU. Ocenjeno je da se Srbija izdvaja od ostalih zemalja Balkana kada je u pitanju zastupljenost platnih kartica kada se pogleda poslednji izveštaj NBS, prema kojem je krajem juna u Srbiji bilo oko 5,8 miliona platnih kartica, 2.679 bankomata i 60.607 trgovina s terminalima za plaćanje karticama.

Velike pohvale poslednjih meseci Srbija je dobila i od kompanije Visa, koja kaže da je naše tržište jedno od najbrže rastućih na svetu po pitanju korišćenja platnih kartica.⁴⁷

Broj platnih kartica u Srbiji poslednjih godina stalno je rastao, a uporedo sa širenjem njihove popularnosti, sve je češća upotreba plastičnog novca u inostranstvu. Uprkos tome što je za putovanje na mnoge od popularnih destinacija našim građanima i dalje potrebna viza, podaci banaka pokazuju da se u transakcijama van granica Srbije ostvari i do 20 odsto ukupnog prometa karticama.

Međutim, upotreba kartica se prilično razlikuje među bankama, pa je tako čak 50 odsto korisnika kartica Folksbanke vršilo bezgotovinska plaćanja dok su bili na putu, dok je u većini drugih banaka taj procenat znatno manji. Nenad Lučić, ekspert za razvoj proizvoda Folksbanke, napominje da se u inostranstvu češće koriste kreditne Masterkard kartice, a manje Maestro i da se oko 20 odsto ukupnog prometa karticama ostvaruje van Srbije. U inostranstvu se više koriste poslovne kartice jer su one i namenjene upravo poslovnim ljudima, onima koji zbog prirode posla najviše putuju i borave u inostranstvu. S druge strane, svakako su brojnije kartice koje koriste građani. U poslednjih nekoliko godina korišćenje kreditnih kartica se upravo vezuje za putovanja prilikom godišnjih odmora, pa ih veliki broj korisnika koristi isključivo za letovanje ili zimovanje, a kasnije tokom godine otplaćuju dug.

Karticama se najviše plaćaju hotelski smeštaj, iznajmljivanje automobila i razne kupovine, dok je dosta ređe podizanje gotovine na bankomatima u drugim državama. Građani najčešće putuju tokom leta, za vreme zimskih meseci i za novogodišnje praznike, kada i koriste svoje kartice, dok je upotreba poslovnih kartica ujednačena tokom cele godine.

⁴⁶ <http://www.E-trgovina.co.rs.>, autor: dipl.ing. Branislav Popović, strana 3

⁴⁷ <http://www.kamatica.com.>

Očekuje se porast korišćenja kartica u inostranstvu tokom sledeće godine jer će od 1. januara stupiti na snagu bezvizni režim za zemlje Evropske unije, pa će sigurno i veći broj građana imati mogućnost za putovanje. Međutim, trend je već sada rastući, iako je u poređenju sa zemljama u okruženju u Srbiji još znatno manji broj kartica. I u drugim bankama beleže sve češću upotrebu kartica na putovanjima, ali ipak u znatno manjem obimu. U Erste banci kažu da putem tog načina plaćanja ostvaruju tek nešto manje od tri procenta ukupnog prometa karticama, koje u inostranstvu koristi samo pet odsto vlasnika.

Procentualno više se koriste poslovne nego privatne kartice. Međutim, korisnici iz drugih zemalja češće koriste svoje kartice u inostranstvu i iznosi su veći, pogotovo kod korisnika iz zapadnog dela EU.

Slično je i u Unikreditu gde se samo pet odsto prometa karticama ostvari u inostranstvu, s tim što i u ovoj banci očekuju rast kada Srbija dospe na Belu šengen listu. Među bankama se kao konstanta provlači činjenica da građani znatno manje podižu novac, a više kupuju, ali u Unikredit banci nude uzimanje keša na bankomatima te grupacije u inostranstvu bez ikakve provizije, zbog čega je kod njih i ova kategorija transakcija u porastu. U Intezi se u inostranstvu ostvari oko sedam odsto ukupnog prometa karticama, koje van Srbije svakog meseca upotrebi između 15.000 i 20.000 njihovih klijenata. U toj banci ne vide ni rast ni pad interesovanja za ovom uslugom i napominju da je znatno više koriste građani nego poslovni ljudi. Slično je i u Rajfajzenu, gde kažu da se ubrajaju „u vodeće banke po broju transakcija napravljenih u inostranstvu, ali da je upotreba plastičnog novca izvan granica „još na nešto nižem nivou u odnosu na razvijenije zemlje Evrope“.⁴⁸

⁴⁸ izvor: dnevni list DANAS, 31.08.2009.

2. Zloupotreba platnih kartica

Rizici kojima se bankarsko poslovanje i platni promet izložilo zbog profita, zahtevale su izmene zakonske regulative na međunarodnom i nacionalnom nivou. Nesporno je da bi visina štete bila mnogo velika da se ne primenjuje čitav niz bezbednosnih procesa i zaštitnih mera u cilju onemogućavanja i sprečavanja vršenja krivičnih dela kojima se zlouporebljavaju moderna sredstva bezbednosnog plaćanja.

Iskustvo govori da se kriminalci vode idejom „najmanjeg rizika, a najvećeg profita“. Oni se paralelno sa razvojem novih tržišta u oblasti poslovanja platnim karticama, vrše migriranje procesa zloupotreba istih.

Sprečavanje vršenja i efikasno otkrivanje i dokazivanje krivičnih dela koja se vrše u ovoj oblasti, podrazumeva da pripadnici pravosudnih organa, kriminalističke i poreske policije i drugih državnih organa raspolažu određenim znanjem o:

- savremenim sredstvima bezbednosnog plaćanja i tehnologijama njihovog korišćenja,
- tehnološkim, bezbednosnim i preventivnim merama kojima se štiti funkcionisanje platnog prometa u ovoj oblasti,
- pojavnim oblicima kriminala u ovoj oblasti,
- načinu izvršenja krivičnih dela u ovoj oblasti,
- sredstvima za izvršenje ovih krivičnih dela,
- metodici otkrivanja i dokazivanja ovih krivičnih dela i
- profilu učinilaca krivičnih dela u ovoj oblasti.

Globalna rasprostranjenost platnih kartica, njihovog korišćenja i laka dostupnost modernih tehnologija, učinile su ih izuzetno atraktivnim objektom napada kriminalaca. Na meti su nova i nedovoljno razvijena tržišta, bez dovoljno iskustva i u kojima ne postoji sistem za prepoznavanje i sprečavanje zloupotreba. Takvo tržište je potencijalni lak plen za iskusne kriminalce i kriminalne grupe.

Ubrzani razvoj kartičarstva doneo je u Republiku Srbiju i kriminal zloupotreba platnih kartica. Na osnovu stanja i kretanja kriminaliteta u ovoj oblasti, republiku Srbiju je uveliko uhvatio talas ovog oblika kriminala, i da smo ga samo delimično spremni dočekali.

2.1. Najčešći oblici zloupotrebe platnih kartica

Osnovni oblici falsifikovanja i zloupotreba platnih kartica su:

- zloupotreba ukradenih ili utajenih (izgubljenih) platnih kartica,
- zloupotreba neuručenih platnih kartica,
- neovlašćena upotreba tuđe platne kartice,
- pravljenje i korišćenje lažnih platnih kartica,
- pribavljanje podataka za pravljenje lažne platne kartice,
- zloupotrebe i prevare od strane akceptanata (trgovaca),
- zloupotrebe od strane korisnika.

U slučaju nestanka ili gubitka kartice, korisnik je dužan da to odmah prijavi centru izdavaoca, a u slučaju krađe i policiji.

Svu materijalnu štetu nastalu zbog gubitka ili krađe kartice u periodu do prijave nestanka snosi korisnik.

Materijalnu štetu zbog gubitka ili krađe kartice od dana prijave se reguliše prema pravilima internacionalnog sistema platnih kartica.

Izdavaoc se obavezuje da će po prijemu informacije o gubitku ili krađi, karticu oglasiti nevažećom.

Ukoliko korisnik posle prijave nestanka pronadje karticu, ne sme je koristiti već je mora poništiti i vratiti izdavaocu.

Imajući u vidu sve gore navedeno i pored mera sigurnosti u svim fazama finansijske transakcije bezgotovinskog plaćanja platnim karticama, zloupotrebe su i dalje veoma česte i pretnja sigurnosti ovoj vrsti bankarskog poslovanja.

2.2. Procedura i mere sigurnosti koje se preduzimaju na prodajnom mestu

Trgovac je obavezan da se prilikom prodaje robe i vršenja usluga korisnicima platnih kartica, pridržava sledeće osnovne procedure i sigurnosnih mera. Trgovac će pregledati platnu karticu korisnika u cilju ustanovljavanja da li je kartica ispravna na prvi pogled (odgovarajući materijal, boja, štampa, ime, datum važenja, potpis). Trgovac će pregledati listu poništenih kartica koja mu je banka dostavila sa kojom ima zaključen Ugovor o prihvatanju kartica,

Trgovac će obavestiti banku u slučaju da ne primi listu poništenih kartica,

Trgovac je jasno indentifikovan svojim registracionim brojem,

Sistem mora uvek biti u mogućnosti da proverí broj platne kartice, lični identifikacioni broj (PIN), broj transakcije, i da automacki primi sigurnosne mere, Trgovac će poštovati proceduru sistema koji je prikazan na ekranu opreme sistema, U slučaju da je u skladu sa Uputstvom za upotrebu za trgovce, trgovac će zatražiti od korisnika da primeni svoj PIN na siguran način i obezbediće poseban dokaz izvršenja PIN kontrole,

Trgovac je obavezan da traži autorizaciju od banke izdavaoca,

Trgovac će obezbediti potpis korisnika na slipu i takođe će se uveriti da je potpis identičan onome na korisnikovoj kartici,

Trgovac će predati korisniku jednu kopiju slipa kao dokaz transakcije,

Trgovac će oduzeti platnu karticu kada na to upućuje sistem ili kada o tome dobije obaveštenje prilikom zahteva za autorizaciju od banke ili ako je ta kartica na listi poništenih kartica i takođe će poništiti sva plaćanja koja su izvršena takvom karticom na istoj lokaciji i u istom danu,

Trgovac će dostaviti slipove banci u vremenskim rokovima kako je to predviđeno

Uputstvom za upotrebu za trgovca i čuvanje u arhivi informacija i dokumenata koja se zahtevaju Ugovorom zaključenim između trgovca i banke, Trgovac mora da se pridržava svih zahteva iz Ugovora za upotrebu za trgovce kao i drugih instrukcija koje primi od banke,

Sve navedene mere sigurnosti se primenjuju na samom prodajnom mestu kako bi se sprečila zloupotreba kartica, i sve mere zaštite su od jednake važnosti.

2.3. Procedure za slučaj zloupotrebe

U slučaju da trgovac poseduje karticu koja je zaboravljena od strane korisnika, trgovac će vratiti karticu korisniku, ali samo nakon utvrđenog identiteta korisnika i nakon dobijanja dozvole banke da tako učini kroz proces autorizacije. Kartica se može vratiti na ovaj način isključivo u roku od dva dana od dana kada je zaboravljena, nakon ta dva dana trgovac ima obavezu da poštuje proceduru za zaboravljene kartice koja je predviđena Ugovorom za upotrebu za trgovce, koji mu dostavlja banka sa kojom ima zaključen Ugovor o prihvatanju kartica. U slučaju da je trgovcu ponuđena na prijem nepotpisana kartica, trgovac će, pre bilo kakve transakcije, zatražiti autorizaciju od banke i ustanoviti identitet držaoca kartice. Trgovac će takođe zahtevati od držaoca kartice da potpiše karticu i ustanoviti da li je potpis identičan onome koji postoji na dokumentu kojim se utvrđuje identitet. U slučaju povraćaja novca od trgovca korisniku u pogledu prodate robe ili izvršenih usluga, takav povraćaj će biti izvršen isključivo preko metoda plaćanja predviđenih internim pravilima sistema kojim predmetna platna kartica pripada i neće biti izvršen na bilo koji drugi način.

2.4. Mere sigurnosti koje se primenjuju kod izdavaoca kartica

Banka izdavaoc izdaje platnu karticu klijentu koji kod banke ima otvoren tekući račun. Kartica je neaktivna sve do momenta dok je klijent ne potpiše i ne preuzme. Do momenta preuzimanja kartica je zaštićena i obezbeđena pick up kodom koji se aktivira u momentu preuzimanja kartice od strane klijenta. Zbog sigurnosti PIN (Personal Identification Number) se ni u jednom momentu ne nalazi zajedno sa karticom, niti zbog mera sigurnosti isti ljudi rade zajedno na poslovima izdavanja kartica i dodele PIN-a. PIN se određuje kompjuterski, automatski se pakuje i niko ga ne zna osim samog korisnika kartice.

Sve navedene mere sigurnosti se koriste da bi se izbegle zloupotrebe kartica kod samog izdavaoca, ili da se iste svedu na minimum. U tom sistemu su svi sistemi bezgotovinskog plaćanja, VISA, MASTER CARD, DINERS, pripremili svoja stroga interna pravila, a sve iz razloga sigurnosti i bezbednosti. Zloupotreba se može javiti i u postupku slanja pošiljke tj. platnih kartica registrovanom poštom ili na neki drugi način, zatim kod samog proizvođača kartica ili kod procesora, bez obzira da li je isti identičan sa bankom izdavaocem, ili je odvojen fizički od njega. Za rešavanje reklamacija u vezi sa poslovanjem platnim karticama je nadležna banka. Sve reklamacije korisnici podnose u pisanoj formi, korišćenjem odgovarajućeg obrasca na šalteru poslovne jedinice banke u kojoj je kartica izdata (reklamacija na mesečni izvod podnosi se u roku od 7 dana od dana prijema izvoda). Banka će zaračunati troškove reklamacije korisnika u skladu sa važećom poslovnom politikom banke. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje korisnik plaća karticom. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume, pa je dužan da izmiri obaveze, bez obzira na spor sa prodajnim mestom.⁴⁹

⁴⁹ prof.dr. Barać Slobodan, prof.dr. Stakić Budimir, prof.dr. Hadžić Miroljub, prof.dr. Ivaniš Marko., Praktikum za bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007, strana 132

Vlasnik kartice je banka. Korisnik mora na zahtev banke da vrati karticu. Do prestanka korišćenja kartice može doći na inicijativu korisnika (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane banke (zabrana upotrebe). Otkazivanje upotrebe moguće je najkasnije 60 dana pre isteka važnosti kartice. Banka može zabraniti dalju upotrebu korišćenja kartice onom korisniku koji je istu koristio protivno opštim uslovima poslovanja platnom karticom i zakonu. U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe kartice korisnik mora vratiti karticu banci i izmiriti sve obaveze nastale iz poslovanja karticom, uključujući i dodatne kartice, do dana vraćanja kartice banci. Banka obaveštava prodajnu mrežu o zabrani upotrebe kartice. Sa tim ovlašćenjem radnik na prodajnom mestu je ovlašćen da oduzme karticu.⁵⁰

2.5. Normativno regulisanje poslovanja platnim karticama u Republici Srbiji

Zakoni koji trenutno na direktan način regulišu materiju poslovanja platnim karticama u Srbiji su:

1. Zakon o platnom prometu član 39. daje u nadležnost Narodnoj banci Srbije da obavlja sledeće poslove platnog prometa, vrši međubankarski obračun čekova po tekućim računima građana i obračun platnih kartica. Na osnovu Zakona o platnom prometu, guverner Narodne banke Srbije je doneo sledeću odluku:

1.1. Odluku o obliku, sadržini i načinu korišćenja jedinstvenih instrumenata platnog prometa gde se u stavu 3. tačka 12. navodi “ Platna kartica se koristi za bezgotovinsko plaćanje i za podizanje gotovog novca kod izdavaoca kartice ili preko bankomata. Oblik, sadržinu i način upotrebe platne kartice utvrđuje banka, u skladu sa svojim potrebama i međunarodnim standardima”.

2. Zakon o bankama i drugim finansijskim organizacijama 2.1. Član 21.”Banka se može baviti depozitnim, kreditnim i drugim bankarskim poslovima u zemlji i to: tačka 4) izdavanjem hartija od vrednosti i novčanih kartica. Član 21. stav 2. Zabranjuje se obavljanje poslova iz stava 1. ovog člana pravnim licima koja ne poseduju dozvolu za rad NBS, izuzev poslova utvrđenih u tački 4. i tački 6. ovog člana”.

⁵⁰ isto, op., cit., strana 133.

2.6. Zloupotreba platnih kartica u Republici Srbiji - Dušan Sikimić

Krajem 1997. godine u Evropskoj uniji na hiljadu stanovnika bilo je 741 kartica sa cash funkcijom, 786 kartica sa debitnom ili kreditnom funkcijom, 354 kartica sa funkcijom garantovanja čekova, dakle ukupno 1881 kartica. To znači da je na svakog stanovnika EU u proseku dolazilo oko 1,9 kartica. U ove cifre nisu uračunate kartice trgovina na malo (retailer cards).⁵¹

Broj platnih kartica u Srbiji se bliži cifri od 6 miliona, gde debitne učestvuju sa 4.5+ a kreditne 1+ miliona. U Srbiji kartice izdaju 34 banke, od toga Vizu 5, Master 5, Amex i Diners po 1 i Dinu 33. POS terminala ima skoro 60 hiljada, bankomata 2,500, procesnih kuća je 7. Tokom prošle godine bilo je 92 miliona transakcija sa ukupnim prometom od 3,3 milijarde evra.

Aktivnosti Foruma su se fokusirale na unošenje članova u krivični zakonik („uz značajan napor“) kojim bi se zloupotrebe i karakterisale kao krivična dela i omogućilo zakonsko sankcionisanje prekršilaca.

Tokom 2007. godine je podnešeno 114 krivičnih protiv 129 lica od kojih su 22 lišena slobode. U 2008. ukupno je izvršeno 75 hapšenja, nakon 410 prijava protiv 256 lica.

Poseban napor je uloženo kako bi se kapaciteti MUP-a doveli do nivoa gde su u stanju da reaguju na informaciju o zloupotrebi. Nakon donacija i radionica koje je sproveo i organizovao Forum došlo se i do toga da je tokom ove godine izvršeno i jedno hapšenje nakon 15 minuta od prve zloupotrebe. Ono što je vredno pomena je da policija reaguje na prijave i iz inostranstva, vezane za zloupotrebe kartica putem Interneta koje originiraju iz Srbije, kao što je prošle godine saznao jedan 12-godišnjak sa Novog Beograda.⁵²

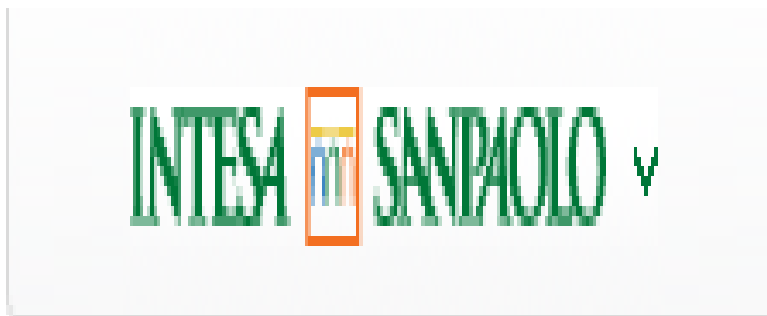
2.7. ZAKLJUČAK

U svetu se odavno koriste smart ili chip kartice, a kod nas još uvek traju rasprave o karticama sa magnetnom trakom, i još uvek čekamo na normativno regulisanje osnovnih pojmova iz ove oblasti, kao što su: vlasništva nad karticom, položaj izdavaoca i korisnika kartice, njihovih međusobnih prava i obaveza, sankcije za nepoštovanje tih obaveza, kao pojam i vrste zloupotreba kartica, sankcija za slučaj zloupotreba uključujući krivična dela i prekršaje, kao i postupak i proceduru za obeštećenje u tom slučaju. Kako navedena materija nije uopšte, ili delimično regulisana, to su banke primorane da, poštujući okvire koje daje postojeća regulativa, kao i interna pravila diktirana od strane internacionalnih kompanija čije platne kartice izdaju, definišu i kreiraju celokupnu materiju.

⁵¹ European Central Bank, The Effects of Technology on the EU Banking Systems, 1999, statistički dodatak, Tabela A-5, strana 49.

⁵² www.naslovi.net, autor: Sikimić Dušan

V GLAVA



1. Banka INTESA

U Banca Intesa pronaći ćete sigurnost koju tražite, jer je vodeća banka u Srbiji, banka u čiju snagu veruje više od 1,4 miliona klijenata. Kao deo Intesa Sanpaolo pruža vam pouzdanost koja je rezultat finansijske snage i znanja jedne od najstabilnijih međunarodnih bankarskih grupacija.

Kombinujući savremena svetska iskustva sa lokalnim umećem svakodnevno pronalazi najbolja moguća rešenja koja zadovoljavaju Vaše finansijske potrebe. Bolji kvalitet života, prosperitet, razvoj privrede i čitavog društva ideje su za koje se zalaže. Mi verujemo u budućnost i mislimo unapred sa Vama.⁵³

1.1 ISTORIJAT



⁵³ <http://www.bancaintesabg.com>

Jedna je od prvih privatnih banaka u Srbiji. Od 1991. godine do danas poverenje joj je poklonilo 1,4 miliona klijenata.

Od 2005. godine posluje kao deo grupacije Banca Intesa, koja danas nosi naziv Intesa Sanpaolo.

Godinu dana kasnije osnovali su lizing kompaniju, Intesa Leasing, sa željom da zaokruži ponudu finansijskih usluga.

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

Naredne godine našoj banci smo pripojili Panonsku banku i postali još snažniji tim od 3.000 ljudi. Liderska pozicija je dodatno učvršćena, a Novi Sad je postao drugo sedište. Radujemo se budućnosti i sa optimizmom se nosimo sa svim izazovima.

1.2. Banka broj 1

Jedinstveni spoj znanja, ideja i međunarodnog iskustva predstavlja ključ njihovog uspeha. Na domaćem tržištu prednjači po svim najznačajnijim kriterijumima uspešnosti bankarskog poslovanja: po bilansnoj sumi, plasmanima, ukupnim depozitima i prihodima.

Sveobuhvatna ponuda savremenih bankarskih proizvoda, razvijena poslovna mreža –220 ekspozitura u 120 gradova širom zemlje – i pre svega stručnost i posvećenost zaposlenih čine je bankom prvog izbora za 1,4 miliona klijenata, bilo da se radi o fizičkim licima, preduzetnicima, malim i srednjim preduzećima ili velikim kompanijama i lokalnim samoupravama. Brojeve beležimo, a ljudima i njihovim delima se divimo⁵⁴.



1.3. Korporativne vrednosti

1. Integritet
2. Izvršnost
3. Jednakost
4. Transparentnost
5. Poštovanje svakog pojedinca
6. Individualne vrednosti
7. Odgovornost u korišćenju resursa

⁵⁴ <http://www.bancaintesabg.com>

1.4. Upravljanje

Dinamičan rukovodeći tim, iskustvo i profesionalnost, primena svetskih poslovnih standarda i dobro poznavanje lokalnog okruženja samo su neke od prednosti koje je čine vodećom srpskom bankom.

Izvršni odbor: predsednik izvršnog odbora banke i članovi izvršnog odbora banke

Upravni odbor: predsednik upravnog odbora banke i članovi upravnog odbora banke.

1.5. Priznanja



Od samog početka su nastojali da budu banka prvog izbora u svakoj situaciji. Napor, kao i postignuća, prepoznali su vodeći internacionalni finansijski magazini i konsultantske kuće. 2008. godine finansijski magazin The Banker, deo čuvene izdavačke kuće Financial Times Group, proglasio je bankom godine u Srbiji;

londonski finansijski magazin Finance Central Europe i inostrane konsultantske agencije dodeljuju tri prestižna priznanja:

- Banca Intesa – najbolja banka srednje veličine u jugoistočnoj Evropi,
- Banca Intesa – najbolja banka u Srbiji,
- generalni direktor Banca Intesa Beograd, Draginja Đurić – najbolji bankar u Srbiji;

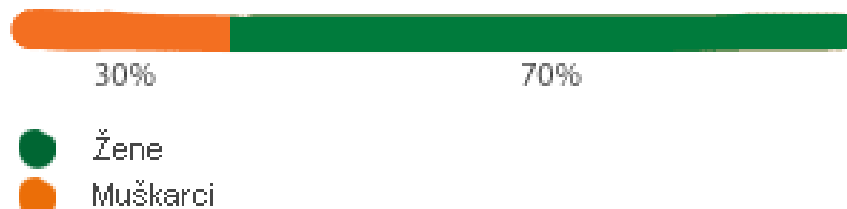
časopisi Ekonometar i Biznis u kategoriji finansijskih institucija koje kroz programe društvene odgovornosti najviše doprinose razvoju lokalne zajednice nagradili su predsednicu IO Banca Intesa, Draginju Đurić, priznanjem “Planeta Biznis“.

1.6. Tim

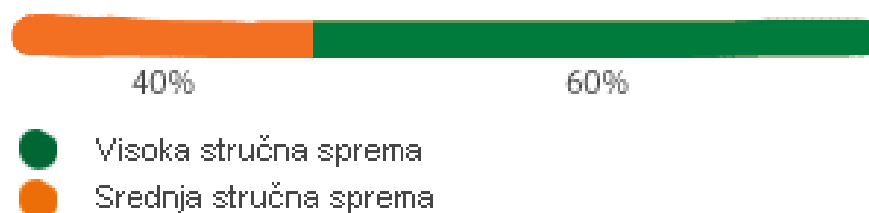
Nastoje da stvore podsticajan ambijent koji omogućuje optimalan profesionalni razvoj i ostvarenje ličnih ambicija. Istovremeno, brižljivo neguju kulturu timskog rada zbog sinergije koju donose objedinjeni potencijali. Nastoje da izgrade uspešan tim ljudi koji dobro rade zajedno, ponosni na to što su deo tima banke broj 1 u Srbiji.⁵⁵

⁵⁵ <http://www.bancaintesabg.com>

Ukupan broj zaposlenih – 3002



Polna struktura



Obrazovna struktura

1.7. Profesionalni razvoj

Investiranje u razvoj i usavršavanje potencijala predstavlja važan deo poslovne politike. Stvorili su dinamičnu radnu sredinu koja pruža mogućnosti za praktično i teorijsko usavršavanje, profesionalni razvoj i napredovanje. Razvoj i karijera svakog zaposlenog planira se u skladu sa strateškim ciljevima Banca Intesa, a interna mobilnost omogućava da izlaze u susret novim profesionalnim izazovima, bilo unutar Banca Intesa, bilo unutar naše grupacije.

Garantuju jednake mogućnosti za profesionalni razvoj i usavršavanje. Programi obuke su koncipirani tako da prate promene u poslovnom okruženju. Svakom zaposlenom se pruža mogućnost da se edukuje u skladu sa zahtevima radnog mesta i individualnim planom razvoja karijere.

MOGUCNOST ZAPOSLENJA-Nastoje da zapošljavanjem kvalitetnih profesionalaca i stalnim razvojem potencijala zaposlenih ostvare maksimum u pružanju bankarskih usluga. BRIGA O ZAPOSLENIMA-Veruju da je poštovanje pojedinca i dostojanstva svakog zaposlenog osnova za razvoj radnog okruženja zasnovanog na uzajamnom poverenju i lojalnosti.⁵⁶

⁵⁶ <http://www.bancaintesabg.com>

1.8. Društvena odgovornost

Kao deo grupe Intesa Sanpaolo dele zajedničku posvećenost ostvarenju poslovnih ciljeva na društveno odgovoran način, uz trajnu brigu o razvoju zajednice kojoj pripadaju. Snažno promovišu stil rasta zasnovan na održivim rezultatima koji proizilaze iz ostvarenog zadovoljstva klijenata, iz osećanja pripadnosti svih zaposlenih, a uz brižljivo osluškivanje potreba lokalne zajednice u kojoj posluju.

Svoju posvećenost društvenoj zajednici demonstrirali su razvojem programa mikrofinansiranja, posvećenošću, održivom razvoju, kontinuiranim učešćem u humanitarnim akcijama i podržavanjem projekata iz oblasti kulture, umetnosti i sporta.⁵⁷

1.9. Donatorske platne kartice



Donatorske kartice banke, **Banca Intesa Visa Classic** i **Electron Paralympic**, predstavljaju primer poslovne politike čiji je cilj spajanje inovativnosti, povoljnih uslova korišćenja i korporativne filantropije.

Prva inicijativa ove vrste na srpskom tržištu ima za cilj uspostavljanje stabilnog, nezavisnog i finansijski moćnog mehanizma koji će dugoročno pomagati poboljšanje položaja sportista sa invaliditetom i podsticati razvoj paraolimpijskog sporta u Srbiji.

Aktivacijom Banca Intesa Visa Paralympic donatorske kartice postajete donator Fonda Paraolimpijskog komiteta Srbije.

⁵⁷ <http://www.bancaintesabg.com>

1.9.1 Banca Intesa Visa Classic Paralympic donatorske kreditne kartice



Odričemo se 30% Vaše mesečne članarine i 0,45% od prihoda od svakog Vašeg plaćanja ovom karticom u zemlji i inostranstvu i ta sredstva uplaćujemo na račun Fonda Paraolimpijskog komiteta Srbije. Na taj način Vama pružamo mogućnost da jednostavnim korišćenjem ove kartice, bez ikakvih dodatnih troškova, pomažete paraolimpijski sport u Srbiji. Sa ciljem stimulisanja masovnijeg korišćenja ove kreditne kartice omogućili smo Vam manju članarinu i niže kamatne stope za korišćenje: mesečna članarina iznosi 160 dinara, a mesečna kamata 1,5% za dinarsku, odnosno 1% za deviznu potrošnju (EKS 19,86% za dinare, 12,87% za evre).

Donacije Fondu možete vršiti i lično, putem jednokratne uplate na šalteru Banca Intesa ili tako što ćete prilikom aktiviranja svoje Visa Classic Paralympic kreditne kartice odrediti iznos koji svakog meseca želite da donirate Fondu, a mi ćemo putem trajnog naloga to uraditi umesto Vas.

Zajedno sa Fondom Paraolimpijskog komiteta Srbije obezbedili smo Vam dodatnu pogodnost i mogućnost za doniranje kroz popuste na velikom broju prodajnih mesta koja su se priključila inicijativi. Nakon svake transakcije na partnerskim prodajnim mestima iznos popusta koji dobijate se deli - 30% popusta se donira Fondu, a 70% popusta se vraća Vama, na račun Vaše Visa Classic Paralympic kreditne kartice.

Prednosti korišćenja Banca Intesa Visa Classic Paralympic donatorske kreditne kartice

Revolving kredit - plaćanje na rate kroz model revolving kredita uz izmirenje minimum 5% obaveza iz prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata.

Plaćanje na rate – beskamatno plaćanje na više jednakih mesečnih rata na više od 1.200 prodajnih mesta širom zemlje sa kojima imamo ugovorenu poslovnu saradnju. Broj rata se određuje u dogovoru sa trgovcem, a plaćaju se na unapred određene datume.

Beskamatno odloženo plaćanje do 40 dana, a za kupovinu u „Maksiju“, „Pekabeti“ i „C marketu“ od 70 do 100 dana.

Visina kreditnog limita po Visa Classic Paralympic kreditnoj kartici može biti između 250 i 2.500 EUR

Na poklon dobijate i Europ Assistance karticu, koja Vam omogućava zdravstveno osiguranje sa asistencijom za vreme boravka u inostranstvu. Ova kartica se u ambasadama evropskih zemalja prihvata kao dokaz o osiguranju, što Vam pruža mogućnost jednostavnijeg i bržeg dobijanja viza.⁵⁸

⁵⁸ <http://www.bancaintesabg.com>

Potrebna dokumenta su:

- Lična karta

I u zavisnosti od radnog statusa:

- Zaposleni: potvrda o zaposlenju i visini primanja

- Samozaposleni: uverenje o plaćenom porezu na dohodak i fotokopija Rešenja Poreske uprave o porezu na dohodak

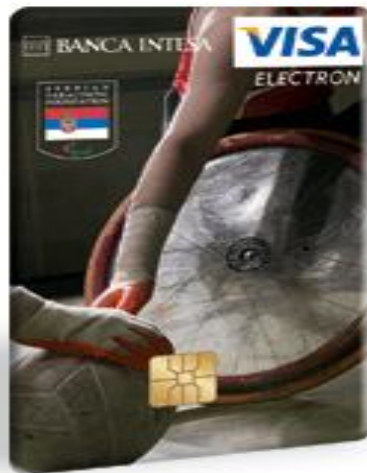
- Penzioneri: poslednja tri penziona ček.

Potrebna dokumenta nakon odobrenja izdavanja kreditne kartice:

Za potvrdu ličnih podataka potrebno je da ponesete jedan od sledećih dokumenata: zdravstvenu knjižicu, pasoš ili vozačku dozvolu.

Za potvrdu mesta stanovanja potreban Vam je jedan od računa za poslednji mesec: za struju, telefon ili komunalne usluge.

1.9.2. Banca Intesa Visa Electron Paralympic donatorske kartice



Visa Electron Paralympic je debitna kartica vezana za devizni račun, a možete je koristiti za podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu. Za izdavanje ove kartice dovoljna Vam je lična karta, uz koju ćete otvoriti devizni račun.

Donacije Fondu možete vršiti lično, putem jednokratne uplate na šalteru Banca Intesa. Prilikom aktiviranja Vaše Visa Electron Paralympic kartice možete odrediti iznos koji svakog meseca želite da donirate Fondu, a Banka će putem trajnog naloga to uraditi umesto Vas.

Zajedno sa Fondom Paraolimpijskog komiteta Srbije obezbedili smo Vam dodatnu pogodnost i mogućnost za doniranje kroz popuste na velikom broju prodajnih mesta koja su se priključila inicijativi. Nakon svake transakcije na partnerskim prodajnim mestima iznos popusta koji dobijate se deli – 30% popusta se donira Fondu, a 70% popusta se vraća Vama, na račun Vaše Visa Electron Paralympic kartice.

Za ovu karticu se ne plaća mesečna članarina.⁵⁹

⁵⁹[http:// www.paralympicfund.org](http://www.paralympicfund.org).

1.10. Pitanja i odgovori:

1. Nemam redovna primanja. Na koji način mogu dobiti kreditnu karticu i usluge koje nudi Intesa Hit tekući račun?

Iako niste u stalnom radnom odnosu, tekući račun možete otvoriti polaganjem sigurnosnog depozita u minimalnom iznosu od 200 EUR (u zavisnosti od Vaših mogućnosti i potreba depozit može biti i veći). Po zasnivanju radnog odnosa i nakon uplate cele prve zarade možete podići depozit i zadržati isti račun. Uz tekući račun dobijate mogućnost da koristite sve prateće proizvode i usluge (kreditnu karticu **American Express Blue** ili **MasterCard** sa limitom do visine polovine uplaćenog depozita i dozvoljenim prekoračenjem u visini polovine uplaćenog depozita – ovim kreditnim karticama možete na rate plaćati robu i usluge ili podizati gotovinu u zemlji i inostranstvu). Sa **Intesa Hit** tekućim računom imate mogućnost korišćenja najpovoljnijeg kursa evra, On-line usluge, mogućnost korišćenja čekova, plaćanja svih vrsta računa uz minimalnu proviziju.

2. Kartica mi ističe ovog meseca. Da li moram ponovo zahtevati novu karticu?

Ukoliko najkasnije 60 dana pre isteka roka važenja kartice ne otkazete karticu, ona se automatski obnavlja. Kartice Vam važe do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici kao datum važenja.

VI GLAVA

1. Ponuda platnih kartica

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

U ponudi namenjenoj fizičkim licima imaju sledeće platne kartice:

1. **MasterCard**
2. **Visa**
3. **American Express**
4. **DinaCard**

Takođe nam nude:

- **MasterCard platne kartice Privredne komore Beograda i Banca Intesa (MasterCard Standard i Gold)**
- **American Express Green platnu karticu namenjenu članovima Lekarske komore Srbije**
- **Visa Paralympic donatorske kartice (Classic i Electron)**
- **Maestro® PayPass™ Gift Card** – poklon karticu koja Vam omogućava brojne popuste u velikom broju prodavnica u Delta City šoping molu i na drugim lokacijama⁶⁰

Mere sigurnosti pri korišćenju platnih kartica

Po prijemu karticu obavezno potpišite, jer je nepotpisana kartica nevažeća. Čuvajte je odvojeno od PIN broja (PIN ne pokazujte nikome). Takođe, prilikom unošenja Vašeg PIN broja na bankomatu ili POS terminalu sačuvajte privatnost. Pre potpisivanja računa obavezno proverite iznos transakcije. Karticu čuvajte dalje od izvora toplote i elektromagnetnog zračenja (skener kase, mobilni telefoni...).

⁶⁰ <http://www.bancaintesabg.com>

Obaveštenje za sve korisnike kreditnih kartica Banca Intesa Beograd:

Efektivna kamatna stopa koja se obračunava na ostatak duga kod korišćenja revolving kredita, obračunata konformnom metodom i iskazana na godišnjem nivou⁶¹, iznosi:

- za dinarsku potrošnju – 30,31% godišnje
- za deviznu potrošnju – 19,86% godišnje

2. MasterCard platne kartice



Kao član sistema MasterCard Europe prva je Intesa banka, koja je u našoj zemlji zvanično počela sa izdavanjem internacionalno validnih platnih kartica: kreditnih **MasterCard** (Standard, Business i Gold) i debitne **Maestro** kartice. U svetu ima 28 miliona akceptantskih mesta za MasterCard i Maestro i 800.000 bankomata, a zahvaljujući mreži POS terminala kojom raspolažu, ove platne kartice se mogu koristiti i u našoj zemlji.⁶²

2.1. Maestro

Maestro je debitna kartica koju dobijate prilikom otvaranja tekućeg računa i koja ujedno služi kao identifikaciona kartica tog računa. Možete je dobiti u bilo kojoj od poslovnih jedinica Banca Intesa Beograd i koristiti već narednog dana od dana dobijanja kartice. Celokupna potrošnja, bilo da je izvršena u inostranstvu ili u zemlji, obračunava se u dinarima. Limit potrošnje je određen visinom dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu.

⁶¹ Saglasno Odluci o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope, objavljeno u „Službenom glasniku Republike Srbije“ br. 11, dana 4. februara 2005. godine.

⁶² <http://www.bancaintesabg.com>

Prednosti korišćenja Maestro kartice:

- omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima sa oznakom Maestro
- omogućava podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu (na bankomatima Banca Intesa Beograd novac možete podizati bez provizije)
- zahvaljujući PIN zaštiti i mogućnosti korišćenja samo na elektronskim uređajima pruža visok nivo sigurnosti
- eliminiše potrebu odlazaka u banku – putem sistema Banca Intesa On-line možete dobiti sve potrebne informacije
- troškovi korišćenja su izuzetno niski
- na bankomatima Banca Intesa možete dobiti uvid u raspoloživo stanje na tekućem računu i kupiti dopunu za 064 mobilnu mrežu, kao i Sezampro i Beotel internet dopunu.

2.2. MasterCard

Prednosti korišćenja MasterCard kreditnih kartica:

- **Revolving kredit** – plaćanje na rate uz izmirivanje minimum 5% obaveza iz prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata od 2,20% mesečno na dinarska, odnosno 1,50% mesečno na devizna dugovanja. Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou iznosi 30,31% za dinarsku potrošnju, odnosno 19,86% za deviznu potrošnju. Nastale obaveze se izmiruju 10. u mesecu (moguće i putem trajnog naloga);
- **Plaćanje na 3–12 jednakih mesečnih rata bez kamate** u trgovinama širom zemlje sa kojima imamo ugovorenu poslovnu saradnju (spisak više od 1.200 prodajnih mesta na kojima možete plaćati na rate). Ukupan iznos transakcije se deli na određen broj jednakih rata i kao takav je u celosti oslobođen kamate. Prva rata dospeva odmah, a svaka sledeća na svakih 30 dana. Broj rata dogovarate sa trgovcem;
- **Odloženo plaćanje** od 70 do 100 dana bez kamate u „Maksiju”, „Pekabeti” i „C marketu” i do 40 dana na ostalim prodajnim mestima;
- Uz MasterCard Standard i Gold kreditnu karticu **na poklon dobijate karticu putnog osiguranja** Europ Assistance, koja Vam omogućava jednostavnije i brže dobijanje viza i dodatnu sigurnost na putovanju (na teritoriji Evrope, uključujući Tursku, Kipar i Kanarska ostrva, izuzev Srbije i Crne Gore).⁶³

⁶³ <http://www.bancaintesabg.com>



MasterCard Standard

Kreditni limit iznosi do pet Vaših mesečnih primanja (između 250 i 2.490 EUR).
Mesečna članarina 200 dinara.



MasterCard Gold

Kreditni limit iznosi do pet Vaših mesečnih primanja (između 2.500 i 10.000 EUR).
Mesečna članarina 500 dinara.



mastercard 2 kreditna kartica

Kreditna kartica izuzetno atraktivnog dizajna koju možete dobiti uz MasterCard Standard i MasterCard Gold.

Dokumenta potrebna za izdavanje MasterCard kreditnih kartica:

Korisnik MasterCard kreditnih kartica Banca Intesa možete postati bez obzira na to da li ste klijent Banca Intesa ili ne, a prilikom apliciranja potrebna su Vam sledeća dokumenta:

- Lična karta

I u zavisnosti od radnog statusa:

- Zaposleni: potvrda o zaposlenju i visini primanja
- Samozaposleni: uverenje o plaćenom porezu na dohodak i fotokopija Rešenja Poreske uprave o porezu na dohodak
- Penzioneri: poslednja tri penziona ček.

Potrebna dokumenta nakon odobrenja izdavanja kreditne kartice:

- Za potvrdu ličnih podataka potrebno je da ponesete jedan od sledećih dokumenata: zdravstvenu knjižicu, pasoš ili vozačku dozvolu.
- Za potvrdu mesta stanovanja potreban Vam je jedan od računa za poslednji mesec: za struju, telefon ili komunalne usluge.⁶⁴

⁶⁴ <http://www.bancaintesa.bg.com>

54

Diplomski rad-Platne kartice na primeru banke Intesa

- **odloženo plaćanje** od 70 do 100 dana bez kamate u „Maksiju”, „Pekabeti” i „C marketu” i do 40 dana na ostalim prodajnim mestima;

uz Visa Classic i Gold kreditnu platnu karticu:

- **na poklon dobijate karticu putnog osiguranja** Europ Assistance, koja Vam omogućava jednostavnije i brže dobijanje viza i dodatnu sigurnost na putovanju (na teritoriji Evrope, uključujući Tursku, Kipar i Kanarska ostrva, izuzev Srbije i Crne Gore).⁶⁶



VISA Classic

Kreditni limit može iznositi do pet Vaših mesečnih primanja (između 250 i 2.490 EUR)
Mesečna članarina 200 dinara.



Visa Gold

Kreditni limit može iznositi do pet Vaših mesečnih primanja (između 2.500 i 10.000 EUR).
Mesečna članarina 500 dinara.

⁶⁶ <http://www.bancaintesabg.com>

Dokumenta potrebna za izdavanje Visa kreditnih kartica:

Korisnik VISA kreditnih kartica Banca Intesa možete postati bez obzira na to da li ste klijent Banca Intesa ili ne, a prilikom apliciranja potrebna su Vam sledeća dokumenta:

- Lična karta

I u zavisnosti od radnog statusa:

- Zaposleni: potvrda o zaposlenju i visini primanja
- Samozaposleni: uverenje o plaćenom porezu na dohodak i fotokopija Rešenja Poreske uprave o porezu na dohodak
- Penzioneri: poslednja tri penziona ček.

Potrebna dokumenta nakon odobrenja izdavanja kreditne kartice:

- Za potvrdu ličnih podataka potrebno je da ponesete jedan od sledećih dokumenata: zdravstvenu knjižicu, pasoš ili vozačku dozvolu.
- Za potvrdu mesta stanovanja potreban Vam je jedan od računa za poslednji mesec: za struju, telefon ili komunalne usluge.

3.2. Internet kartica



Banca Intesa Internet je debitna platna kartica iz Visa programa platnih kartica, namenjena za plaćanje roba i usluga putem interneta. Ovu karticu nije moguće koristiti na POS terminalima i bankomatima i iz tog razloga se izdaje bez PIN koda. Da biste postali korisnik Banca Intesa Internet kartice, potrebno je samo da imate stalno prebivalište na teritoriji Republike Srbije i da ste stariji od 18 godina. Za podnošenje zahteva dovoljna Vam je lična karta.

Ova kartica Vam omogućava da na internetu kupujete brzo, lako i sigurno. Potrebno je samo da se identifikujete brojem kartice, rokom važnosti i trocifrenim zaštitnim brojem (validation code), koji se nalazi u produžetku broja, na licu kartice. Limit potrošnje je određen visinom raspoloživih sredstava na računu Vaše Banca Intesa Internet kartice. Celokupna potrošnja zadužuje devizni račun za koji je Vaša kartica vezana i obračunava se u evrima. Preporučujem Vam korišćenje Banca Intesa Internet kartice isključivo za kupovinu putem proverenih i poznatih sajtova, kako biste izbegli moguće zloupotrebe.⁶⁷

⁶⁷ <http://www.bancaintesabg.com>

4. American Express kreditne kartice Banca Intesa

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

Ovaj prestižni brend je posle duže pauze vraćen na srpsko tržište zahvaljujući ekskluzivnom ugovoru koji smo potpisali sa renomiranom kartičarskom kućom American Express. Danas American Express platne kartice možete koristiti na više od 14.000 prodajnih mesta u Srbiji, a broj trgovaca koji se pridružuju našoj akceptantskoj mreži povećava se iz dana u dan.

American Express

Prednosti korišćenja American Express kreditnih kartica:

- Revolving kredit – plaćanje na rate uz izmirivanje minimum 5% obaveza iz prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata
- Obaveze iz prethodnog perioda izmiruju se do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Više od 2200 American Express putničkih agencija širom sveta, uključujući i agenciju u Beogradu, stoji Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja.



Kamata 2,2% za dinare i 1,50% za evre na mesečnom nivou. EKS na godišnjem nivou na ostatak duga iznosi 30,31% za dinare i 19,86% za evre.

Besplatno dobijate karticu putnog zdravstvenog osiguranja Delta Generali sa asistencijom i podrškom Europ Assistance (ambasade je prihvataju kao dokaz o zdravstvenom osiguranju prilikom odobravanja viza).

Godišnja članarina 2.400 dinara.

4.1. PREDNOSTI KARTICE



Banca Intesa u svojoj ponudi ima tri American Express kreditne kartice. Sve kartice nude posebne prednosti, a možete ih koristiti za plaćanje roba i usluga, kao i za podizanje gotovine u zemlji ili inostranstvu. One su saveznici Vašeg životnog stila. Ono što ste nekada sebi mogli da priuštite samo u izuzetnim prilikama, sada postaje Vaša svakodnevica. Obaveze možete izmirivati na rate, u ritmu sopstvenih mogućnosti.⁶⁸

American Express Blue kreditna kartica.	American Express Green kreditna kartica	American Express Gold kreditna kartica.
Neuporediva.	Više od kartice.	Vaša privilegija.
		
- Najniža kamata na revolving - Specijalna promotivna ponuda - Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate - Transfer i otplata duga po kreditnoj kartici druge banke bez dodatnih troškova - Sigurnost na Internetu - ID Keeper Blue paket	- Viši kreditni limit - Green paket putnog osiguranja - Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate	- Najviši kreditni limit - Najsveobuhvatniji Gold paket osiguranja - Fleksibilna otplata - Vrhunska usluga

⁶⁸ <http://www.bancaintesabg.com>

4.2. American Express Gold

Prednosti korišćenja American Express kreditnih kartica:

Revolving kredit – plaćanje na rate uz izmirivanje minimum 5% obaveza iz

- prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata
- Obaveze iz prethodnog perioda izmiruju se do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Više od 2200 American Express putničkih agencija širom sveta, uključujući i agenciju u Beogradu, stoji Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja.



Kamata 2,00% za dinare i 1,25% za evre na mesečnom nivou. EKS na godišnjem nivou na ostatak duga iznosi 27,24% za dinare i 16,32% za evre.

Besplatno dobijate karticu putnog zdravstvenog osiguranja Delta Generali sa asistencijom i podrškom Europe Assistance (ambasade je prihvataju kao dokaz o zdravstvenom osiguranju prilikom odobravanja viza).

Godišnja članarina 6.600 dinara.⁶⁹

⁶⁹ <http://www.bancaintesabg.com>

4.3. American Express Blue

Prednosti korišćenja American Express kreditnih kartica

- Revolving kredit – plaćanje na rate uz izmirivanje minimum 5% obaveza iz prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata
- Obaveze iz prethodnog perioda izmiruju se do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Više od 2200 American Express putničkih agencija širom sveta, uključujući i agenciju u Beogradu, stoji Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja

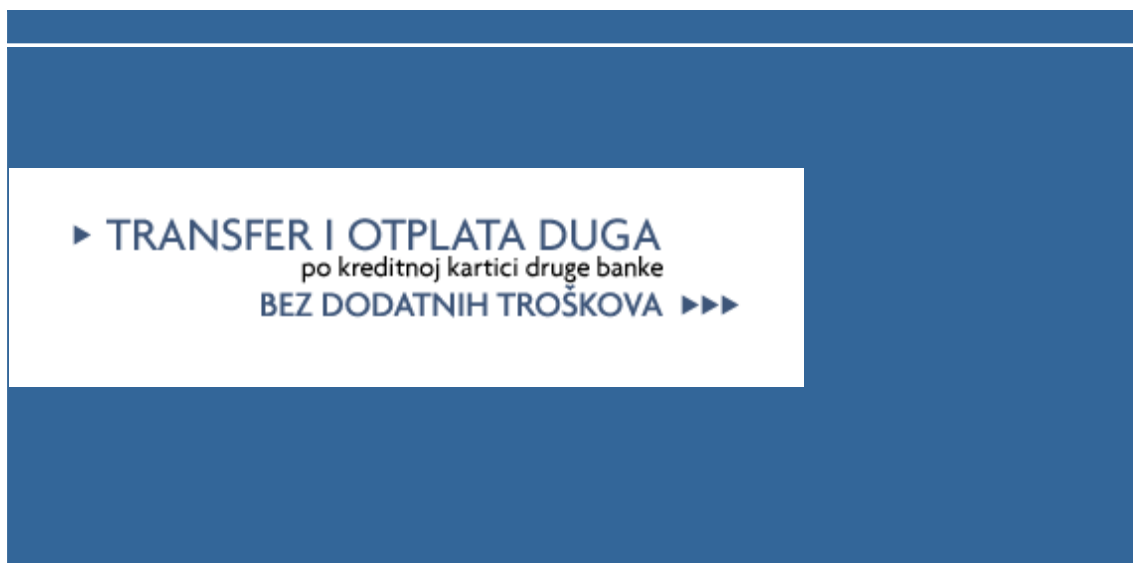


Kamata 2,2% za dinare i 1,50% za evre na mesečnom nivou. EKS na godišnjem nivou na ostatak duga iznosi 30,31% za dinare i 19,86% za evre.

Ova kartica atraktivnog dizajna izrađena je od transparentne plastike i sadrži ID Keeper Blue paket, koji omogućava jednostavan i bezbedan pristup web sajtovima koji zahtevaju unos ličnih podataka.

Godišnja članarina 1.800 dinara.⁷⁰

⁷⁰ <http://www.bancaintesabg.com>



Drugačija, prepoznatljiva, atraktivnog dizajna! Jednostavno- neuporediva kartica! Blue, modernu karticu sa transparentnom plastikom možete da koristite u 200 zemalja sveta, na više miliona prodajnih mesta, na više od pola miliona bankomata, kao i u preko 2200 American Express putničkih agencija širom sveta. Zahtev za izdavanje možete podneti u više od 220 ekspozitura Banca Intesa širom Srbije, samo uz ličnu kartu. Uživajte u neuporedivim prednostima ove kartice!

Blue fleksibilnost plaćanja

American Express Blue kreditnom karticom možete na rate da plaćate robu i usluge ili da podižete gotovinu u zemlji ili inostranstvu. Ova kartica funkcioniše po principu revolving kredita, što podrazumeva da izmirujete minimum 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog perioda dok se na ostatak duga obračunava kamata. Obaveze iz prethodnog perioda se izmiruju do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate. Imate mogućnost da uplatite i preko minimalnog iznosa, ili da izmirite celokupno zaduženje iz prethodnog perioda i u tom slučaju kamata neće biti obračunata.

Blue inovacije

ID Keeper Blue paket
Ova ekskluzivna usluga uz American Express Blue kreditnu karticu Vam omogućava jednostavan i bezbedan pristup WEB sajtovima koji zahtevaju unos ličnih podataka (ime i prezime, adresu, korisničko ime i lozinku, PIN – lični identifikacioni broj...). Nakon prvog pristupa WEB stranici, na čipu Vaše American Express Blue kartice vrši se arhiviranje WEB adrese kao i upis ličnih podataka za registraciju i dalje korišćenje WEB stranice. Pristup podacima arhiviranim na čipu kartice je omogućen isključivo nakon uspešnog unosa PIN broja kartice, čime se postiže bezbednost u korišćenju. Osetite slobodu bezbednog surfovanja Internetom- prijavite se za korišćenje ID Keeper Blue paketa putem Banca Intesa On-line sistema ili u najbližoj ekspozituri Banca Intesa Beograd.

Blue čip **tehnologija.**

American Express Blue kreditna kartica ima ugrađenu čip tehnologiju koja Vam obezbeđuje maksimalnu sigurnost i jednostavniji način plaćanja. Na čipu možete da

sačuvate sve poverljive lične podatke- korisnička imena, adrese omiljenih web sajtova, šifre za pristup na zaštićene web stranice poput On-line. Uz pomoć ID Keeper Blue paketa, svi podaci sa čipa se lako i jednostavno primenjuju pri logovanju na Internet, popunjavanju Internet obrazaca ili plaćanju računa putem On-line sistema. Takođe, čip ima zaštitnu funkciju i pri plaćanju na POS terminalima i podizanju novca na bankomatima.

Siguran način Internet kupovine. Jedinstveno na tržištu. Kupovina putem Interneta uzima maha svugde u svetu. Ponude i virtuelni izlozi svetskih radnji postali su bliži i dostupni, a kupovina je danas moguća samo jednim klikom mišem. Međutim, retko ko od nas ne oseća strepnju pri online kupovini. Od sada, uz Vašu American Express Blue kreditnu karticu možete sigurno kupovati preko Interneta, bez straha od eventualne zloupotrebe kartice. Sve Internet stranice i sajtovi koji omogućavaju kupovinu American Express kreditnom karticom, garantuju sigurnu online kupovinu. Ukoliko i dođe do zloupotrebe, troškove zloupotrebe kartice ne snosite Vi. Budite sigurni na Internetu uz American Express Blue kreditnu karticu.

Blue usluge

Ova usluga Vam omogućava da putem On-line sistema Banca Intesa 24 sata dnevno:

- pratite promet i stanje raspoloživih sredstava na svojoj kreditnoj kartici,
- imate uvid u nedospеле obaveze,
- proverite osnovne podatke o kartici,
- plaćate mesečne račune za karticu bez odlaska u banku,
- preuzmete izveštaj o pregledu potrošnje u prethodnom mesecu,
- odštampate svoj mesečni racun,
- podnesete zahtev za Vašu American Express kreditnu karticu (online zahtev, pdf zahtev).

Putovanje

Uz Vašu American Express Blue kreditnu karticu sve destinacije su Vam bliže.

American Express putnička agencija u Beogradu Vam nudi:

- posebne uslove pri kupovini i rezervisanju i kupovini avio karata
- rezervisanje hotelskog smeštaja i rent-a-car usluga u zemlji i inostranstvu sa popustima i do 60%
- korišćenje aranžmana iz programa *American Express vacations*
- organizovanje individualnih turističkih aranžmana prema Vašim željama

Selects™

Bilo da ste na putovanju, u restoranu, omiljenoj prodavnici ili spa centru, uživajte u brojnim ponudama i popustima iz Selects programa koji važe u zemlji i inostranstvu.

Transfer i otpлата duga po kreditnoj kartici druge banke bez dodatnih troškova

Pružamo Vam mogućnost transfera i otplate duga po kreditnoj kartici druge banke po najpovoljnijim uslovima i bez dodatnih troškova, uz istovremeno korišćenje svih pogodnosti American Express Blue kreditne kartice. Procedura za transfer duga je veoma brza i jednostavna. Dodite u bilo koju od 220 ekspozitura Banca Intesa, i podnesite zahtev za izdavanje ove kartice uz ličnu kartu i poslednji izvod računa kreditne kartice druge banke.

Prednosti putovanja sa American Express putničkom agencijom

Diplomski rad-Platne kartice na primeru banke Intesa

American Express ima najveću svetsku mrežu putničkih agencija koju čini preko 2.200 agencija širom sveta. Naše agencije, uključujući i agenciju u Beogradu, stoje Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja.

Prednosti i pogodnosti u kojima kao korisnik American Express kreditne kartice možete uživati su: posebni uslovi rezervisanja i kupovine avio karata, rezervisanje hotelskog smeštaja i rent-a-car usluga u inostranstvu, korišćenje aranžmana iz programa American Express Vacations...

Vaša American Express putnička agencija Vam takođe pruža podršku u planiranju svih detalja Vašeg putovanja, bez obzira da li je u pitanju poslovni put ili odmor.



4.4. American Express Green kreditna kartica

Plaćanje na rate kroz model revolving kredita

American Express® kreditnom karticom možete na rate da plaćate robu i usluge ili da podižete gotovinu u zemlji i inostranstvu. Ova kartica predstavlja univerzalni kredit, potrošački i gotovinski. Funkcioniše po principu revolving kredita, što podrazumeva da izmirujete minimum 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog perioda, dok se na ostatak duga obračunava kamata u visini od 2,2% za dinare i 1,50% za evre na mesečnom nivou. EKS na godišnjem nivou na ostatak duga iznosi 30,31% za dinare i 19,86% za evre. Revolving kredit je kredit koji se stalno obnavlja, svaka nova potrošnja umanjuje raspoloživi iznos kredita, a svaka Vaša uplata otvara prostor novim kupovinama. Obaveze iz prethodnog perioda se izmiruju do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate. Ukoliko želite, možete da uplatite i preko minimalnog mesečnog iznosa, a imate i mogućnost da izmirite celokupno zaduženje iz prethodnog perioda i u tom slučaju kamata neće biti obračunata.

Minimalna mesečna otplata 5%

Minimalno mesečno zaduženje koje ste dužni da izmirite iznosi 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog meseca

Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate

Obaveze iz prethodnog perioda se izmiruju do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate.

Paket osiguranja

Diplomski rad-Platne kartice na primeru banke Intesa

Uz Vašu Banca Intesa American Express® kreditnu karticu besplatno dobijate karticu putnog zdravstvenog osiguranja Delta Generali osiguranja sa asistencijom i podrškom na putovanju koju pruža Europ Assistance, a koju sve ambasade prihvataju kao dokaz o zdravstvenom osiguranju potrebnom prilikom odobravanja viza.

Putujte uz American Express

Više od 2200 American Express putničkih agencija širom sveta, uključujući i agenciju u Beogradu, stoji Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja.

Prednosti kartice

Svojom Banca Intesa American Express® kreditnom karticom možete da plaćate robu i usluge na prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu na kojima je istaknut American Express znak. Takode, ovom karticom uz PIN kod možete da podižete gotovinu na bankomatima Banca Intesa Beograd u zemlji ili na nekom od 550 000 bankomata širom sveta na kojima je istaknut American Express znak.

Godišnja članarina

Godišnja članarina za Banca Intesa American Express® Green kreditnu karticu iznosi 2.200 dinara za osnovnu, tj. 1.000 dinara za dodatnu karticu. Članarina se otplaćuje na 12 mesečnih rata, a nekadašnjim korisnicima American Express® kreditnih kartica nudimo popust od 50% na celokupnu godišnju članarinu.

Spisak bankomata i POS terminala Banca Intesa Beograd

Spisak bankomata i POS terminala možete pogledati na sajtu banke Intesa.



Plaćanje na rate kroz model revolving kredita

American Express kreditnom karticom možete na rate da plaćate robu i usluge ili da podižete gotovinu u zemlji i inostranstvu. Ova kartica predstavlja univerzalni kredit, potrošački i gotovinski. Funkcioniše po principu revolving kredita, što podrazumeva da izmirujete minimum 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog perioda, dok se na ostatak duga obračunava kamata u visini od 2,00% za dinare i 1,25% za evre na mesečnom nivou. EKS na godišnjem nivou na ostatak duga iznosi 27,24% za dinare i 16,32% za evre. Revolving kredit je kredit koji se stalno obnavlja, svaka nova potrošnja umanjuje raspoloživi iznos kredita, a svaka Vaša uplata otvara prostor novim kupovinama. Obaveze iz prethodnog perioda se izmiruju do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do

45 dana bez kamate. Ukoliko želite, možete da uplatite i preko minimalnog mesečnog iznosa, a imate i mogućnost da izmirite celokupno zaduženje iz prethodnog perioda i u tom slučaju kamata neće biti obračunata.

Minimalna mesečna otplata 5%

Minimalno mesečno zaduženje koje ste dužni da izmirite iznosi 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog meseca.

Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate

Obaveze iz prethodnog perioda se izmiruju do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate.

Paket osiguranja

Uz Vašu Banca Intesa American Express® Gold kreditnu karticu besplatno dobijate karticu putnog zdravstvenog osiguranja Delta Generali osiguranja sa asistencijom i podrškom na putovanju koju pruža Europ Assistance, a koju sve ambasade prihvataju kao dokaz o zdravstvenom osiguranju potrebnom prilikom odobravanja viza.

Putujte uz American Express

Više od 2200 American Express putničkih agencija širom sveta, uključujući i agenciju u Beogradu, stoji Vam na raspolaganju za planiranje i realizaciju Vaših putovanja.

Prednosti kartice

Svojom Banca Intesa American Express® Gold kreditnom karticom možete da plaćate robu i usluge na prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu na kojima je istaknut American Express znak. Takođe, ovom karticom uz PIN kod možete da podižete gotovinu na bankomatima Banca Intesa Beograd u zemlji ili na nekom od 550 000 bankomata širom sveta na kojima je istaknut American Express znak.

Godišnja članarina

Godišnja članarina za Banca Intesa American Express® Gold kreditnu karticu iznosi 6.600 dinara za osnovnu, tj. 3.500 dinara za dodatnu karticu.

Članarina se otplaćuje na 12 mesečnih rata.

Spisak bankomata i POS terminala Banca Intesa Beograd

Spisak bankomata i POS terminala možete pogledati na sajtu banke Intesa.⁷¹

⁷¹ <http://www.bancaintesabg.com>

5.DinaCard platne kartice

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

5.1. DinaCard debitna platna kartica

DinaCard debitnu karticu možete dobiti besplatno prilikom otvaranja tekućeg računa. Limit potrošnje ovom karticom određen je visinom sredstava na Vašem tekućem računu. Omogućava Vam plaćanje roba i usluga na velikom broju prodajnih mesta i podizanje gotovine na šalterima i bankomatima sa oznakom DinaCard, kao i bankomatima Banca Intesa bez provizije. DinaCard je nacionalna platna kartica i ne možete je koristiti van Srbije.

5.2. DinaCard kreditna platna kartica

DinaCard kreditna kartica predstavlja vrstu potrošačkog i gotovinskog kredita koji se odobrava na mestu prodaje, gde ujedno i podnosite zahtev za njeno izdavanje. Odgovor o odobrenju dobijate u roku od 15 minuta, bez potrebe odlaska u banku. Ova kartica Vam omogućava plaćanje roba i usluga širom zemlje, na velikom broju prodajnih mesta, kao i podizanje gotovine na šalterima i bankomatima sa oznakom DinaCard. Za DinaCard kreditnu karticu ne plaćate članarinu, a nema ni učešća ni depozita. Možete je dobiti bez obzira na to da li mesečnu zaradu ili penziju primete preko Banca Intesa ili ne.

Potrebna dokumentacija:

1. Lična karta
2. Nakon odobrenja potrebno je da priložite:
 - Zaposleni: potvrda o zaposlenju i visini primanja

- Samozaposleni: uverenje o plaćenom porezu na dohodak i osnovicama na koje se porez plaća, fotokopija Rešenja o porezu na dohodak (original na uvid)
- Penzioneri: poslednja 3 penziona čeka

Pošto Vaš zahtev bude odobren i nakon što se obavi verifikacija priloženih dokumenata, račun kartice se zadužuje za iznos potrošen na prodajnom mestu, nakon čega Vam prodavac isporučuje robu. Kartica će Vam biti dostavljena na kućnu adresu u roku od 7 dana od verifikacije dokumenata, a aktivirate je na šalteru Banca Intesa uz preuzimanje PIN koda. Možete nastaviti da je koristite kao revolving kredit. Kreditni limit se određuje u odnosu na Vašu kreditnu sposobnost, a može biti jednak ili veći od iznosa kupljene robe. Mesečno izmirujete minimalno 5% obaveza iz prethodnog meseca, dok se na ostatak duga obračunava kamata. Nastale obaveze po kartici izmirujete do 10. u mesecu.⁷²

6. Gift Card

Poklon koji sigurno prolazi!



Banca Intesa i Delta City nude Vam najbolji način da obradujete sebe ili Vama dragu osobu.

Maestro Gift Card poklon karticu sa minimalnim iznosom od 2000 dinara možete kupiti u 40 ekspozitura Banca Intesa širom Srbije. Kartica nije personalizovana, što znači da je može koristiti bilo ko, ali se korisnik prilikom dopune može registrovati, čime se prijavljuje za SMS obaveštenja o raspoloživim sredstvima na kartici. Mogu je kupiti sve punoletne osobe, i to u neograničenim količinama. Nakon što potrošite novac sa kartice, možete je dopuniti bilo kojim iznosom u bilo kojoj od naših 220 ekspozitura.

Popusti za korisnike Gift Card poklon kartica obezbedili smo u više od 50 prodavnica u Delta Cityju, kao i na drugim prodajnim mestima.

Gift Card ima ugrađenu Maestro®PayPass™ tehnologiju, najsavremeniju i jednu od najbržih tehnologija plaćanja, koja Vam dodatno štedi vreme prilikom kupovine. Ova

⁷² <http://www.bancaintesabg.com>

tehnologija Vam omogućava da jednostavnim prinošenjem kartice čitaču obeleženom PayPass znakom plaćate iznose do 25 evra protivvrednosti bez unošenja PIN koda (što karticu čini idealnom za plaćanje manjih iznosa, gde je važna brzina transakcije). Gift Card ima i magnetnu traku i čip, pa je za plaćanje većih iznosa i na prodajnim mestima koja nemaju PayPass čitače možete koristiti na uobičajen način.⁷³

7. Affinity i co-branded kartice Banca Intesa

Kao jedina banka u zemlji koja u svom portfoliju ima sva tri svetski poznata programa platnih kartica, konstantno unapređujemo svoju ponudu i uvodimo nove proizvode sa brojnim pogodnostima. Affinity i co-brand kartice predstavljaju spoj inovativnosti u kreiranju proizvoda i želje da svojim klijentima obezbede povoljnije uslove korišćenja.

- **MasterCard Affinity platne kartice Privredna komora**
- **American Express Green kreditne kartice namenjene članovima Lekarske komore Srbije**
- **Visa Paralympic donatorske kartice**

7.1. MasterCard Affinity platne kartice Privredna komora – Banca Intesa

U saradnji sa Privrednom komorom Beograda pripremili su specijalnu ponudu **Affinity platnih kartica** iz **MasterCard** programa – **MasterCard Standard** i **MasterCard Gold**. Za sve Affinity platne kartice razvijen je poseban Cash back sistem, koji podrazumeva da trgovci sa kojima Banka i Privredna komora Beograda imaju ugovorenu saradnju korisnicima ovih kartica odobravaju određeni procenat popusta na celokupan prodajni asortiman. Kupac karticom plaća punu cenu, a na kraju meseca mu se odobreni popust vraća na račun kartice.



⁷³ <http://www.bancaintesabg.com>

Da biste postali korisnik ovih kreditnih kartica, ne morate biti klijent Banca Intesa. Za podnošenje zahteva za izdavanje kartice potrebno je da sa ličnom kartom dođete u bilo koju ekspozituru Banca Intesa.

Prednosti korišćenja MasterCard Standard i MasterCard Gold kreditnih kartica:

- Plaćanje na rate kroz model revolving kredita, uz minimalnu mesečnu otplatu od samo 5% zaduženja
- Plaćanje na 3–12 jednakih mesečnih rata bez kamate na više od 1.200 prodajnih mesta širom zemlje sa kojima imamo ugovorenu poslovnu saradnju
- Odloženo plaćanje od 70 do 100 dana bez kamate u „Maksiju”, „Pekabeti” i „C marketu” i do 40 dana bez kamate na ostalim prodajnim mestima
- Kreditni limit je između 250 i 10.000 EUR. Nastale obaveze se izmiruju tek 10. u narednom mesecu, na šalteru Banke, putem Banca Intesa On-line servisa ili putem trajnog naloga.⁷⁴

7.2. American Express Green kreditne kartice namenjene članovima Lekarske komore Srbije

American Express Green kreditnom karticom namenjenom članovima Lekarske komore Srbije možete na rate plaćati robu i usluge na prodajnim mestima na kojima je istaknut American Express znak. Takođe, ovom karticom možete podizati gotovinu na bankomatima Banca Intesa u zemlji ili na nekom od 550.000 bankomata širom sveta na kojima je istaknut American Express znak. Ova kartica predstavlja univerzalni potrošački i gotovinski kredit. Funkcioniše po principu revolving kredita, što podrazumeva da izmirujete minimum 5% od ukupne potrošnje iz prethodnog perioda, dok se na ostatak duga obračunava kamata. Obaveze iz prethodnog perioda izmiruju se do 15. u mesecu, što omogućava odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate. Ukoliko želite, možete da uplatite i više od minimalnog mesečnog iznosa, a imate i mogućnost da izmirite celokupno zaduženje iz prethodnog perioda i u tom slučaju kamata neće biti obračunata. Uz ovu karticu besplatno dobijate karticu putnog zdravstvenog osiguranja Delta Generali sa asistencijom i podrškom na putovanju koju pruža Europe Assistance, a koju sve ambasade prihvataju kao dokaz o zdravstvenom osiguranju potrebnom prilikom odobravanja viza.

On-line kupovina Banca Intesa platnim karticama

U nastojanju da uštede vreme i izađu u susret Vašim potrebama, omogućili su Vam da najihovim platnim karticama vršite kupovinu i plaćanje putem interneta. Sa velikim brojem domaćih firmi, preko čijih internet adresa možete kupovati proizvode i usluge, zaključili su i poseban ugovor o saradnji i prihvatanju Banca Intesa platnih kartica putem interneta.

Plaćanje na rate

⁷⁴ <http://www.bancaintesabg.com>

Kreditne kartice iz programa MasterCard i VISA omogućavaju Vam beskamatno plaćanje na više jednakih mesečnih rata u trgovinama širom zemlje sa kojima Banca Intesa ima ugovorenu poslovnu saradnju. U zavisnosti od prodajnog mesta i iznosa transakcije, broj rata može biti od 3 do 12. Kreditni limit na Vašoj kartici se, odmah po obavljenoj transakciji, umanjuje za ukupan iznos.

Rate dospevaju na plaćanje 10. u mesecu u originalnom iznosu i kao takve su u celosti oslobođene kamate. Na Vašem mesečnom računu za kreditnu karticu biće prikazan iznos rate koja je dospela na plaćanje, a u opisnom delu označeno je koja rata je u pitanju.

Dospelu ratu možete izmiriti u celosti (putem Banca Intesa On-line ili na šalteru Banke) ili kroz minimalni iznos za uplatu (koji je naznačen na računu za kreditnu karticu).

8. Biznis platne kartice



Jedina banka u zemlji koja u svom portfoliju ima sva tri svetski poznata programa platnih kartica i koja je izdala prvu MasterCard karticu u Srbiji, prvu Visa Chip karticu na Balkanu i, zahvaljujući ekskluzivnom ugovoru, na srpsko tržište vratila najprestižniji kartičarski brend – American Express. Korisnici su nas prepoznali kao pouzdanog partnera i zato se možemo pohvaliti da smo do sada izdali preko milion platnih kartica. Pored toga, više od 15.000 prodajnih mesta u Srbiji vrši naplatu transakcija sa platnim karticama preko naših POS terminala i jedina je banka koja je implementirala prihvatanje kartica putem interneta.⁷⁵

U ponudi se nalaze:

Debitna kartica – Visa Business Electron

⁷⁵ <http://www.bancaintesa.bg.com>



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

8.1. Kreditne kartice – MasterCard Business i Visa Business Gold

Ove kreditne kartice pružaju Vam mogućnost odloženog plaćanja do 40 dana bez kamate. Maksimalni limit se određuje u zavisnosti od Vaše kreditne sposobnosti.

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

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

Visa Business Gold kreditna kartica je prestižna kartica sa minimalnim limitom od 5000 EUR.



MasterCard Business



Visa Business Gold

8.2. Ostale usluge

Takođe, svim klijentima su na raspolaganju poslovne kreditne kartice koje u velikoj meri olakšavaju poslovanje. Najrasprostranjenije kreditne kartice u ponudi banke Intesa su:

- MasterCard Business kartica i
- Visa Business Gold kartica,

dok je Visa Business Electron debitna kartica pogodna za prvu liniju menadžmenta, vozače i drugo osoblje.⁷⁶

⁷⁶ <http://www.bancaintesabg.com>

ZAKLJUČAK

Trenutno se mnogo govori o platnim karticama i njihovom uvođenju u redovno poslovanje, ali niko ne pominje bilo kakve sisteme lojalnosti. Posebno začuđuje da veliki trgovački sistemi nemaju interesa da putem kartice lojalnosti obezbede povećanje prometa.

Na Internetu je mnogo veći problem nepostojanja bilo kakvih mogućnosti da se nešto plati u domaćem Internet okruženju. Sajtovi i provajderi kao da nisu zainteresovani da se prošire mogućnosti poslovanja na Internetu ili je to još uvek nedostatak prave konkurencije, pa se zaoštavanje tek očekuje. Jedan od najperspektivnijih poslova je kartično poslovanje, a u okviru toga je i poslovanje u sistemima lojalnosti.

Internet je izvanredan medijum za primenu kartica (a one mogu biti i u pripejd sistemu), a u kombinaciji sa sistemima lojalnosti efekti mogu biti izvanredni.

Sa stanovišta konkurencije u ovoj oblasti naša zemlja je samo list papira i onaj ko prvi zauzme prostor obezbedio je značajan deo tržišta.⁷⁷

Internet nam nudi nepregledne mogućnosti. Firme, potrošači i javni sektor uživaju u blagodetima brzog i jednostavnog dobijanje željene informacije. Elektronska trgovina je sigurno jedan od sektora sa najvećim potencijalom. Taj potencijal će biti iskorišćen ako Internet poslovanje i plaćanja budu sigurna, pouzdana i zaštićena od zloupotreba. Razvojem smart card tehnologija ide se u tom pravcu.

Smart kartice su samo deo sistema sigurnosti koji čini: kriptografski algoritmi, javni i privatni ključevi, sertifikati itd. Smart kartica omogućava da se najosetljiviji podaci čuvaju na njoj. Druga važna stvar je što smart kartica omogućava da se proces kriptovanja i dekriptovanja odigrava direktno na kartici uz korišćenje sopstvenog procesora, memorije i programa, znači bez uticaja "spoljnog sveta".

⁷⁷ V.Vasković, D.Protić, Internet ogledalo br. 25,

Pozitivna iskustva korisnika, standardizovana tehnologija, upotrebljiva na postojećoj infrastrukturi, jednostavna i jeftina implementacija na strani trgovaca i podrška svih vodećih sistema platnih kartica, trebalo bi da budu dovoljni za opstanak i dalje širenje ove tehnologije na tržištu.

Nadamo se da će i domaće banke članice VISA i MasterCard sistema uskoro i kod nas još više proširiti upotrebu ovih tehnologija.⁷⁸

Glavna prednost platnih kartica je brza provera platežne sposobnosti korisnika i jednostavno i efikasno obavljanje platnog poslovanja. Teško ih je falsifikovati, mada ima tih slučajeva. U slučaju nestanka i gubitka neovlašćeni korisnik ne može da je upotrebi zbog sigurnog sistema otkrivanja.⁷⁹

Sa stanovišta zloupotreba platnih kartica, da bi se broj istih sveo na minimum, potrebno je delovati, kako preventivno, tako i naknadno, sankcionisanjem navedenih slučajeva, pri čemu bi bila od velike koristi reforma pratećeg zakonskog okvira i veća angažovanje i bolja saradnja sa policijom.

U Srbiji se polako stanovništvo privikava na platne kartice i iz godine u godinu sve je više njenih korisnika. Banke u našoj zemlji mogu samo da se pohvale porastom korisnika platnih kartica iz njihove ponude, što je veoma dobar pokazatelj.

Mada još uvek imamo onih koji su nepoverljivi i koji više vole gotov novac, kao i onih koji poseduju platnu karticu ali ne koriste sve njene pogodnosti.

Ali kao i za ostale instrumente platnog prometa, tako i za platne kartice je potreban određeni protok vremena da bi postale naša svakodnevica, što se i dešava poslednjih godina.

I pored sve većeg korišćenja bezgotovinskih platnih instrumenata, gotov novac ostaje i dalje vrlo značajan instrument plaćanja. Ali i u EU postoje značajne razlike u pogledu oblika plaćanja i posebno upotrebe gotovog novca.

Banka Intesa u oblasti poslovanja sa stanovništvom zauzima vodeću poziciju na srpskom tržištu i pouzdan je partner za više od 1,25 miliona građana Srbije. Posvećenost klijentima demonstrira širokom lepezom kreditnih i depozitnih proizvoda i usluga skrojenih prema njihovim potrebama.

Elektronsko bankarstvo, novi proizvodi i usluge u njihovoj ponudi, korisnički servisi i Call centar potvrđuju njihovu posvećenost i angažovanje zaposlenih na zadovoljenju potreba klijenata. Podatak o postojanju 220 ekspozitura u preko 120 mesta u Srbiji potvrđuje da je banka Intesa prisutna gde god to klijenti zahtevaju.

Pored vodeće pozicije u poslovanju sa stanovništvom i privredom, banka Intesa je i lider u elektronskom bankarstvu i platnim karticama. Paket usluga elektronskog bankarstva najsavremeniji je u zemlji, uveli su MasterCard na domaće tržište, izdali prvu Visa čip

⁷⁸[http:// www.e-trgovina.co.yu](http://www.e-trgovina.co.yu).

⁷⁹prof.dr. Živković Aleksandar, prof.dr.Stankić Rade, prof.dr. Krstić Borko, Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.,strana 414.

karticu na Balkanu i u Srbiju vratili najprestižniji svetski kartičarski brend – American Express.

Osluškujući narastajuće potrebe tržišta, nastavljaju da obogaćuju svoj portfolio proizvoda, dok njihovi zaposleni čine sve kako bi izašli u susret svakom klijentu.

Kako bi bankarske usluge učinili što pristupačnijim svojim klijentima i uštedeli njihovo vreme, razvili su usluge elektronskog bankarstva za fizička i pravna lica. Fizička lica koja su klijenti banke Intesa na raspolaganju imaju dobijanje usluge elektronskog bankarstva on-line (Internet i telefon), putem SMS-a ili E-mail.

LITERATURA

KNJIGE:

1. Babic Ilija - Privredno pravo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008
2. Barać Slobodan, Stakić Budimir, Hadžić Miroljub, Ivaniš Marko - Praktikum za bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007
3. Živković Aleksandar, Stankić Rade, Krstić Borko - Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008
4. Ćirović Milutin - Bankarstvo, Bridge Company, Beograd, 2001
5. Hadžić Miroljub - Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007

INTERNET:

1. <http://www.grafocard.rs>
2. <http://www.kamatica.com>
3. <http://www.privkombg.org.yu>
4. <http://www.E-trgovina.sr>
5. <http://www.naslovi.net>
6. <http://www.bancaintesabg.com>
7. [http:// www.paralympicfund.org](http://www.paralympicfund.org)

Diplomski rad-Platne kartice na primeru banke Intesa

Ostali izvori:

1. dnevni list DANAS, 31.08.2009.