



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Komerčalist
Modul: Finančni

**PLAČILNE KARTICE PREBIVALSTVA NA
PRIMERU PLAČILNIH KARTIC
NLB, D. D., LJUBLJANA**

Mentorica: mag. Romana Fišer
Lektorica: Katarina Pevnik

Kandidatka: Mateja Črnilec

Kranj, maj 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici ge. Romani Fišer, ki je prisluhnila mojim željam, jih podprla in me usmerjala, da sem danes lahko ponosna avtorica tega diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici, gospe Katarini Pevnik, ki je lektorirala moje diplomsko delo.

Posebno zahvalo posvečam svojim staršem in možu, ki so mi pri pisanju diplomskega dela stali ob strani, me spodbujali in razumeli mojo odmaknjenost od toplega družinskega druženja, ki se je iz dneva v dan stopnjevala.

IZJAVA

»Študentka Mateja Črnilec izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Romane Fišer.

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 14. 5. 2011

Podpis: Mateja Črnilec

POVZETEK

Bančni uslužbenci se iz dneva v dan srečujejo s čedalje bolj zahtevnimi strankami, ki se vračajo v bančne prostore z željo po čim hitrejšem in čim lažjem poslovanju s svojimi financami. Prav njihove želje in potrebe so bančno politiko poslovanja pripeljale do točke, da banke poleg klasičnega gotovinskega in negotovinskega poslovanja nudijo zelo širok spekter produktov, sodobnih tržnih poti in izčrpne svetovanja.

Kaj in koliko bo banka imela od tega realiziranega, je v veliki meri odvisno od bančnega komercialista, ki mora biti pri svojem delu zbran, spočit in pripravljen na vse. Stranke so danes zelo zahtevne, nekatere imajo posluš, nekatere žal ne. Dober bančni komercialist mora danes znati zaznati vse signale, ki jih komitent oddaja, in se na njih kar se da hitro odzvati ter poiskati pravi ključ, ki bo odprl vsa vrata komitentovim potrebam oz. stanju, saj bo ta le tako zadovoljen zapustil banko.

Glede na že omenjeno pestrost ponudbe, ki jo danes banke ponujajo svojim komitentom, se je bilo težko odločiti in usmeriti le na eno izmed njih. Negotovost ob pisanju diplomskega dela smo hitro ovrgli, saj smo iz lastnih izkušenj ugotovili, da si življenja brez plačilnih kartic ne moremo predstavljati. To bo glavna tema diplomskega dela s poudarkom na plačilnih karticah, ki jih je mogoče dobiti v Novi Ljubljanski Banki, d. d., Ljubljana (v nadaljevanju NLB).

Večkrat omenjena beseda denar je znana že najmlajši populaciji, kaj šele odraslim, ki se dnevno vračajo na svoja delovna mesta z namenom, da so konec meseca nagrajeni s plačo, ki jim predstavlja vir preživetja. Tu se nam postavi vprašanje: »Le kako večina ljudi troši svoj denar?« Brez pomislekov lahko trdimo, da veliki večini pri tempu, ki nam ga narekuje življenje, primanjkuje prostega časa, zato vsi skupaj stremimo k udobnejšemu in enostavnejšemu poslovanju s svojimi prihranki. Po ugotovitvah iz raziskavah, ki smo jih nabirali v času pisanja diplomskega dela, ugotovimo, da tovrstne potrebe zadovoljujemo s svojo »elektronsko denarnico«, polno plačilnih kartic, imetnik katerih je skoraj vsak sleherni Slovenec.

KLJUČNE BESEDE

- plačilne kartice
- kartični račun
- plastični denar
- odlog plačila
- posojilo

ABSTRACT

Bank employees are confronted with more and more demanding customers everyday who return to the bank, desiring to carry out transactions with their finances as quickly and simply as possible. It is precisely their wishes and needs that have led banks, in addition to classic cash and non-cash transactions, to now offer a very wide spectrum of products, contemporary marketing channels and extensive consultation.

What and how much the bank will realise from the offer is greatly dependent on the bank commercialist who in his or her work, must be composed, well-rested and prepared for everything. Clients are very demanding, some of whom are understanding and others, who unfortunately are not. Nowadays, a good bank commercialist must recognise all signals given off by clients and quickly react and seek the right key which will meet all the client's needs in line with his or her situation, and enable him or her to leave the bank satisfied.

Based on the aforementioned variegated offer which banks now offer their clients, it was difficult to decide on and focus on only one aspect of the offer. The uncertainty regarding the diploma thesis was quickly forgotten, for by focusing on ourselves, we found that we could not imagine life without our payment cards. This will be the main theme of the diploma thesis, whereby an emphasis will be placed on the payment cards of Nova Ljubljanska Banka d.d., Ljubljana (hereinafter: NLB).

Even the youngest population is acquainted with the term money, let alone adults who return to their job positions on a daily basis with the intention of being rewarded with a salary at the end of the month, which represents the source of their survival. This leads us to the question: "How do the majority of people spend their money?" We can assert without hesitation that the great majority of us due to the accelerated tempo of life, lack sufficient free time, so we desire more comfortable and simpler transactions with our savings. Based on the findings of surveys carried out throughout the duration of the research work for the diploma thesis, we found that such needs were satisfied by the "electronic wallet", full of payment cards whose owner is practically each and every Slovenian.

KEYWORDS

- Payment cards
- Card account
- Plastic money

- Deferred payment
- Loan

KAZALO

1	UVOD	2
1.1	Predstavitev problema.....	2
1.2	Namen in cilj diplomskega dela	2
1.3	Predpostavke in omejitve raziskave	4
1.4	Predvidene metode raziskave	4
2	ZGODOVINSKI PREGLED PLAČILNIH KARTIC	5
2.1	Razvoj plačilnih kartic.....	5
2.2	Globalni ponudniki plačilnih kartic	7
2.3	Uporaba plačilnih kartic v Sloveniji	9
2.4	Število plačilnih kartic v Sloveniji	10
3	PLAČILNE KARTICE	13
3.1	Predstavitev ključnih subjektov.....	13
3.2	Delitev plačilnih kartic.....	14
3.3	Prednosti kreditnih kartic.....	20
3.4	Slabosti kreditnih kartic	21
3.5	Delovanje kartičnega sistema.....	22
4	TEHNOLOGIJA ZA UPORABO PLAČILNIH KARTIC.....	24
4.1	Bančni avtomati.....	24
4.2	POS terminali	29
4.3	Internet.....	33
5	PREDSTAVITEV NLB D.D. LJUBLJNA IN PLAČILNIH KARTIC NLB	36
5.1	Nova Ljubljanska banka d.d. Ljubljana	36
5.2	Plačilne kartice NLB	38
5.2.1	Kako postati imetnik plačilne kartice NLB.....	44
5.2.2	Kriteriji za odobritev plačilne kartice NLB	45
5.2.3	Povečanje limita na plačilni kartici NLB	46
5.2.4	Pooblaščen oseba na plačilni kartici NLB.....	47
5.2.5	Nezgodno zavarovanje plačilnih kartic NLB.....	48
5.2.6	Zavarovanje plačilnih kartic NLB za primer izgube oz. kraje.....	49

5.2.7	Varnostno SMS sporočilo na plačilnih karticah NLB	50
5.2.8	ENKA – Shema ugodnosti NLB.....	52
5.3	Primerjava plačilnih kartic NLB s plačilnimi karticami Activa	54
5.3.1	Sistem Activa	54
5.3.2	Plačilne kartice Activa	55
5.3.3	Ponudba Activinih plačilnih kartic izbranih bank v Sloveniji	57
5.4	Primerjava stroškov članarine in okvirnega posojila plačilnih kartic NLB s plačilnimi karticami izbranih bank v sistemu Activa	59
5.5	Tržni delež plačilnih kartic NLB	61
5.6	Analiza ponudbe plačilnih kartic NLB s plačilnimi karticami izbranih bank v sistemu Activa	62
5.7	Trendi razvoja plačilnih kartic v svetu	64
6	REZULTATI RAZISKAVE.....	67
7	ZAKLJUČEK	73
	LITERATURA	74
	VIRI	75

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Hitri tehnološki napredek in zahtevne stranke so pustile posledice tudi v banki in plačilne kartice so zagotovo nepogrešljiva storitev vsake banke. Na ta način banke imetnikom omogočajo, da poslujejo hitreje, enostavneje in udobneje, hkrati pa jim pri poslovanju s karticami omogočajo varnost in zasebnost.

V diplomskem delu bomo na kratko predstavili razvoj plačilnih kartic, njihovo delitev, večji del diplomskega dela pa bomo posvetili predstavitvi plačilnih kartic na primeru plačilnih kartic NLB in njihovega delovanja, saj ne smemo zanemariti, da se vse bolj približujejo časi, ko bodo plačilne kartice povsem izpodrinile tradicionalne oblike plačevanja (gotovino).

Omenjene kartice prebivalstvu predstavljajo veliko svobode, saj imajo denar vedno pri roki, zato jim ni treba za vsak nakup, ki ga želijo opraviti, hiteti v banko po gotovino. Svoje sanje lahko preprosto uresničujejo na bankomatih, spletu ali prodajnih mestih prek POS-terminalov.

Pomembnosti plačilnih kartic se zavedajo tudi banke, zato svoje kartice nenehno nadgrajujejo. Prav plačilne kartice, ki jih ponuja največja banka v Sloveniji, NLB, so že korak pred konkurenco, zato jim v tem diplomskem delu posvečamo posebno pozornost. Njihove čipne kartice so nadgrajene z Enko, ki imetnikom pri negotovinskem plačilu na prodajnih mestih izbranih ponudnikov, ki so vključeni v shemo Enka, prinašajo različne ugodnosti. Prednost, ki smo jo omenili, ljudem predstavlja izziv, saj smo imetniki plačilnih kartic dojemljivi za njihovo večfunkcionalno uporabo (trošimo in obenem varčujemo).

1.2 NAMEN IN CILJ DIPLOMSKEGA DELA

Namen diplomskega dela je v prvi vrsti predstaviti plačilne kartice, razvozlati njihovo funkcionalnost, varnost uporabe in prednosti, ki nam jih ponujajo. Za lažje razumevanje smo si izbrali največjo slovensko banko NLB in pogledali v zakulisje plačilnih kartic, ki jih omenjena banka ponuja, ter poskušali odgovoriti na vsa odprta vprašanja, še zlasti na vprašanje: »Kako postati imetnik plačilne kartice in kakšne prednosti nam plačilna kartica ponuja?« Za pridobitev pravih informacij o njihovi pomanjkljivi ponudbi smo si za primerjavo na področju kartičnega poslovanja izbrali banke, vključene v sistem Activa, in primerjali njihovo ponudbo s ponudbo plačilnih kartic NLB.

Cilj diplomskega dela je predstavitev plačilnih kartic in njihove nujnosti oz. nepogrešljivosti pri vsakodnevnem opravljanju negotovinskih transakcij.

Diplomsko delo je razdeljeno na sedem poglavij.

Prvo poglavje predstavlja uvod v diplomsko delo, v katerem bomo predstavili ključni problem kartičnega poslovanja in nadaljevali z izpostavitvijo naših namenov, ki so nas privedli do opisovanja omenjene tematike, ter ciljev, ki jih želimo po koncu raziskovanja doseči.

Drugo poglavje je namenjeno razvoju plačilnih kartic in predstavitvi globalnih ponudnikov plačilnih kartic v svetu (Diners Club, American Express, Visa in MasterCard), ki so danes najbolj razširjeni in prebivalstvu najbolj poznani. Analizirali pa bomo tudi uporabo in število plačilnih kartic v Sloveniji.

Tretji del predstavlja pojem plačilnih kartic in njihovo delitev. Poudarek bo na pametni plačilni kartici, ki jo danes najdemo v vseh slovenskih bankah. Poglavje nadaljujemo s predstavitvijo kartičnih prednosti in pomanjkljivosti ter ga zaključimo z delovanjem kartičnega sistema.

Četrty del diplomskega dela prikaže možne načine uporabe plačilnih kartic. Za lažje razumevanje plačilnih kartic na začetku predstavimo ključne subjekte, ki so nujno potrebni, da plačilna kartica lahko služi svojemu namenu. Poglavje zaključimo z opisom elektronskih poti (bankomati, POS-terminali in internet), ki predstavljajo orodja, s pomočjo katerih imetniki sploh lahko uresničujejo svoje nakupe.

Peti del je namenjen kratki predstavitvi Nove Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana in produktom, ki so v omenjeni banki na voljo. V tem delu pod drobnogled vzamemo plačilne kartice NLB (MasterCard, Visa in Karanta) in se seznanimo z njihovimi lastnostmi. Prav tako nas zanima, kako postati imetnik plačilne kartice NLB in spoznati vse njihove značilnosti za pravo odločitev pri njeni izbiri. Poglavje nadaljujemo z blagovno znamko Enka in izpostavimo pogrešane kartice, ki niso del redne ponudbe NLB, medtem ko jih konkurenca že ponuja (Visa Electron). Za pravo predstavo o pomanjkljivi ponudbi plačilnih kartic NLB smo se odločili za primerjavo s plačilnimi karticami izbranih bank v sistemu Activa. Poglavje zaključimo s trendi razvoja plačilnih kartic v svetu, saj želimo slovenske banke spodbuditi k razmišljanju v to smer, želimo pa tudi prikazati novosti, ki so že v veljavi na tujih trgih, medtem ko so za nas še popolna neznanka.

V šestem poglavju bomo s pomočjo ankete poskušali pridobiti odgovore, ki bi potrdili oz. ovrgli naše razmišljanje o izboljšanju ponudbe kreditnih plačilnih kartic NLB, in preverili, koliko plačilnih kartic uporablja naključno izbrani anketiranec in koliko vprašanih ima že danes v svoji denarnici kreditno plačilno kartico NLB.

Sedmo poglavje pa temelji na povzetku vseh predhodnih poglavjih in našem razmišljanju za izboljšanje kartične ponudbe NLB. Glede uporabe plačilnih kartic lahko trdimo, da so nujen del bančne ponudbe, če želi banka še naprej ostati konkurenčna, saj so se imetniki omenjenih kartic že navadili, da so jim njihovi prihranki dostopni 24 ur na dan in to vse dni v letu.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE RAZISKAVE

Predpostavljamo, da je, kadar je govora o plačilnih karticah in njihovem razvoju, ključnega pomena poznavanje omenjenih kartic in varnostnih ukrepov poslovanja z njimi. Kot največji problem imetnikom in bankam predstavlja strah glede varne uporabe. Prav višja stopnja osebne svobode prinaša tudi večja tveganja in večjo možnost zlorabe. Banke varnosti posvečajo veliko pozornosti, zato nenehno bdijo nad tehnološkim razvojem in osveščanjem imetnikov, vendar ni vedno vse odvisno od bank. Za varen način poslovanja morajo poskrbeti tudi imetniki sami.

1.4 PREDVIDENE METODE RAZISKAVE

Diplomsko delo predstavlja raziskavo, v kateri bomo proučevali plačilne kartice na primeru plačilnih kartic NLB in jih primerjali s karticami izbranih bank v sistemu Activa. V diplomskem delu bomo uporabili deskriptivni pristop k raziskovanju. Metodo deskripcije bomo uporabili, saj bomo plačilne kartice opisovali tudi teoretično.

Raziskovanje je potekalo na osnovi pregledovanja knjig, revij in časopisnih člankov. Pri pisanju diplomskega dela smo uporabili tudi strokovno literaturo NLB, v največjo pomoč pa nam je bilo internetno gradivo NLB in izbranih bank v sistemu Activa, ki smo ga pridobili s pomočjo interneta. Anketno raziskavo smo izvedli javno, pri čemer smo spraševali naključno izbrane mimoidoče, različnih starosti in statusa.

2 ZGODOVINSKI PREGLED PLAČILNIH KARTIC

Plačilne kartice, t. i. »plastični denar«, so se glede na vse spremembe in novosti, ki jih doživljamo v zadnjih dveh desetletjih, še posebno intenzivno pa zadnja leta, v svetu pojavile že zelo zgodaj. Zaradi prednosti, ki jih omenjene kartice prinašajo, število izdanih plačilnih kartic v svetu strmo narašča in je danes že preseglo prek 2,5 milijarde izdanih kartic. Njihova množična uporaba poenostavlja tudi plačilni promet in znižuje njihove stroške.

Plačilne metode se znova in znova spreminjajo, vse gre v smeri udobnejšega in enostavnejšega poslovanja z upoštevanjem kriterija zadostne varnosti. Od nekdaj so ljudje med seboj plačevali za ponujene storitve oz. opravljeno delo in pri tem uporabljali različna plačilna sredstva. Med prvimi plačilnimi sredstvi je bilo vse, kar je imelo kakršnokoli uporabno vrednost za imetnika. Pozneje so začeli uporabljati zlato in druge kovine, te pa je čez čas nadomestil papirnati denar, ki je še vedno v uporabi, čeprav se pri vsakodnevnih transakcijah uporablja redkeje, saj vse več ljudi uporablja brezgotovinska plačilna sredstva. Uspešne družbe si danes ni mogoče predstavljati brez organiziranega plačilnega okolja, razvite finančne kulture in učinkovitih plačilnih instrumentov. Prav denar in različne oblike njegovega nadomestila ter plačilne navade najbolj odražajo stopnjo družbenega razvoja.

Danes si težko razlagamo plačevanje blaga in storitev z vrednimi kovinami, saj smo otroci razvite družbe. Tehnološki razvoj nam je ponudil majhen kos plastike in mi smo ga z navdušenjem sprejeli. To so t. i. plačilne kartice oz. »plastični denar«, ki bo predstavljen v nadaljevanju.

2.1 RAZVOJ PLAČILNIH KARTIC

V tem poglavju se bomo na kratko sprehodili skozi zgodovinski razvoj plačilnih kartic. Radovednost nas bo peljala v obdobje izdaje prve plačilne kartice in nas seznanila s prvimi izdajatelji plačilnih kartic. Razvoj bomo zaključili z rojstvom danes najbolj poznanih in v svetu že do dobra razširjenih plačilnih kartic: Diners Club, American Express, Visa in MasterCard.

Papirnate plačilne kartice

Začetek plačilnih kartic sega na začetek prejšnjega stoletja, ko so pred prvo svetovno vojno večji trgovci z blagom, nafto in nekateri hoteli začeli izdelovati svoje prve plačilne kartice. Trgovsko podjetje Sears je že leta 1910 svojim pomembnejšim in zaupanja vrednim strankam ponudilo prve plačilne kartice. Druga večja trgovska

podjetja so mu sledila in v veliki večini vse do leta 1920 tudi sama začela izdajati svoje prve plačilne kartice. Prve kartice so bile skromne in puste, izdelane iz papirja, vsebovale pa so le podatke, kot so ime, priimek in naslov prejemnika, ter krajše sporočilo. Lahko si jo predstavljamo kot vizitko, ki jo danes poslovneži uporabljajo za svojo predstavitev. Pred slabim stoletjem je torej le peščica vplivnih in zaupanja vrednih ljudi poznala in uporabljala plačilne kartice.

Primer prve plačilne kartice Diners Club



Slika 1: Primer prve plačilne kartice Diners Club

Vir: <http://www.google.si/images?um=1&hl=sl&gbv>

Kovinske plačilne kartice

Konec druge svetovne vojne so se začele pojavljati prve kovinske plačilne kartice, na katerih so bili že vtisnjeni osebni podatki imetnika kartice. Omenjene kartice so izumili trgovci z blagom, bile so različnih oblik in velikosti, namenjene pa plačevanju blaga in storitev.

Plastične plačilne kartice

Oblika, ki nam je poznana danes, je nastala leta 1949. Ideja o novi obliki plačilne kartice se je porodila uglednemu newyorškemu poslovnežu, Franku McNamari. Omenjeni gospod je nekega dne svoje poslovne partnerje povabil na večerjo v restavracijo Major's Cabin Grill in zgrožen ugotovil, da s seboj nima denarnice. O tej neprijetni izkušnji je najprej obvestil natakarja, ta vodjo restavracije in ta lastnika

restavracije. Znesek dolga je zabeležil na svojo vizitko, jo podpisal in izročil lastniku restavracije. Na poti domov pa je začel razmišljati, zakaj so ljudje tako zelo omejeni in nemočni, če nimajo pri sebi gotovine. Leto pozneje (1950) se je Frank McNamara znova vrnil v isto restavracijo in svojo večerjo poravnal s podpisom računa in izročitvijo manjše kartonaste kartice, na kartici je pisalo Diners Club Card (angleško dinner pomeni večerja). Dogodek se je v industriji kreditnih kartic zabeležil kot »Prva večerja«.

Tako so se pojavile prve plačilne kartice, ki so bile najprej dostopne le višjemu sloju, s časom pa se je, po vstopu bank na to področje, brezgotovinsko poslovanje začelo množično širiti med druge uporabnike (Šteblaj, 1999). Prve kartice še niso omogočale elektronskega poslovanja, saj je poslovanje s karticami potekalo ročno. Elektronski zapis podatkov na kartici je bil omogočen 10 let pozneje (1960), ko so uvedli kartice z magnetnim trakom.

2.2 GLOBALNI PONUDNIKI PLAČILNIH KARTIC

Danes nam najbolj poznani in v svetu uveljavljeni ponudniki plačilnih kartic so Diners Club, American Express, Visa in MasterCard. V nadaljevanju jih bomo kronološko razvrstili glede na njihov čas nastanka.

Diners Club

Po že ugotovljenih raziskavah lahko trdimo, da Diners Club velja za prvega ponudnika plačilno-kreditnih kartic v svetu. Njihovi začetki segajo v zgodnja 50. leta 20. stoletja, ko je ustanovitelj Diners Cluba, Frank McNamara, prepričal lastnike restavracij, lokalov in hotelov, naj članom Diners Cluba omogočijo negotovinsko plačilo za opravljene storitve na osnovi pogodbe o odloženem plačilu. Člani naj bi svojo članstvo preprosto izkazovali z omenjeno kartico. Kartica Diners Club Card, kot so jo poimenovali, je kmalu postala kulturna ikona in statusni simbol. Prvo mednarodno kartico je podjetje izdalo leta 1952, kar je pomenilo preboj na evropska tržišča. Leta 1960 pa jo je bilo že mogoče pridobiti tudi na ozemlju Jugoslavije.

American Express

Podjetje ima svoj sedež v Združenih državah Amerike in se danes ukvarja s finančnimi, potovalnimi in zavarovalniškimi storitvami. V svet prepoznavnosti pa so ga popeljale prav kreditne in plačilne kartice, ki jih izdaja in ponuja različnim

uporabnikom po celem svetu. Začetki njegovega delovanja segajo v 19. stoletje, svojo prvo plačilno kartico pa so izdali leta 1958. Omenjena kartica je bila značilne zelene barve, kot jo poznamo danes, krasil pa jo je prepoznavni emblem, ki se je prav tako kot znak Dinera Cluba hitro razširil po ZDA.

Zanimiv je podatek, ki ga je objavil izdajatelj plačilnih kartic American Express, da je v zadnjem četrtletju 2009 poraba imetnikov kreditnih kartic porasla za 15 odstotkov na 197,7 milijarde dolarjev. Število izdanih kreditnih kartic v ZDA je ostalo skoraj nespremenjeno pri 48,9 milijona, število kartic v tujini pa je poraslo za osem odstotkov na 42,1 milijona dolarjev. Razlog za tako skokovit porast naj bi bila zasluga zaprtja ameriških borz.

Visa

Njeni začetki segajo v leto 1948, ko je Newyorška banka izdelala potrdilo, ki je omogočalo plačilo blaga in storitev brez gotovine. Nепoravnane obveznosti do kupljenega blaga oz. opravljene storitve je poravnala banka po prejemu računa s strani trgovca oz. ponudnika storitev, do takrat pa je bilo plačilo blaga odloženo. Prvo kartico Visa pa je izdala Bank of America v Kaliforniji. Tako je nastala prva bančna plačilna kartica, kjer banka jamči trgovcu oz. ponudniku storitev izplačila odprtih obveznosti, hkrati pa si poveča finančno moč in prožnost pri uporabnikih, ki so komitenti in imajo sredstva na svojih računih. Omenjena banka je svoje poslovanje leta 1974 razširila prek ameriških meja in za te potrebe ustanovila podjetje Ibanco, ki se je pozneje preoblikovalo v Visa International, ki predstavlja prvi mednarodni bančni projekt plačilnih kartic. Med njenim razvojem pa so se začele prebujati tudi večje evropske banke, ki so začele izdajati in uveljavljati svoje kartične produkte (MasterCard).

Danes velja za prevladujočo kartico v svetovnem merilu in zaseda prvo mesto lestvice. Na drugo mesto se uvršča plačilna kartica MasterCard, takoj za njo kartica American Express in za to vse druge.

MasterCard

Leta 1966 več bank v Buffalu, New York, ustanovilo t. i. združenje The Interbank Card Association (ICA) z namenom medsebojnega sprejemanja kreditnih kartic. Namen združenja je temeljil na boljši prepoznavnosti in močnejši blagovni znamki. Združenje se zato leta 1969 preimenuje v MasterCard. Takrat se kot simbol tega združenja pojavita značilna prepletajoča se kroga v rdeči in oranžni barvi, ki sta še danes osnova vseh kartičnih izdelkov združenja MasterCard, ki dobi svoje novo ime dobrih deset let pozneje (1979). Naj omenimo, da združenje poleg plačilnih kartic,

odlikuje tudi ena izmed prvih debetnih kartic, ki jo svetu predstavijo leta 1988 pod imenom Maestro (kartica osebne računa).

Ocenjujemo, da so globalno vsi izmed predstavljenih ponudnikov plačilnih kartic prispevali svoj delež k razvoju negotovinskega poslovanja in da je zibelka plačilnih kartic Amerika. Američani so zaradi uspešnih poslov začeli intenzivno razvijati vedno nove in nove plačilne kartice.

2.3 UPORABA PLAČILNIH KARTIC V SLOVENIJI

Prvo plačilno kartico smo v Sloveniji zabeležili leta 1968, to je bila plačilna kartica American Express. Pozneje se ji je pridružila plačilna kartica Diners Club, za njo pa je sledil prihod plačilne kartice Eurocard, ki jo je leta 1973 začel tržiti ljubljanski Kompas. Vse omenjene kartice so bile v svetu že dobro uveljavljene. Plačilne kartice so z navdušenjem kmalu sprejeli v svojo prodajno ponudbo hoteli, letalske družbe, hiše rent-a-car in turistične agencije, ki so jih spoznali prek tujih gostov. Večji vpliv plačilnih kartic na našem tržišču zaznamo pred slabim desetletjem s prihodom domačih plačilnih kartic (Karanta, Activa). Plačilne kartice so tako preplavile tudi naše ozemlje, saj si banke danes svojega poslovanja brez plačilnih kartic ne morejo predstavljati.

Domači ponudniki plačilnih kartic:

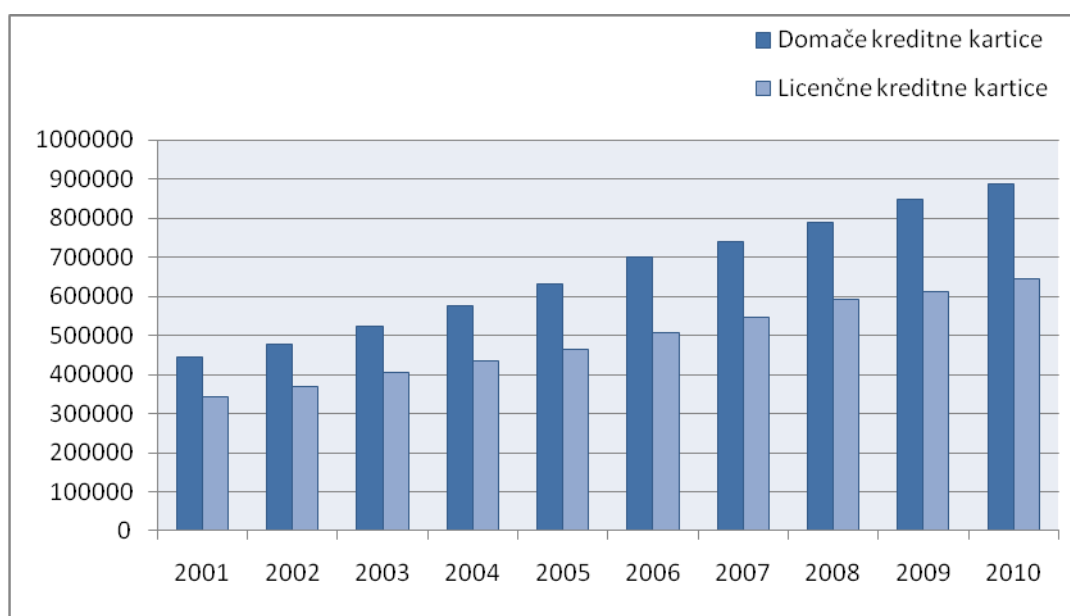
- **Plačilna kartica Activa** – Sistem Activa je združenje dvanajstih bank, ki skrbijo za razvoj domačega in mednarodnega poslovanja. Plačilna kartica velja za temelj kartičnega razvoja v Sloveniji. Prva kartica je bila izdana leta 1992. Danes zaseda 45-odstotni tržni delež slovenskega kartičnega poslovanja in jo lahko uporabljamo na 22.000 prodajnih mestih v Sloveniji.
- **Plačilna kartica Karanta** – Je produkt Nove Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana. Poslovanje z njo je geografsko omejeno, saj jo je mogoče uporabljati le znotraj naših meja. Uporaba je mogoča na 20.000 prodajnih mestih po vsej Sloveniji.

2.4 ŠTEVILO PLAČILNIH KARTIC V SLOVENIJI

Za Slovenijo sta značilni pogosta uporaba plačilnih kartic in visoka vrednost posameznih nakupov, saj se je število v zadnjih desetih letih skoraj potrojilo. Njihovi uporabniki so največkrat fizične osebe.

Po podatkih Banke Slovenije je bilo do konca leta 2010 izdanih 888.081 domačih kreditnih kartic in 643.384 licenčnih kartic (vseh skupaj 1.531.465). Imetniki kartic so z domačimi karticami opravili za kar 27.747 tisoč plačil, pri čemer je njihova vrednost znašala 1126 milijonov EUR, z licenčnimi plačilnimi karticami pa 29.910 tisoč, pri čemer so bila plačila vredna 1360 milijonov EUR.

Rast števila domačih in licenčnih kreditnih kartic, izdanih v Sloveniji



Graf 1: Rast števila domačih in licenčnih kreditnih kartic, izdanih v Sloveniji

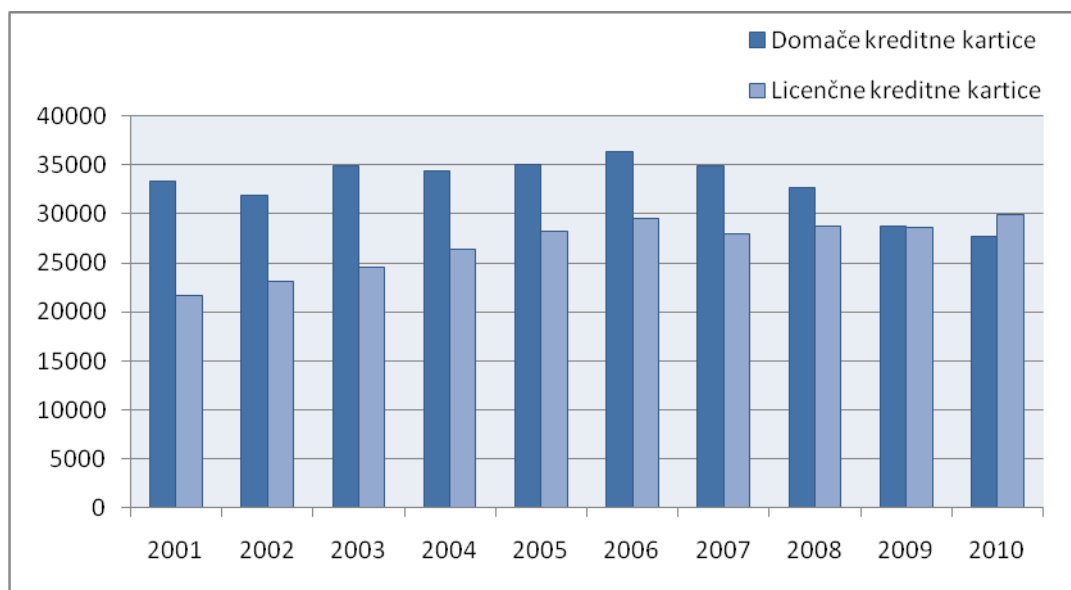
Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Iz grafa 1 je razvidno, da se število izdanih, tako tujih kot domačih kreditnih kartic, iz leta v leto povečuje. V obdobju od leta 2009 do leta 2010 so slovenske banke izdale 38.385 domačih plačilnih kartic in 31.664 licenčnih plačilnih kartic, kar je vseh skupaj za kar 70.049 plačilnih kartic.

Če primerjamo število vseh izdanih plačilnih kartic (domačih in licenčnih), ki smo jih preučevali v grafu 1, in jih primerjamo s številom aktivnega prebivalstva v Sloveniji,

ki je po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije za leto 2010 izkazovalo 965.000 zaposlenih, tj. aktivnih, prebivalcev ugotovimo, da na aktivnega prebivalca pripada več kot 1,5 plačilne kartice.

Število plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami, izdanimi v Sloveniji, izraženo v tisočih



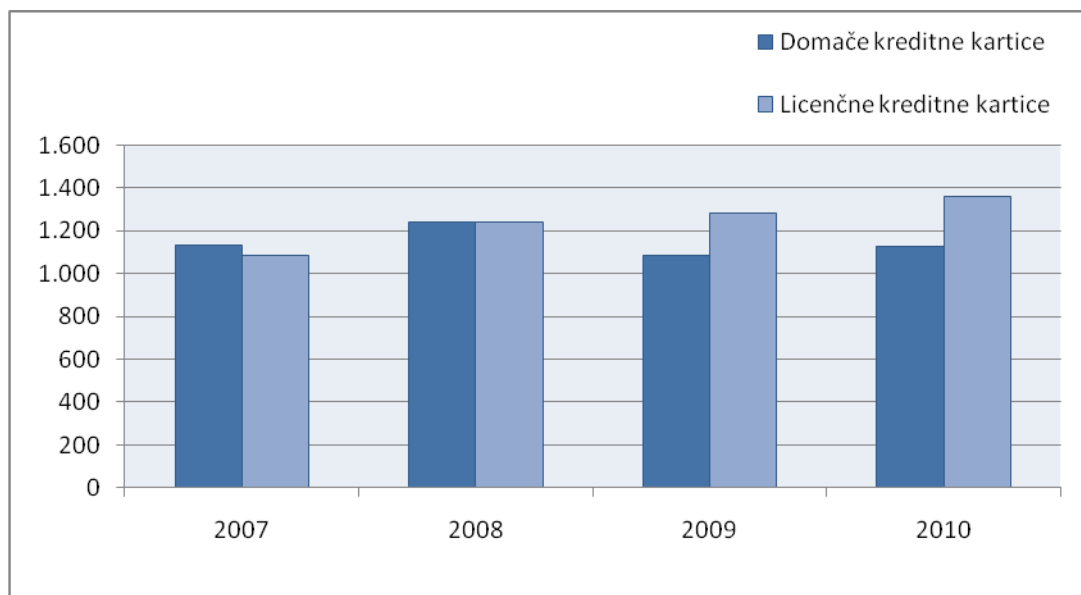
Graf 2: Število plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami, izdanimi v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Iz grafa 2 je razvidno, da so se plačila z licenčnimi kreditnimi karticami od leta 2001 pa vse do leta 2006 naglo povečevala, medtem ko v letu 2007 do 2009 zaznamo upad plačil in njihov vnovični porast. Za rast plačil v prvi polovici, ki jo prikazuje graf 2, lahko krivimo vdor tujih ponudnikov plačilnih kartic v našo domovino in njihovo vse močnejšo prepoznavnost med domačim prebivalstvom. Zanimarjiv pa ni podatek plačil z domačimi kreditni karticami, saj so v prvi osmini prikazanega obdobja močno prehiteli plačila s tujimi plačilnimi karticami. V zadnjem letu pa zaznamo, da so imetniki plačilnih kartic za svoj nakup večkrat uporabili tujo plačilno kartico in ne domače.

Skupna vrednost vseh plačil z licenčnimi in domačimi plačilnimi karticami za leto 2010 znaša 57.657 tisoč plačil. Z domačo plačilno kartico so imetniki v letu 2010 opravili za kar 1053 tisoč plačil manj kot leto poprej (2008), medtem ko so s tujimi plačilnimi karticami opravili za kar 1299 tisoč več plačil v primerjavi z letom 2008.

Število vrednosti plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami, izdanimi v Sloveniji, izraženo v milijonih EUR



Graf 3: Število vrednosti plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami, izdanimi v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Navedeni podatki iz grafa 3 prikazujejo, da so tuje plačilne kartice zadnja leta korak pred domačimi. Za njihovo rast vrednosti plačil so poleg večje prepoznavnosti in zaupanja do tujih ponudnikov kartic v veliki večini soodgovorne spletne trgovine, ki pri plačilu blaga oz. storitev zahtevajo plačilo z eno izmed licenčnih kartic. Ljudje so se do neke mere že sprijaznili in navadili nakupovanja prek spleta, saj jim ponudniki storitev in blaga ponujajo ugodnejše plačilne pogoje, kot so na prodajnih mestih. Ne nazadnje pa jih ljudje v veliki meri uporabljajo za plačila svojih potreb v tujini (rezervacije hotela, letalskih vozovnic itd.).

Tako je vrednost plačil z licenčnimi plačilnimi karticami za leto 2010 znašala 80 milijonov EUR več v primerjavi z letom 2009, z domačimi plačilnimi karticami pa je vrednost plačil znašala za 42 milijonov EUR več v primerjavi z letom 2009. Razlog za porast vrednosti plačil z domačimi plačilnimi karticami je zagotovo v neki meri odvisen od slabega gospodarskega položaja. Iz grafa 3 je razvidno, da je bila vrednost vplačil z domačimi plačilnimi karticami najvišja v letu 2008, v drugih navedenih obdobjih pa je bilo odstopanje med leti približno 100 milijonov EUR.

3 PLAČILNE KARTICE

Plačilna kartica je instrument negotovinskega poslovanja, s katerim se srečujemo tako rekoč na vsakem koraku.

Največji čar in prednosti, ki jih plačilne kartice prinašajo, so zagotovo poravnavanje obveznosti brez prisotnosti gotovine. Skrbi o prenašanju celih šopov denarja so zdaj za imetnike plačilnih kartic preteklost. Prav tako pa nam ni več treba prelagati odvečnega drobiža in navsezadnje biti slabe volje, ko ne moremo do denarja, ker so banke svoja vrata poslovalnic že zaprle. Svoje sanje lahko brez večjih nevšečnosti uresničujemo kar na bankomatih, POS-terminalih in svetovnem spletu, pri čemer nismo geografsko omejeni. Mednarodne plačilne kartice pa nam omogočajo negotovinsko poslovanje tudi zunaj naših meja, kar pomeni, da lahko potujemo tudi po svetu, ne da bi predhodno doma dvigovali gotovino, jo menjali v valuto, ki jo uporablja država, v katero smo namenjeni, in navsezadnje izgubljali na menjalniškem tečaju.

»Torej lahko rečemo, da so plačilne kartice denar, ki je vedno pri roki.«

3.1 PREDSTAVITEV KLJUČNIH SUBJEKTOV

V tem poglavju bomo opredelili ključne subjekte, ki so nujno potrebni, da trg plačilnih kartic lahko deluje. Predstavitev posameznega subjekta je za nepoznavalce trga plačilnih kartic izjemnega pomena, saj jim bodo definicije v pomoč pri lažjem razumevanju kartičnega delovanja (definicije so povzete po Kubis-Labiak, 2004, str. 12–23):

- **Imetnik kartice** je oseba, ki ji je izdajatelj plačilnih kartic izdal plačilno kartico.
- **Izdajatelj** plačilne kartice je finančna inštitucija ali zasebno podjetje, ki ima pogodbeni dogovor z imetnikom kartic, na osnovi katerega mu izda plačilno kartico. Vsak izdajatelj plačilnih kartic mora imeti dovoljenje za izdajo omenjenih kartic s strani Nacionalne banke in morebitno licenco za izdajo plačilnih kartic za posamezno kartično shemo.
- **Prodajno mesto** je vsaka trgovina, salon, restavracija, hotel ali storitvena dejavnost, ki izpolnjuje pogoje za sprejem plačilnih kartic kot način plačila. Prodajno mesto lahko posluje tudi prek interneta, pošte ali telefonskega naročanja.
- **Pridobitelj** omogoča prodajnim mestom, da lahko sprejemajo plačila s plačilnimi karticami. V večini primerov priskrbijo prodajnemu mestu potrebno opremo za sprejemanje plačil s kartico (POS-terminali), hkrati pa

so zadolženi tudi za prenos podatkov, ki so povezani s transakcijo s posamezno kartico. Pridobitelj potrebuje licenco kartične sheme, za katero posreduje in pridobiva prodajna mesta. V veliko primerih se pojavlja, da sta pridobitelj in izdajatelj združena v enem subjektu.

- **Procesni center** skrbi za poravnavo transakcij. Njegova naloga je upravljanje z izmenjavo informacij o opravljenih transakcijah in dejanskimi prenosi denarnih sredstev.
- **Kartična shema** je sistem nekega izdajatelja kartic, za katerega je točno določen način upravljanja s transakcijami znotraj mreže te kartice. Najpomembnejše tovrstne mednarodne sheme so: Visa, MasterCard, American Express in Diners Club. Vsaka shema skrbi za marketing svoje blagovne znamke, razvoj novih produktov in procesiranje mednarodnih transakcij. Upravljevec sheme določa njena pravila in omejitve, po katerih se morajo ravnati vsi člani.
- **'The payment service provider' (PSP)** je podjetje, ki omogoča prodajnim mestom, še posebno tistim, izpostavljenim visokemu tveganju (primer internetna podjetja), da sprejemajo plačilne kartice. Omenjeno podjetje sprejema polno odgovornost glede poravnave plačila prodajnemu mestu od pridobitelja. Da bi se nekako zavarovali pred tveganjem, opravljajo vse varnostne in avtorizacijske postopke sami. Po končani obdelavi podatkov pridobitelju posredujejo informacijo o transakciji.

3.2 DELITEV PLAČILNIH KARTIC

Danes je v obtoku nešteto različnih plačilnih kartic. Da bi razumeli njihovo vlogo in pomen, jih bomo v tem poglavju vzeli pod drobnogled in jih razčlenili po kriterijih, ki jih odlikujejo. Nekaj več pozornosti bomo namenili pametnim plačilnim karticam, ki so v zadnjih letih osvojile tudi naše banke. Banke so pametne plačilne kartice vključile v svoje poslovanje zaradi njihove funkcionalnosti in brezskrbne uporabe, navsezadnje pa tudi zmogljivosti, ki jim jih kartice predstavljajo.

Glede na izdajatelje ločimo:

- **Bančne kartice**, ki jih izdajajo banke, so lahko plod lastnih ali domačih blagovnih znamk (primer za Slovenijo sta blagovni znamki Activa in Karanta) oz. kartice blagovnih znamk mednarodnih kartičnih ponudnikov (kot so blagovne znamke MasterCard, Visa).
- **Nebančne kartice**, med katere uvrščamo kartice mednarodnih kartičnih sistemov (sem sodita plačilni kartici Diners Club in American Express) ter trgovcev, ki čedalje bolj intenzivno razvijajo lastne zaprte kartične sisteme in

izdajajo svoje lastne plačilne kartice (primer za Slovenijo so kartice Mercator Pika, OMV kartica itd.).

- **Partnerske kartice**, ki jih izdajajo podjetja v sodelovanju z bankami (primer za Slovenijo so kartice Merkur, Adria Airways, Delo itd.).
- **Licenčne kartice**, ki jih izdajajo domače banke ali podjetja v sodelovanju s podjetji v tujini, ki so nosilci kartic (primer za Slovenijo so kartice Eurocard, Visa itd.).

Glede na funkcijo ločimo:

- **Predplačniške kartice** omogočijo uporabo v okviru predhodno zagotovljenih denarnih sredstev na kartici. Nekatere kartice dopuščajo večkratno uporabo, kar pomeni, da jih lahko vedno znova polnimo z denarnimi sredstvi (primer so kartice za avtobusne vozovnice itd.), nekatere pa služijo samo enkratni uporabi in jih po uporabi zavržemo (primer so telefonske kartice). Pri tej kartici ni potrebna predhodna identifikacija imetnika.
- **Debetne kartice** so kartice, ki so vezane na osebni bančni račun in pri katerih nas izdajatelj za nakup blaga oz. storitev, dvig gotovine ali spletni nakup obremeni takoj (primer za Slovenijo so plačilne kartice BA Maestro kartica, Activa Maestro in Visa Electron).
- **Kreditne kartice** so kartice z odlogom plačila. Imetnik kartice poravnava svoje obveznosti uporabe kartice enkrat mesečno. Kartica deluje po principu, da imetnik v tekočem mesecu troši razpoložljiva sredstva na kartici, obveznosti zaradi porabljenega zneska pa poravnava v naslednjem mesecu. Običajno je plačilo odloženo za 30 dni in v večini primerov izdajatelji ne zaračunavajo obresti za predhodno porabljeni znesek na kartici, kar pomeni, da se imetnik kartice brezobrestno financira. Izdajatelj običajno zaračuna strošek letne članarine, ki se letno obnavlja.
- **Posojilne kartice** so t. i. kreditne kartice. Pri teh karticah imetnik vsak mesec poravnava le del sredstev iz naslova predhodno porabljenega zneska na kartici, za neplačani del pa se mu zaračunajo obresti. Poznamo posojilne kartice z relativnim deležem mesečnega plačila porabe, izraženim v odstotkih. Plačilo za porabljeni znesek je običajno odloženo za 30 dni. V času do porabe nas kreditira izdajatelj kartice. Z najemom kartice običajno nimamo stroška.

Glede na imetnika ločimo:

- **Osebnne kartice** so vse vrste plačilnih kartic, ki jih izdajatelji izdajajo fizičnim osebam, tj. občanom.

- **Poslovne kartice** so vse vrste plačilnih kartic, ki jih izdajatelji izdajajo poslovnim subjektom, tj. pravnim osebam in zasebnikom.

Glede na tehnološki vidik ločimo:

- **Magnetna kartica** je kartica, na kateri je nameščen magnetni trak. Nanj lahko shranimo nekaj števil in besed. Zapisani podatki na kartici se hranijo nekaj let. Kartica deluje s pomočjo bralnika, na katerem je vgrajena magnetna steza (POS-terminali, bankomati). S potegom kartice skozi magnetno stezo se podatki prenesejo na bralnik, ki prebere podatke na magnetnem traku. Po preverjanju pravilnosti podatkov bralnik sporoči, ali so podatki pravilni oz. nepravilni.

Prva magnetna kartica je bila izdana leta 1960 z namenom hitre in učinkovite uporabe na bankomatu oz. POS-terminalu. Te kartice so zaradi svoje preproste tehnologije poceni, med drugim pa so podatki na njej slabo zaščiteni pred zlorabami, saj jih je mogoče preprosto prekopirati oz. prenesti na drugo kartico. Zaradi nevarnosti, ki jih predstavlja magnetni zapis, postajajo te kartice počasi stvar preteklosti.

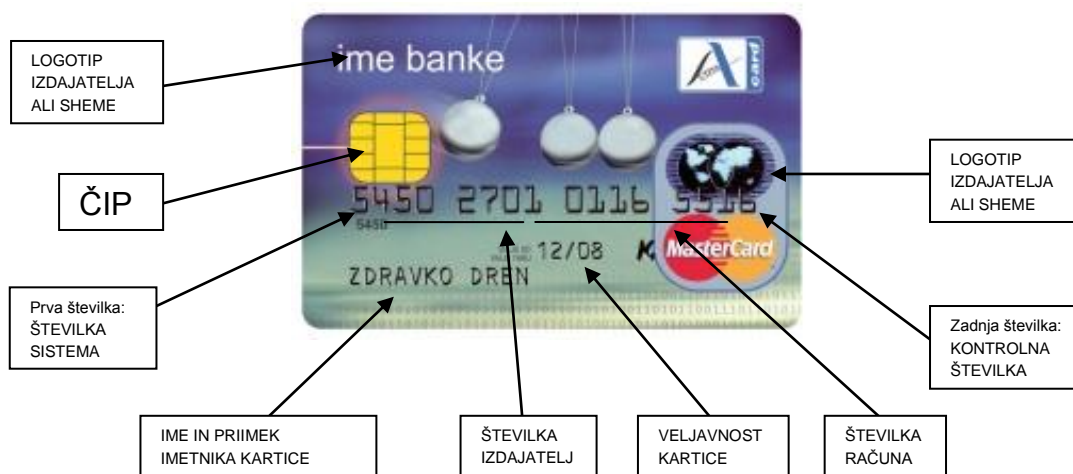
Magnetni zapis na kartici je na hrbtni strani kartice in je trislleden. Sled na kartici je visoka 2,54 mm. Pri večini plačilnih kartic se uporablja prvo in drugo stezo, tretja steza pa je namenjena branju in pisanju, ki se uporablja za zapis PIN-številke, oznake države izdajatelja, primarne valute itd.

- **Pametna kartica** ima v nasprotju z magnetno kartico vgrajen mikročip. Nanj je mogoče shraniti veliko količino podatkov. Tehnologija pametne kartice omogoča prenos in hranjenje informacij s pomočjo integriranega vezja, ki je vgrajeno v kartico, v velikosti magnetne plačilne kartice. Na površini kartice so kontakti za pisanje oz. izmenjavo podatkov med kartico in bralnikom kartic. Pojem pametna kartica izhaja iz mikročipa, ki je v ohišju kartice. Mikroročunalnik omogoča, da se podatki z zunanjim svetom izmenjujejo na varen način. To pomeni, da so podatki zaščiteni pred nepooblaščenim dostopom (Mihelčič, 1999, str. 10). Pametne kartice so postale zelo zanimive, saj jih lahko uporabljamo v različne namene (primer so plačilna kartica, osebna kartica, zdravstvena kartica, telefonska kartica itd.).

Leta 1974 se pojavijo prve ideje o pametni plačilni kartici. Izdelal in patentiral jo je Francoz Roland Morene. Kartica ob svojem rojstvu ni zablestela v vsej svoji luči, saj je bila za banke predraga. Zanimanje zanjo se je razcvetelo v 90. letih 20. stoletja, ko je bila njena vrednost veliko cenejša od prvotne.

Prvo pametno bančno plačilno kartico v Sloveniji je izdala Banka Koper avgusta 2003. To so bile tako imenovane Activa Maestro kartice, ki so poleg klasičnih gotovinskih in negotovinskih transakcij ponujale tudi varen dostop do spletne banke ter možnost nalaganja digitalnih potrdil. Prva transakcija je bila opravljena 4. novembra 2003 na POS-terminalu v Italiji.

Primer pametne plačilne kartice



Slika 2: Primer pametne plačilne kartice

Vir: <http://www.activa.si/kartice.asp?content=mastercard>

Na sprednji strani kartice lahko poleg osnovnega dizajna, logotipa izdajatelja, imena in priimka imetnika ter veljavnosti zasledimo še izbočen številčni zapis, ki ima različen pomen glede na izdajatelja kartice. Dolžina zapisa je odvisna od posamezne kartične sheme.

Struktura številke kartice in njihov pomen:

5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0



Številke od 1 do 6 pomenijo vrsto kartice.

Primer: MasterCard, Karanta, Visa.

Številke od 7 do 9 pomenijo tip kartice.

Primer: odloženo plačilo oz. posojilna kartica

Številke od 10 do 16 pomenijo številko kartice.

Pojasnilo: To je številka kartičnega računa imetnika

Na hrbtni strani kartice poleg že omenjene magnetne steze najdemo še podpisno stezo. To je prostor, na katerega se podpiše imetnik kartice. Nepodpisana kartica ni veljavna in jo je trgovec oz. ponudnik storitev dolžan zavrniti.

Prednosti pametne plačilne kartice so (definicije so povzete po Svičals, 1996, str. 115–116):

- **Kapaciteta informacij:** Vsebina informacij je 200-krat večja kot pri obstoječi kartici z magnetnim trakom. To omogoča shranjevanje večje količine podatkov o stranki, seznam vseh transakcij, podatke o relacijah računov in informacije nadzora aplikacije.
- **Dinamična posodobitev aplikacije:** Podatek lahko kadarkoli posodobimo z vnovičnim pisanjem na kartico pod varnostnim nadzorom. Tako lahko posodobimo bančne račune, ime in naslov imetnika, dodamo nov račun in poslovna pravila za vsako aplikacijo ali račun posebej. Način posodobitve nam omogoča, da podaljšujemo življenjsko dobo kartice. To je prednost izdajateljev, saj jim ni treba zavreči kartice v primeru dodajanja novih storitev.
- **Varen nadzor aplikacij:** Dostop do podatkov je mogoč na več načinov. Prvi način je neposredni dostop do podatkov oz. dostop s pomočjo PIN-številke, ki je znana samo imetniku kartičnega računa in je običajno sestavljena iz štirih števil. Informacije na kartici so razdeljene na tri področja. Prvo področje ima prost dostop do podatkov, ki so enaki podatkom z magnetne kartice. Drugo področje vsebuje zaupne informacije, dostopne le z aplikacijsko logiko, kot na primer odobritev zneska plačila s kartico. Tretje tako imenovano skrivno področje pa vsebuje informacije, ki niso dostopne od zunaj, za primer vzemimo PIN-kodo kartice.
- **Rutinske odločitve na kartici:** Izdajatelj aplikacije lahko določi pravila poslovanja, kjer se kartica na osnovi bremenitve odloči, ali bo transakcija potekla on-line ali off-line. On-line transakcija se izvaja neposredno na bazi podatkov kartice oz. podpora kartičnega poslovanja izdajatelja kartice. Off-line avtorizacija pa te neposredne povezave nima. Prav tako lahko omeji vse off-line transakcije na maksimalno štiri transakcije v 30 dneh ali na določeno skupno vrednost 200 USD. Omejitve se lahko nastavijo za vsakega imetnika kartice posebej.
- **Produktivnost komunikacije:** Prihrani število transakcij, ki potrebujejo on-line avtorizacijo. Z obstoječim omrežjem lahko do desetkrat povečamo obseg transakcij. Lokalne odločitve pa zmanjšajo nepotrebno uporabo telefonskih linij in s tem zmanjšujejo možnost vdora v on-line sistem.
- **Večja uporabnost:** Pametna kartica omogoča 16 različnih aplikacij, ki imajo lastna navodila in protokole za njihov nadzor. Vsako izmed njih dovoljuje

povezavo z oskrbovalcem določene aplikacije, ne da bi obremenjevalo omrežje izdajatelja kartic. Za imetnike kartic to predstavlja udobnejši način poslovanja, kajti ena pametna kartica lahko zamenja več različnih magnetnih kartic. Oskrbovalcem kartic pa najem prostora na kartici pomeni nižje stroške, kot če bi sami morali izdajati kartice.

Varnost na kartici je zagotovljena in poostrena do te mere, da izdajatelji kartic lahko zatrjujejo, da je ni mogoče ponarediti. Največji problem predstavlja le eno vprašanje: »Kako zagotoviti, da jo res uporablja zakoniti zastopnik?«

Zaradi naštetih lastnosti so se kartice razvile že do te mere, da jih prebivalstvo v Sloveniji s pridom uporablja pri svojem vsakodnevnem poslovanju. Prav tako pa so tudi banke pri nas zaznale prednosti, ki jih lahko izkoristijo v svoj prid. Ena izmed njih je zagotovo shema ugodnosti ENKA, blagovna znamka NLB, ki nagraduje obstoječe komitente za opravljen negotovinski nakup in z njo privablja nove (več o blagovni znamki ENKA in njenem pomenu v petem poglavju).

Izdajatelji kartic nenehno stremijo k novim, bolj sodobnim in bolj dovršenim sistemom za njihovo delovanje, zato si vedno znova prizadevajo predvsem za nadaljnji razvoj komercialnega trga z usmeritvijo na podjetja ne glede na njihovo velikost in dejavnost. Slovenski trg ima veliko potencialnih poslovnih segmentov, ki se širijo in razvijajo. S tovrstnim razvojem bi izdajatelji kartic nudili podjetjem in prebivalstvu neomejeno elektronsko plačevanje, nižje stroške poslovanja, sledenje izdatkov in povečanje učinkovitosti.

»Presenetila pa nas je informacija, da v ZDA ne uporabljajo pametnih plačilnih kartic.«

- **Laserska kartica** ima na svoji sprednji strani nameščen optični reliefni trak. Deluje s pomočjo laserja, ki omogoča zapisovanje podatkov na kartico in njihovo branje z nje. Prednosti omenjene kartice so predvsem v zmožnostih shranjevanja velikih količin podatkov, varnost in dolga življenjska doba. Kartica dopušča, da se nanjo shrani do 2000 strani in nekaj slik. Podatkov, ki so naloženi na kartico, ni mogoče kopirati, saj so šifrirani. Življenjska doba laserske kartice ob njeni vsakodnevni uporabi je deset let. Kartica sodi v sam vrh po kriterijih varnosti in je danes najbolj varna kartica, ki jo ponuja tržišče. Njena slabost je visoka cena, zaradi katere se predvideva, da je slovenske banke še ne uporabljajo (Rotovnik, 1999, str. 18).

3.3 PREDNOSTI KREDITNIH KARTIC

Uporaba kreditnih kartic se je v zadnjih letih zelo razširila, kar prinaša prednosti tako izdajateljem, kot prodajalcem in imetnikom kartice. Najpomembnejše prednosti so (Odar, 2000, str. 96–97):

Prednosti za imetnika kreditnih kartic:

- Največja prednost je to, da omogočajo kreditiranje. V trenutku nakupa je lahko imetnik kreditne kartice brez likvidnih sredstev, kajti kupnino bo poravnal pozneje, ko ga bo v skladu s pogodbo k temu pozval izdajatelj kartice. Kreditiranje je lahko blagovno (nakup blaga) ali finančno (dvig gotovine).
- Imetnik lahko kupuje blago oz. poravnava svoje obveznosti brezgotovinsko. Z uporabo kreditne kartice se izogne vsem nevšečnostim, ki jih povzroča gotovinsko poslovanje (vrste na blagajnah, ni gotovine pri roki itd.).
- Z uporabo kreditne kartice denar, ki bi ga pri gotovinskem plačevanju morali dvigniti z osebnega računa na banki, ni vezan. To je velika prednost, saj se denar v banki obrestuje do trenutka dviga z osebnega računa.

Prednosti za izdajatelje:

- Največja prednost je ta, da izdajatelji živijo od članarine in drugih prispevkov, ki jih zaračunavajo imetnikom kartic, pa tudi od provizije, ki jo zaračunavajo prodajalcem na kreditne kartice. Običajno se članarina plačuje vnaprej, kar pomeni, da imajo izdajatelji zanesljive in stalne vire financiranja.
- Z izdajanjem kreditnih kartic uvajajo svoje ime oz. blagovno znamko, kar jim pomaga tudi pri drugih finančnih poslih, predvsem v povezavi z bankami ter pri dajanju in najemanju kreditov.
- Običajno gre za kratkoročno kreditiranje (30 dni) potrošnika, kar pomeni, da izdajatelj kartice dobi svoja sredstva nazaj v enem mesecu.

Prednosti za prodajalce:

- Največja prednost za prodajalce je zagotovo misel, da se jim bo zaradi kreditnih kartic povečal obseg prodaje. Pri plačevanju blaga oz. storitev kupci običajno kupijo tudi stvari, ki jih ne potrebujejo oz. kupijo dražje blago, ki ga v primeru premalo gotovine v žepu ne bi mogli.

- Ne nazadnje pa jim izdajatelj kreditne kartice jamči za plačilo blaga oz. storitve, ki ga je kupec opravil s kartico.

3.4 SLABOSTI KREDITNIH KARTIC

Kreditne kartice imajo poleg prednosti tudi nekaj slabosti in prav vse se dotikajo akterjev, ki imajo glavno vlogo pri plačilnih karticah. Najbolj izstopajoče so (Odar, 2000, str. 97–98):

Slabosti za imetnika kreditnih kartic:

- Največja nevarnost preži na kupce, ki so potrošniško usmerjeni in ne vodijo svoje evidence o potrošenih sredstvih oz. ne razmišljajo o odhodkovni strani svojega proračuna.
- Velika past je lahko nenadzorovana uporaba kreditnih kartic, predvsem za potrošnike, ki grejo čez svoje plačilne zmožnosti.
- Članarina je lahko za imetnika precejšni izdatek, ki dodatno bremeni njegov proračun.
- Vsakršna odtujitev kartice, izguba ali nepooblaščen dostop do sredstev na kartičnem računu, do katere je prišlo s strani imetnika kreditne kartice zaradi njegove malomarnosti, povzroči dodatno bremenitev njegovih financ.

Slabosti za izdajatelje:

- Izdajatelj mora porabljenih sredstev na kreditni kartici čim prej izterjati in tako skrajšati čas plačila računa prodajalca do prejetja plačila imetnika kartice. Izdajatelji morajo računati tudi na imetnikovo nelikvidnost, bankrot ali druge težave, zaradi katerih plačila niso pravočasna.

Slabosti za prodajalce:

- Prodajalci morajo izdajatelju kreditne kartice plačevati provizijo za plačano blago s kreditno kartico. Provizija je določena s pogodbo in je običajno odvisna od prometa.
- Če želi biti prodajalec konkurenčen, mora omogočati plačilo blaga oz. storitev z različnimi karticami, kar mu predstavlja še dodatne stroške.

3.5 DELOVANJE KARTIČNEGA SISTEMA

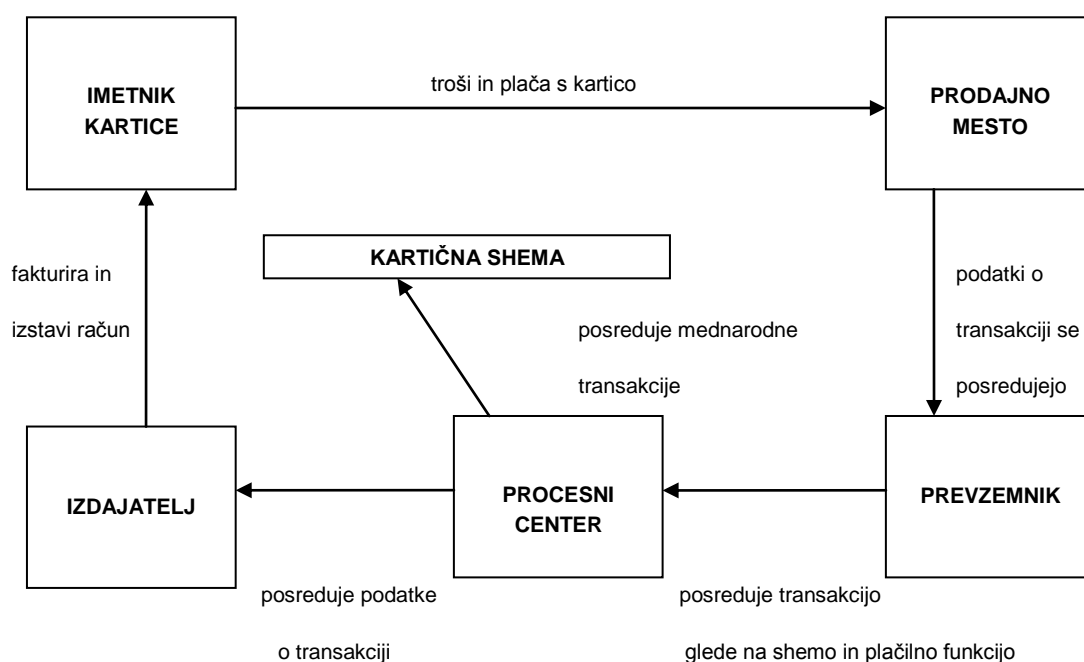
V procesu kartičnega sistema sodelujejo vsi že omenjeni subjekti. Koliko jih bo sodelovalo v procesu, je odvisno od širine storitve, ki jo zagotavlja pridobitelj. Tako lahko sam opravlja funkcijo procesnega centra ali pa to prepusti zunanjim organizacijam. Število sodelujočih v tem procesu je prav tako odvisno od prodajnega mesta, ki se ima možnost odločati med različnimi distribucijskimi kanali (Kubis-Labiak, 2004, str. 12–23). Transakcijo v kartičnem procesu lahko razdelimo na dva dela:

Vrednostni proces je nekoliko dražji od podatkovnega, saj pri samem postopku bremeni prodajno mesto. Imetnik ne nosi nobenih stroškov za opravljeni nakup oz. poravnano storitev. Znesek, ki ga je imetnik poravnal prek plačilne kartice, se razdeli na več delov. En del gre za poravnavo nakupljenega blaga oz. storitve, drugi del pa je namenjen stroškom, ki nastanejo v verižnem procesu. To je tako imenovana provizija na prodajnem mestu in shemska oz. medfranšizna provizija za uporabo določenega sistema. Poleg obeh omenjenih provizij mora izdajatelj poravnati še provizijo za uporabo določenega sistema.

Provizija na prodajnem mestu se pri kreditnih karticah in karticah z odloženim plačilom običajno zaračuna v odstotku na vrednost transakcije, pri debetnih karticah je prav tako lahko izražena v odstotku ali v fiksnem znesku, ne glede na višino avtorizacije. Provizijo določa pridobitelj glede na vrsto dejavnosti.

Shemska ali medfranšizna provizija je provizija, ki jo pridobitelj plača izdajatelju kartice. Njena višina je odvisna od dogovora med strankama in od pravil na domačem trgu. Pri tem je treba poudariti, da vsi sistemi ne delujejo enako. V svetu je veliko primerov, kjer sta po dve funkciji združeni v enem podjetju, lahko pa so združene vse tri (primer je izdajatelj kartic Diners Club, ki je sam pridobitelj, procesni center in izdajatelj).

Podatkovni proces transakcije – pri tej obliki transakcije se imetnik kartice odloči, da bo poravnal svoj nakup oz. opravljeno storitev s plačilno kartico. Prodajno mesto transakcijo zabeleži v elektronski obliki (POS-terminal) ali ročni (imprinter) obliki in nato posreduje informacijo o njej pridobitelju. Transakcija vsebuje vse podatke imetnikove identitete, identitete prodajnega mesta in znesek bremenitve. Pridobitelj sprejeto transakcijo obdela, jo razvrsti in posreduje procesnemu centru, ki jo po končani obdelavi posreduje izdajatelju kartice ali kartični shemi, če gre za nakup, opravljen v tujini. Izdajatelj transakcijo obdela na kartičnem računu imetnika kartice (Kubis-Labiak, 2004, str. 12–23).



Slika 3: Potek podatkovne transakcije

Vir: Datamonitor, 2004

Avtorizacija

Avtorizacija je dovoljenje za bremenitev kartice za znesek transakcije, ki ga izda izdajatelj kartice prodajnemu mestu v trenutku, ko se izvede transakcija.

Poznamo tri oblike avtorizacije:

- **Zvočne avtorizacije**, ki potekajo prek telefonskega aparata. To obliko avtorizacije uporabljajo predvsem manjša prodajna mesta, ki opravijo manjše število transakcij, in vsa druga prodajna mesta v primeru tehničnih težav oz. zasedene linije na POS-terminalu.
- **Elektronski prenos** podatkov je danes najbolj razširjena oblika avtorizacije. Postopek avtorizacije se prav tako opravi prek POS-terminala, ki se samodejno poveže prek pridobitelja in procesnega centra z izdajateljem kartice, kjer se samodejno odloča o odobritvi oz. zavrnitvi transakcije.
- **Virtualni terminali** se uporabljajo pri opravljanju nakupov s kartico prek interneta. V tem primeru imetnik kartice za potrditev plačila vpiše zahtevane podatke, virtualni terminal jih poveže prek pridobitelja in procesnega centra z izdajateljem kartice, ta pa se samodejno odloča o odobritvi ali zavrnitvi transakcije.

4 TEHNOLOGIJA ZA UPORABO PLAČILNIH KARTIC

V tem delu bomo predstavili vse razpoložljive tehnološke elemente, ki nas spremljajo pri uporabi plačilne kartice tako pri gotovinskem kot negotovinskem opravljanju transakcij. V Sloveniji beležimo več vrst tehnoloških naprav, ki nam poenostavljajo nakupe in dvig gotovine. Govorimo o že omenjenih izrazih, kot so bankomati, POS-terminali in svetovni splet. V nadaljevanju se bomo seznanili z naštetimi aparati, njihovim razvojem, opisom njihovih lastnosti, si pogledali, kakšna je njihova pokritost v Sloveniji in kaj je dobro vedeti za varno uporabo le-teh.

4.1 BANČNI AVTOMATI

Prvi bankomati so se pojavili v poznih 60. letih 20. stoletja. Razlog za njihov nastanek in realizacijo so rezultat težnje vlade in sindikata v Veliki Britaniji, ki sta želela zaprtje bank v soboto. Problem je nastal, ker je za druge prebivalce sobota še vedno predstavljala običajen delavni dan in treba jim je bilo zagotoviti finančna sredstva. Problem so odpravili s postavitvijo prvih samopostrežnih bankomatov, ki so na začetku omogočali le dvig gotovine (Svivals, 1996, 67–68).

Razvoj bankomatov se je v obdobju njihovega delovanja vse bolj nadgrajeval. Banke so bile prisiljene slediti tehnološkemu razvoju in potrebam potrošnikov, zato so svoje bankomate nenehno nadgrajeval. Danes so bankomati nadpovprečno zmogljivi in težko si predstavljamo, da bi nam izdajali samo gotovino. Zagotovo pa predstavljajo najpreprostejšo pot do gotovine. Delujejo s pomočjo povezave, ki je neposredno povezana s centralnim računalnikom banke.

Bankomati so se do danes razmahnili po vsem svetu. Nameščeni niso le poleg bančnih ustanov, temveč jih najdemo tudi pred trgovskimi središči, hoteli, letališči, bencinskimi servisi itd., skratka, dostopni so nam skoraj povsod in danes predstavljajo slovo od odvečnih skrbi in slabe volje, da ne moremo do gotovine oz. opraviti pologa gotovine na svoj račun, ker so vrata bank že zaprta.

Storitve, ki jih lahko opravimo na bankomatu, so:

- preverjanje stanja na osebem računu,
- preverjanje stanja na plačilni kartici,
- hitri dvig gotovine,
- dvig zneska po izbiri,
- plačilo posebnih položnic,

- zamenjava osebne številke (PIN) za kartico osebnega računa (BA Maestro),
- samodejni polog gotovine (depo),
- nakup mobilnih kartic različnih operaterjev,
- izpis prometa,
- naročilo za polog gotovine,
- naročilo za poravnavo plačilnih nalogov.

Poslovanje z njimi je preprosto in enostavno. Vse, kar potrebujemo za uspešno opravljeno transakcijo, je vnos zasebne številke (PIN) v bankomat, še preden izberemo želeno funkcijo, ki jo nameravamo opraviti. PIN-številka je tajna osebna identifikacijska številka za uporabo plačilne kartice. Z njo dokažemo, da smo imetnik omenjene kartice in da so nam zelene transakcije na voljo. Pri vnosu zasebne številke moramo biti previdni, saj pri tretjem napačnem vnosu PIN-številke, bankomat zadrži našo kartico. Zadržano kartico na bankomatu dobimo nazaj v uporabo v matični poslovalnici, kjer smo odprli račun.

Prav tako pa lahko s plačilnimi karticami potujemo po svetu in to brez gotovine v žepu. Pozorni moramo biti le na oznako izdajatelja kartice, ki je nameščena na vidnem polju bankomata.

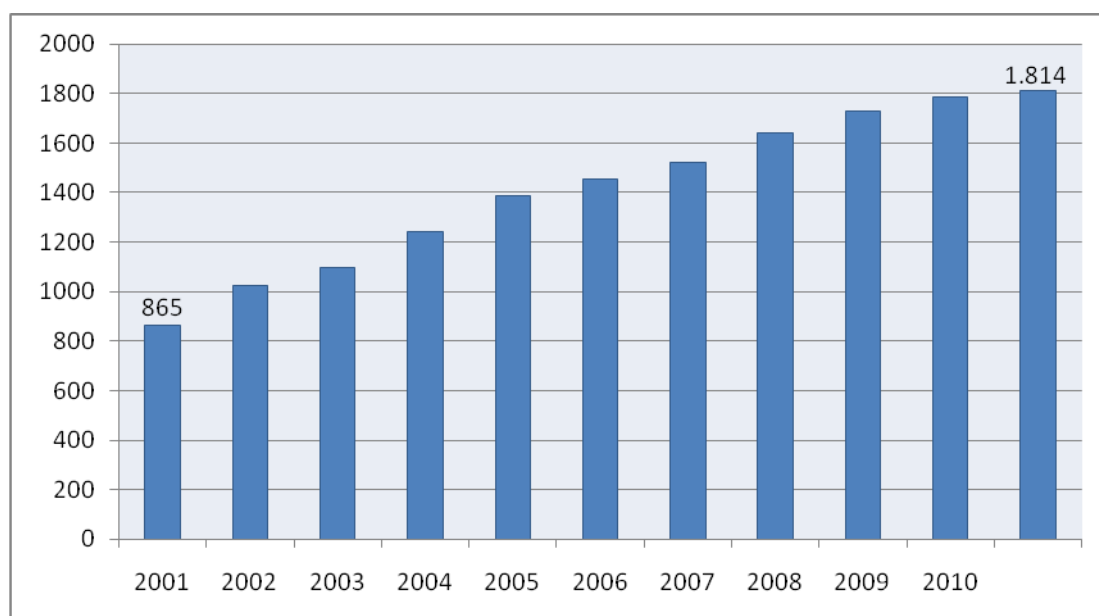
Med naštetimi prednostmi ne smemo prezreti morebitnih stroškov, ki nam jih zaračuna izdajatelj kreditne kartice za opravljen dvig gotovine na bankomatu. Banka za vsak dvig gotovine zaračuna nadomestilo, saj je plačilna kartica prvotno namenjena negotovinskemu poslovanju. Tu ne vidimo nič slabega, saj nam v primeru nelikvidnih sredstev na plačilni kartici osebnega računa oz. njeni izgubi, lahko dvig s kreditne plačilne kartice reši neugodne situacije.

Zlata pravila za varno uporabo bančnih avtomatov

- Poskrbimo, da nihče ne bo videl naše PIN-številke, ko jo bomo vnesli v tipkovnico na bankomatu in se prepričajmo, da nihče ne stoji preblizu nas.
- Bančne avtomate vedno uporabljamo sami.
- Nikomur ne izdajamo svoje zasebne številke.
- Za pomoč na bankomatu ne prosimo mimoidočih, temveč se obrnemo na komercialiste, ki so na voljo v banki.
- Uporabljamo bankomate, ki so na obljudenih in dobro osvetljenih mestih.
- V primeru ugotovljenih nepravilnosti na bankomatu (npr. kartico težje vstavimo v režo oz. opazimo nameščen neznani element na bankomatu) takoj zapustimo bankomat in o tem obvestimo pristojne (banko oz. policijo).

- Če uporabljamo bankomate, ki so v zaprtem prostoru in je za dostop do njih potrebna uporaba naše kartice, s pomočjo katere se nam odprejo vrata, ki nas ločijo od bankomata, si zapomnimo, da lastnik bankomata od nas nikoli ne zahteva vnosa PIN-številke. V primeru zahtevanega vnosa PIN-številke, takoj zapustimo bankomat in o tem obvestimo pristojne.
- Vedno spremljamo obvestila, ki se prikazujejo na bankomatu in vedno zahtevamo potrdilo o opravljeni transakciji.
- Če nam bankomat ne vrne kartice zaradi nepooblaščenih sprememb na bankomatu (zaradi nastavka v reži, ki omogoča kopiranje našega računa) in so na bankomatu oz. v njegovi bližini nameščena obvestila, da znova vnesite svojo PIN-številko, tega ne storimo (NLB – Uporaba bančnega avtomata).

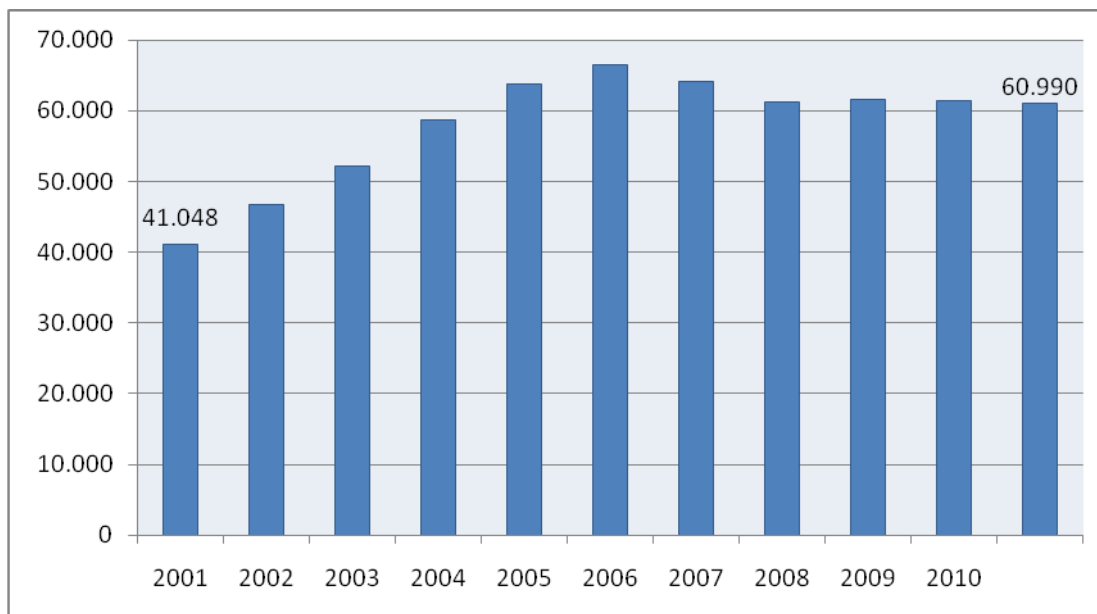
Število bankomatov v Sloveniji



Graf 4: Število bankomatov v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

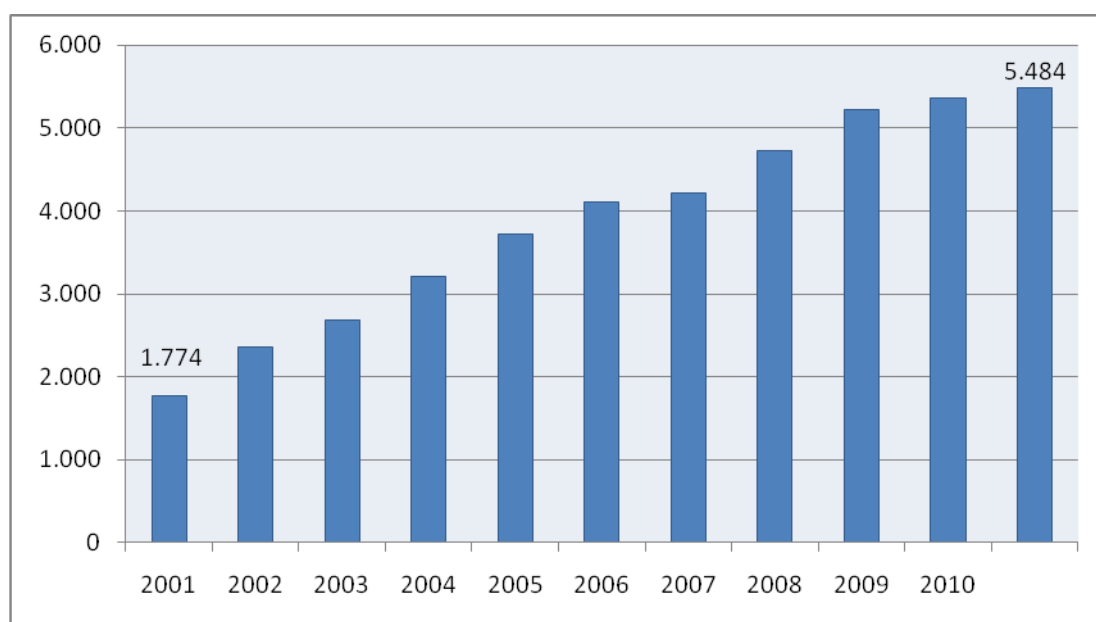
Iz grafa 4 je razvidno, da se je od leta 2001 in do danes število bančnih avtomatov v Sloveniji več kot podvojilo. Menimo, da se bo razvoj bančnih avtomatov nadaljeval tudi v prihodnje. Tabela je dober pokazatelj, da Slovenci v veliki meri uporabljamo bančne avtomate. Skupno število aktivnih bankomatov, nameščenih v slovenskem prostoru, je do leta 2010 bilo 1814.

Število dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji – izraženo v tisočih

Graf 5: Število dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Vrednost dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji – izražena v milijonih EUR



Graf 6: Vrednost dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Prav tako narašča tudi število dvigov in z njimi povezana vrednost opravljenega dviga. Rahel padec dvigov zaznamo v zadnjih petih letih, za katerega predvidevamo, da je pogojen s fleksibilnostjo izdajatelja kartice, ki nam omogoča relativno visok dnevni limit, ki ga lahko s kartico opravimo na bankomatu.

Bankam je rezultat dvigov in z njimi pogojena vrednost zelo dober pokazatelj, v kolikšni meri so pri gotovinskem poslovanju razbremenjene. To jim pomeni nižje stroške z zaposlenimi in nižje stroške, ki nastanejo pri oskrbi z gotovino. Predvidevamo, da se bo število dvigov v prihodnje zmanjševalo, saj prebivalstvo do neke mere že opravlja nakupe prek spletnih trgovin, pri čemer ne potrebujejo gotovine za poravnavo svojih obveznosti za nakup blaga oz. opravljeno storitev.

V letu 2010 so imetniki kartic opravili 15.630 dvigov, ki so bili vredni 1,4 milijona EUR. Če primerjamo vrednost dviga gotovine za leto 2010 z aktivnim številom prebivalcev v Sloveniji za leto 2010, ugotovimo, da je aktivni prebivalec na leto opravil dvige v skupni vrednosti 5.683 EUR, kar pomeni, da je njegov mesečni dvig v povprečju znašal 473 EUR.

Razvoj in število bankomatov NLB, d. d., Ljubljana

NLB je prve bančne avtomate namestila leta 1994. V letu 1998 je razpolagala že s 147 bančnimi avtomati, ki so poleg dviga gotovine omogočali še polog gotovine in

plačilo položnic. Konec leta 1999 so glede na leto 1998 zabeležili velik porast bančnih avtomatov, za kar 40 odstotkov oz. 59 novo nameščenih bančnih avtomatov. V začetku leta 2000 se je njihovo število povečalo še za 10 odstotkov oz. je bilo nameščenih že 216 bankomatov. Povprečno se je na enem bankomatu na dan opravilo 138 transakcij. Leta 2002 je NLB razpolagala s 493 bančnimi avtomati, leta 2007 pa je bila lastnica že kar 774 bankomatov po vsej Sloveniji.

Danes ima skupina NLB v svoji mreži 994 bankomatov, kar je več kot polovica vseh nameščenih bankomatov v Sloveniji. Za njih razvijajo, testirajo skrbništvo, nadgrajujejo, implementirajo in uvajajo nove tehnološke in tehnične rešitve ter nadzirajo in upravljajo mrežo bančnih avtomatov v podjetju Bankart, d. o. o., ki je vodilno podjetje na področju bankomatskega poslovanja in pokriva 100-odstotni tržni delež v Sloveniji. Podjetje opravlja in nadzoruje mrežo bančnih avtomatov za vse poslovne banke in hranilnice, dejavne na področju poslovanja s prebivalstvom v Sloveniji. Njihovo aktivno vlogo pa zasledimo tudi v delih JV Evrope (Bankart, 2011).

4.2 POS-TERMINALI

Sprva je negotovinsko plačevanje s plačilnimi karticami prek POS-terminala potekalo ročno. Postopek bremenitve kartice je potekal s strojčkom za odtiskovanje kartice, s pomočjo katerega se je kartica odtisnila na potrdilo, ki ga je trgovec po končanem dnevu po pošti posredoval banki. Delo z omenjenimi strojčki je bilo zamudno, saj je moral prodajalec pred vsako bremenitvijo kartico vedno znova preverjati v seznamu preklicanih kartic. Te aparate so pozneje zamenjale elektronske naprave, t. i. elektronski POS-terminali, ki omogočajo elektronsko odčitavanje kartice in so povezani z bančnim računalniškim omrežjem prek telefonske linije.

Prednosti, ki jih predstavljajo POS-terminali, so (Novak, 1995, 46–47):

- Ob potegu kartice terminal sam preveri kartice v seznamu preklicanih kartic, kar pomeni zmanjšanje tveganja in s tem povezanih posledic, ki bi jih prodajalec sicer lahko utrpel.
- Terminal prav tako ugotovi veljavnost kartice in če je rok veljavnosti potekel, jo zavrne.

- Avtorizacija za bremenitev kartice je samodejna. To pomeni, da pri plačilu večjih zneskov ni več treba prek telefona preverjati stanja na kartičnem računu imetnika, saj terminal potrdi avtorizacijo oz. jo zavrne.
- Terminal dopušča plačevanje blaga in storitev z različnimi karticami.
- Prav tako terminal samodejno natisne potrdilo o nakupu z vsemi potrebnimi podatki o imetniku in prodajnem mestu.
- Plačila poteka hitreje kot z ročnim načinom.
- Fizične poti v banko odpadejo in pošiljanje dokumentacije o opravljenem nakupu po pošti prav tako.
- Zaključki konec delavnega dne so enostavni. Terminal sam sešteje skupno vrednost za vsako vrsto kartice posebej, medtem ko je bilo na ročnem strojčku treba vedno znova ročno seštevati plačane zneske.

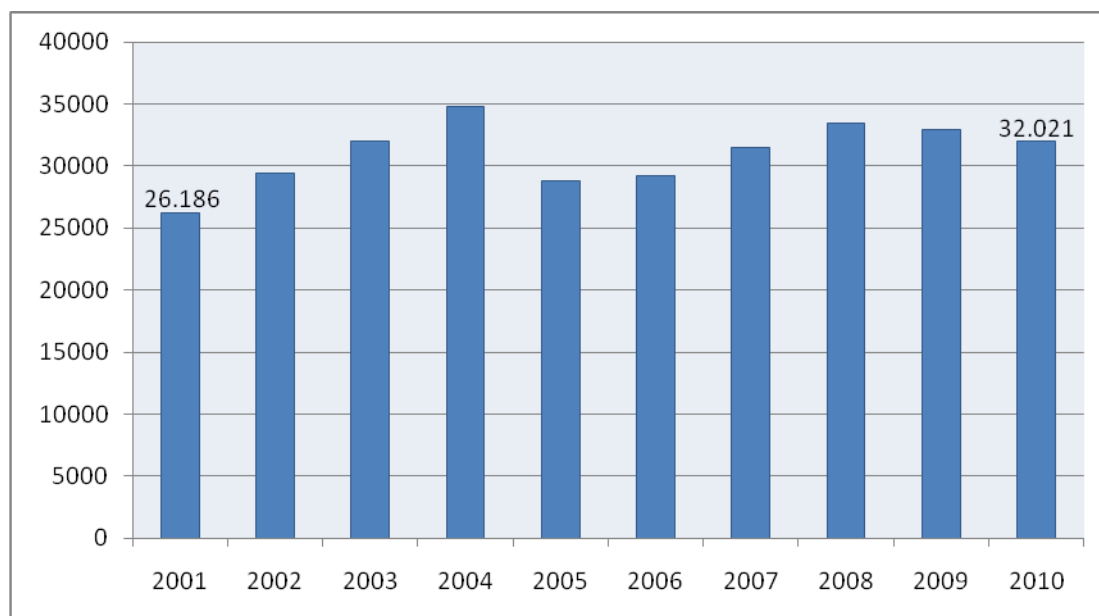
Pri plačilu blaga s plačilno kartico trgovec preprosto vstavi kartico v POS-terminal in vanj vtipka znesek za plačilo oz. je znesek že samodejno prenesen iz blagajne trgovca. Ko terminal zazna znesek plačila in kartico ter potrdi pravilnost vnosa PIN-številke, se vzpostavi zveza prek servisnega centra z računalnikom izdajatelja kartice, ki potrdi oz. zavrne transakcijo. Po končani transakciji terminal izpiše avtorizacijski listek, ki ga je v nekaterih primerih treba podpisati (to velja predvsem za magnetne plačilne kartice), v večini primerov podpis ni potreben (velja za pametne kartice).

POS-terminali bankam prinašajo poleg razbremenitve bank in bančnih avtomatov tudi prihodek, saj si banka pri vsakem nakazilu zadrži določen odstotek provizije kot nadomestilo za izvajanje plačilnega prometa. Provizija se giblje nekje od 2 do 5 odstotkov in se med podjetji razlikuje.

Zlata pravila za varno plačevanje prek POS-terminalov

- Ko izročamo svojo kartico iz rok, te nikoli ne izpustimo iz svojega vidnega polja. Spremljamo cel postopek plačevanja z njo.
- Pri plačilu blaga oz. storitve smo pozorni, da nihče ne vidi vnosa naše PIN-številke, ki smo jo vtiskali v terminal za sprejemanje kartic.
- Po končanem nakupu zahtevamo potrdilo o nakupu in preverimo znesek, preden ga podpišemo oz. zapustimo prodajno mesto.
- Ker potrdila vsebujejo kar nekaj podatkov naše kartice, ga hranimo na varnem, ko zastara, pa ga uničimo.
- Bodimo pozorni, da trgovec našo kartico skozi terminal potegne samo enkrat. Če jo potegne večkrat, zahtevamo potrdilo.
- V nobenem primeru ne podpisujemo potrdil, ki so prazna.

Število POS-terminalov v Sloveniji



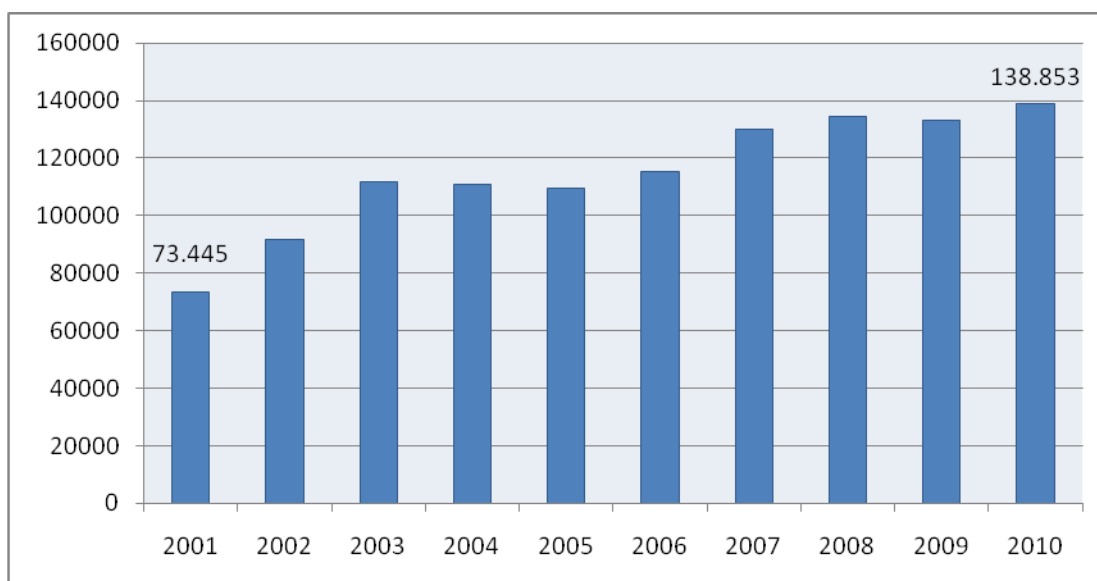
Graf 7: Število POS-terminalov v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Po podatkih Banke Slovenije je trenutno na našem tržišču v uporabi več kot 32.021 POS-terminalov. Od tega je največ nameščenih v osrednji regiji, kar ena četrtnina, najmanj pa jih zaznamo v zasavski regiji. NLB danes (2011) razpolaga s 13.069 POS-terminali, kar predstavlja kar 40 odstotkov vseh nameščenih POS-terminalov po vsej Sloveniji.

Iz tabele je razvidno, da število POS-terminalov med leti rahlo niha. Močnejši padec zaznamo v letu 2005 in 2006, ki ga pogojujemo z nadgradnjo POS-terminalov zaradi prehoda kartičnega poslovanja iz magnetnih plačilnih kartic na pametne plačilne kartice (čipne kartice), ki so zahtevale določene spremembe. Glede na to, da imajo nekatera prodajna mesta tudi do dva ali več POS-terminalov na svojem prodajnem mestu, za katere plačujejo dvojne stroške, pa pogojujemo rahli upad POS-terminalov v zadnjem letu s tem, da so trgovci odvečne terminale, ki jih ne potrebujejo, vrnili bankam, med drugim pa tudi domnevamo, da se je zaradi gospodarske situacije, ki trenutno vlada v Sloveniji, zaprlo kar nekaj prodajnih mest in z njim posledično 862 POS-terminalov.

Število opravljenih transakcij prek POS-terminalov v Sloveniji, izraženo v tisočih

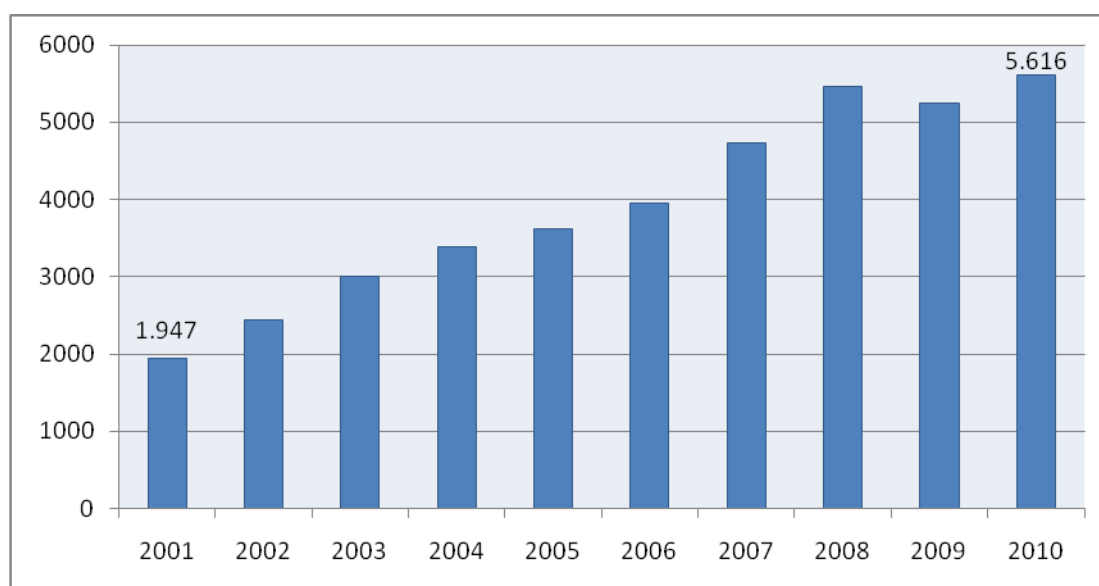


Graf 8: Število opravljenih transakcij prek POS-terminalov v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Pri opazovanju števila opravljenih transakcij skozi desetletno obdobje ne zaznamo nobenega upada, temveč strmo naraščanje le-teh. To nam pove, da prebivalstvo že zelo dobro pozna prednosti negotovinskega plačevanja na prodajnih mestih. Zaupanje, ki so ga z leti pridobivali v elektronsko plačevanje, se je le stopnjevalo in danes (2010) predstavlja 138.853 transakcij, opravljenih prek POS-terminalov. To je za kar 65.408 oz. 47 odstotkov več opravljenih transakcij v letu 2010 v primerjavi z letom 2001.

Vrednost opravljenih transakcij prek POS-terminalov v Sloveniji – izražena v milijonih EUR



Graf 9: Vrednost opravljenih transakcij prek POS-terminalov v Sloveniji

Vir: Bilten Banke Slovenije, 2011

Vrednost vseh transakcij, opravljenih prek POS-terminalov, je za leto 2010 znašala 5,6 milijona EUR. Podatek nam pove, da je aktivni Slovenec v letu opravil za kar 5.819 EUR transakcij. To pomeni, da je bil njegov nakup, opravljen prek POS-terminala, na mesec vreden 484 EUR. Vrednost transakcij se je iz leta v leto zviševala in se je v primerjavi z letom 2001 zvišala za kar 288 odstotkov.

Predvidevamo, da bosta število in vrednost opravljenih negotovinskih transakcij na izbranih prodajnih mestih v prihajajočih se obdobjih še naraščala in se morda že v bližnji prihodnosti ustavila na isti, če ne nižji točki, kot jo zaznamuje leto 2010. Razlog za takšno razmišljanje je porast zaupanja v uporabo spletnih trgovin (internetnih trgovin), ki vedno bolj napredujejo, saj opazamo, da so nakupi, opravljeni prek spleta, cenejši od fizičnih obiskov trgovin.

4.3 INTERNET

To poglavje je namenjeno vprašanju: »Kako varno opraviti plačilo nakupa v spletni trgovini s plačilno kartico?« Naš namen je seznaniti širšo javnost oz. vse uporabnike interneta, ki že uporabljajo oz. se uvajajo ali pa razmišljajo, da bi začeli uporabljati svoje plačilne kartice za spletno nakupovanje. Predelali bomo vsa potrebna področja spletnega nakupovanja, ki so za uporabnika nujno potrebna, da bo nakup pravilno opravljen, in ga seznanili z vsemi potrebnimi zankami, ki pri plačevanju s plačilno kartico prežijo nanj.

Že sam naslov poglavja nam pove, da je spletno nakupovanje način kupovanja blaga ali storitev v spletnih trgovinah. Spletne trgovine so spletna mesta s široko ponudbo blaga ali storitev. Nepoznavanje delovanja spletnih trgovin in strah pred krajo številke plačilne kartice od spletnega nakupa odvrneta zelo veliko ljudi. Zato se bomo z nekaj napotki o pametnem ravnanju s plačilno kartico na spletu potrudili odpraviti odvečni strah.

Dobro je vedeti, da se nakupovanje počasi, a vztrajno širi tudi na internet. Vrednosti nakupov, ki jih uporabniki interneta opravijo prek spletnega nakupovanja, so vsako leto višje. Čedalje več zadovoljnih uporabnikov s pridom že izkorišča prednosti spletnega nakupovanja, ki jih je kar nekaj.

Prednosti spletnega nakupovanja

- Kupujemo od doma. To pomeni, da nam ni treba obiskati trgovine, da bi več izvedeli o samem izdelku. S tem odpade potreba po iskanju prostega parkirnega mesta pred trgovino zlasti ob konicah.
- Kupujemo lahko ob katerikoli uri. Spletne trgovine poslujejo 24 ur na dan in 7 dni v tednu, ne glede na odpiralni čas trgovin, dela proste dneve ali praznike.
- Imamo dober pregled nad široko ponudbo izdelkov in možnost hitrega pregleda ponudbe. V miru si lahko preberemo vse podrobnosti izbranega izdelka in ga primerjamo z drugimi podobnimi izdelki.
- Ni prodajalcev, ki bi nas s svojimi nasveti ovirali ali celo zmedli pri kupovanju. Preden se odločimo za nakup, lahko premislimo o samem izdelku in potrebi po njegovem nakupu. Ni motečih prodajalcev, ki bi nam izdelek lahko vsilili.
- Nižja cena izdelkov in storitev, ki je lahko pogojena le z enim lastnikom spletne trgovine, saj ta ne potrebuje več zaposlenih, niti velikih prostorov za razstavo ali skladiščenje izdelkov, torej tudi nima nobenih zalog. Naročeno blago neposredno posreduje od dobavitelja do kupca.
- Hitra dostava izdelka od trgovine do uporabnika. Kadar kupujemo izdelke v Sloveniji, lahko v večini primerov naročeno blago dobimo že naslednji dan.
- Kupimo le tisto, kar zares potrebujemo. Pri spletnem nakupovanju ni impulzivnega nakupovanja, kot je pri klasičnem nakupovanju, ko kupimo tudi stvari, ki jih ne potrebujemo.
- Možnost nakupa izdelkov, ki jih ni mogoče dobiti v lokalnih trgovinah ali v Sloveniji.

Slovenski trg glede spletnega nakupovanja ni v zaostanku za razvitimi državami. Da se slovenski spletni nakupovalni trg vedno bolj razvija, priča dejstvo, da imajo uporabniki v večini spletnih trgovin možnost plačila naročenih izdelkov s plačilno

kartico. Prav tovrstno plačevanje zahteva povezavo, ki mora biti obvezno zavarovana, saj bi lahko kak nepridiprav »prisluškoval« internetni povezavi med kupcem in trgovino ter tako prišel do kupčeve številke plačilne kartice. Bistveno vprašanje za spletnega kupca je, kako prodajalec ščiti podatke o njegovi kartici in kakšna zanesljivost je, da bo številka kreditne kartice potovala po omrežju in prispela do trgovca, ne da bi jo na poti videla nepooblaščen oseb. Zato je za vsako trgovino bistveno, da se uporabnikom zagotovi enostavno in varno plačevanje storitev in blaga.

Postopek spletnega nakupa s plačilno kartico

Pri nakupu s plačilno kartico moramo najprej iz seznama kartic, ki jih sprejema trgovina, določiti kartico, s katero želimo plačati izbrane izdelke. Nato vnesemo številko plačilne kartice ter datum poteka kartice, ki je označen na plačilni kartici. Ko še zadnjič preverjamo naročilnico z izbranimi izdelki, potrdimo nakup in s tem oddamo naročilo. Od tu naprej je postopek odvisen od tega, kakšen način avtorizacije uporablja spletna trgovina (on-line oz. off-line avtorizacijo plačilne kartice). Če je avtorizacija uspešno opravljena, transakcijski strežnik obvesti trgovca o naročilu in mu posreduje vse potrebne podatke o naročilu, kupcu pa posreduje informacijo o odobritvi oz. zavrnitvi naročila. Po prejemu naročila trgovec preveri elemente naročila in takoj po odpremi blaga potrdi dobavo transakcijskemu strežniku. Šele takrat transakcijski strežnik posreduje banki zahtevek za prenos sredstev s kupčevega na trgovčev račun.

Internet je odprto omrežje, ki nam samo po sebi ne zagotavlja prav velike varnosti. Če se med strežniki pretakajo podatki, ki niso zaščiteni, potem zelo hitro pride do zlorabe. Zaradi zaupne vsebine sporočil, ki se pretakajo med kupcem, trgovino in banko, so se razvile posebne metode, ki omogočajo varnost on-line transakcij. Večina spletnih brskalnikov vsebuje rešitve in nudi možnost uporabe spletnega protokola SSL (Secure Socket Layer), ki omogoča, da so kupčevi podatki zaščiteni z varnostno kodo in varnostnimi ukrepi, še preden so poslani z računalnika.

Zlata pravila za varni nakup prek spleta

- Podjetje ima lahko odlično spletno stran, kar pa ne zagotavlja, da to podjetje resnično obstaja. Pozanimajmo se za polni naslov prodajalca, še posebno, če ta posluje zunaj Slovenije. Spletni naslov, ki vsebuje geografsko domeno SI, še ne zagotavlja, da je podjetje iz Slovenije. Preverimo, od kod je podjetje, njegovo telefonsko številko in druge kontaktne podatke. Če smo negotovi, prodajalca preprosto pokličemo po telefonu.
- Preberemo splošne pogoje poslovanja. Vsaka spletna trgovina ima objavljene splošne pogoje.

- Vedno preverimo višino stroškov pakiranja in stroškov dostave, ker znajo ti stroški včasih celo preseči vrednost cenejšega izdelka.
- Zabeležimo si vse podatke o spletnem nakupu, tudi datum in uro.
- Preverimo pravilnost bremenitve naše kartice.
- Vedno preverimo, ali je nakup na tej spletni strani varen.
- Seznanimo se z možnostmi in načini preklica našega nakupa.
- Preverimo možnosti in rok vračila blaga, v kolikor z izdelkom ne bomo zadovoljni.

Zaradi številnih zlorab in posledično nezaupanja ljudi so številna podjetja, ki se ukvarjajo s prodajo na internetu, posvetila ogromno časa in energije, da bi ustvarila čim večjo varnost in kar najbolj učinkovite mehanizme za preprečevanje zlorab. Narediti zanesljiv in zaupanja vreden plačilni sistem je naloga, ki se je zavedajo vsi pomembnejši akterji svetovne trgovine. Zaradi tega se postopki za šifriranje podatkov in programski paketi, ki skrbijo, da je prenos informacij varen pred morebitnim prestrezanjem, nenehno izboljšujejo. Dandanes že vse priznane spletne trgovine uporabljajo takšno raven zaščite, da je pri uporabi sistema spletnega naročanja praktično nemogoče prestreči poslane podatke in številko kartice s kupčevega računalnika.

»Osnovno pravilo spletnega nakupovanja je, da ne kupujemo v trgovinah, ki jim ne zaupamo«.

5 PREDSTAVITEV NLB, D. D., LJUBLJANA IN PLAČILNIH KARTIC NLB

5.1 NOVA LJUBLJANSKA BANKA, D. D., LJUBLJANA

Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana (v nadaljevanju NLB) je bila ustanovljena 27. julija 1994 na podlagi Ustavnega zakona o dopolnitvah ustavnega zakona za izvedbo Temeljne ustavne listine o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije. Ob ustanovitvi je prevzela del premoženja in poslovanja Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana (v obsegu, opisanem v 22. b členu prej navedenega

ustavnega zakona), katere začetki segajo v 19. stoletje, ko je bila leta 1889 ustanovljena Mestna hranilnica ljubljanska (NLB – Mejniki v razvoju 2010).

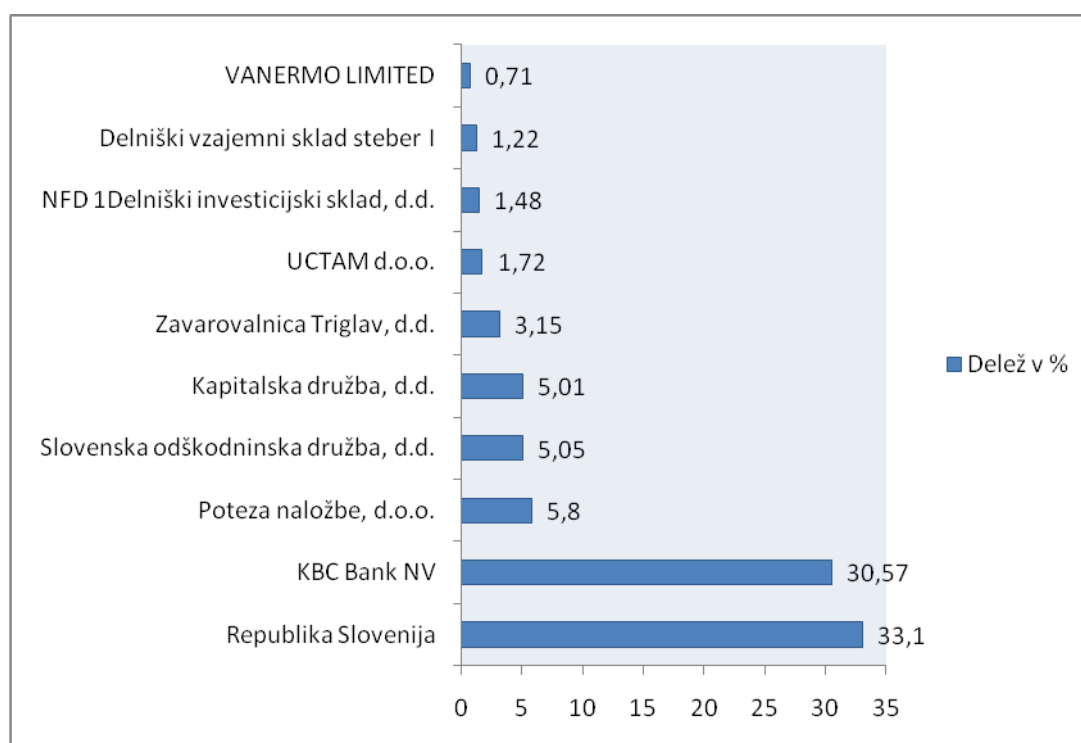
NLB danes svoj vpliv na finančnem trgu utrjuje z aktivno vlogo na vseh področjih družbenega razvoja. Z uresničevanjem svojih poslovnih ciljev na temelju tradicije in zaupanja ter z odgovornim negovanjem poslovnih vrednot oblikujejo novo podobo bančne kulture. Kot največja banka v Sloveniji se zavedajo pomembnosti svojega poslanstva in dejstva, da se z uspešnim razvojem družbe kot celote krepi tako ugled banke kot tudi moč (NLB – Banka danes 2010).

Banka ponuja vrsto bančno-finančnih storitev prebivalstvu, podjetjem in finančnim družbam. Dejavnosti, s katerimi se ukvarja danes, so (NLB – Storitve 2011):

- osebni računi,
- plačilni promet,
- kreditne storitve,
- vloge,
- investicijsko bančništvo,
- kartične storitve,
- izvedeni finančni instrumenti,
- storitve vzajemnih skladov,
- bančno zavarovalništvo,
- skrbniške storitve in
- druge storitve.

NLB je danes vodilna banka v Sloveniji in prebivalstvu ponuja veliko več produktov kot konkurenca. Deluje tako na območju Slovenije kot zunaj njenih meja in je prisotna na 18 trgih.

Lastniška struktura banke



Graf 10: Lastniška struktura banke NLB, d. d.

Vir: NLB – Lastniška struktura, 2010

NLB odlikujejo odlične mednarodne uvrstitve in priznanja, ki jih je pridobila v času svojega delovanja. Uvršča se med 1000 vodilnih bank na svetu in med 15 vodilnih bank v srednji in vzhodni Evropi. Po varnosti jo uvrščajo med 5 najvarnejših bank v srednji in vzhodni Evropi in med 50 največjih bank v srednji Evropi (NLB, d. d. – Uvrstitev in nagrade 2010).

Storitve, ki jih NLB ponuja, so zelo raznovrstne. Zanimiva paleta produktov privablja prebivalstvo, da vedno znova sklepa različne posle, in prepričani smo, da med poplavo le-teh prav vsak izmed nas lahko zadovolji svoje potrebe bodisi po varčevanju, kreditiranju ali zavarovanju. Da bi lahko celovito predstavili vsaj en delček njihove ponudbe, smo se v tem poglavju usmerili na področje plačilnih kartic, ki so v ponudbi NLB. Odgovorili bomo na vprašanja, komu so kartice namenjene, kako priti do nje, kakšne prednosti prinašajo, in jih postavili ob bok konkurenci, da bi videli njihove prednosti oz. slabosti in stroškovne raznovrstnosti. Iskali pa bomo tudi rešitve za še boljše kartično ponudbo NLB.

5.2 PLAČILNE KARTICE NLB

Ker bomo v nadaljevanju večkrat omenjali izraze, ki so mnogim neznani, bomo najprej opredelili osnovne izraze, ki spremljajo kartično poslovanje.

To so:

- **Kartični račun** je račun, v okviru katerega se vodi celotna poraba na vseh karticah (osnovni kartici in dodatnih karticah). Nosilec kartičnega računa je hkrati imetnik osnovne kartice.
- **Limit** je mesečni limit poslovanja, vezan na kartični račun in ga koristi imetnik kartice ter vsi imetniki dodatne kartice na tem kartičnem računu. Limit je t. i. znesek, ki ga odobri banka in je omejen.
- **Okvirni kredit** je višina odobrenega limita, ki ga prav tako odobri banka.
- **Direktna obremenitev** je način poravnavanja obveznosti. To je pogodba, sklenjena med banko, ki vodi kartični račun, in upnikom (imetnikom kartice), ki dovoljuje, da banka lahko na točno določen dan v mesecu (8, 18 ali 28) obremeni imetnikov osebni račun za porabljeni znesek na kartici. Poraba na kartici se torej poravna samodejno in imetniku ni treba preišljevat, kdaj bo poravnal svoje obveznosti. Vse, kar mora storiti, je zagotoviti zadostna sredstva na osebnem računu, da direktna obremenitev steče.
- **Plačilni nalog** je t. i. položnica, ki jo mora imetnik poravnati sam, fizično v banki oz. s pomočjo drugih orodij.
- **Pooblaščenec** je oseba, ki jo imetnik kartice pooblasti (dovoli), da ta lahko uporablja njegovo kartico. Pooblaščenec ima polna pooblastila, kar pomeni, da lahko v svojem imenu poizveduje in bremeni kartico nosilca.

NLB ima danes v ponudbi različne plačilne kartic, ki se med seboj razlikujejo glede na način plačila in vrsto izdajatelja. To so t. i. kartice z odloženim plačilom in posojilne kartice.

- **Kartica z odloženim plačilom**, pri kateri imetnik kartice poravna celotni dolg enkrat na mesec. Svojo obveznost do kartice lahko poravna prek direktne obremenitve z osebnega računa oz. s plačilnim nalogom. Torej gre za mesečno plačilo porabe.
- **Posojilna kartica**, kjer imetnik kartice poravna le del porabljenega zneska odobrenega posojila, pri čemer je odstotek vračanja različen in je opredeljen v pogodbi.

NLB Klasična Karanta



Slika 4: Primer plačilne kartice NLB Karanta

Vir: <http://www.nlb.si/karanta>

Imetnik kartice Karanta lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga in storitev v Sloveniji na vseh prodajnih mestih, označenih z nalepko Karanta, v obsegu odobrenega limita. Možnost plačila svojih obveznosti lahko opravi na več kot 20.000 prodajnih mestih po vsej Sloveniji. Kartica omogoča samo brezgotovinsko poslovanje, to pomeni, da dvig gotovine na banki oz. bankomatu ni mogoč. Prav tako omenjene kartice ne moremo uporabljati v tujini. Velika prednost je brezplačno nezgodno zavarovanje in možnost dodatnega zavarovanja kartice za primer izgube ali kraje. Za še večjo varnost pri poslovanju pa imetnik kartice lahko aktivira varnostno SMS-sporočilo.

Lastnosti in ostale prednosti:

- Imetnik kartice lahko za poslovanje pooblasti tudi drugo osebo, ki dobi svojo kartico (kartico pooblaščenca).
- Imetnik sam določi, kako in kdaj bo poravnal porabo na kartici. Poravna jo lahko prek direktne obremenitve oz. prek plačilnega naloga.
- Imetnik ima možnost omogočiti poslovanje s kartico tudi drugim družinskim članom, ki morajo biti stari najmanj 14 let. Družinski član tako prejme svojo plačilno kartico, to je t. i. družinska kartica, s pomočjo katere lahko porablja isti limit (limit imetnika). Naročilo dodatne plačilne kartice je strošek v višini 6,26 EUR.
- O porabi na kartici je imetnik obveščen prek papirnatega mesečnega izpiska oz. spremlja svojo porabo prek elektronske banke NLB Klik.

Strošek za najem plačilne kartice Karanta je odvisen od načina plačila porabe. Če se odločimo za plačilo porabljenega zneska prek direktne obremenitve, bomo plačali

letno članarino v višini 12,52 EUR, v primeru izbire plačila porabe prek plačilnega naloga pa je strošek letne članarine nekoliko višji in trenutno znaša 31,30 EUR. Imetnik s kartico nima dodatnih stroškov članarine, saj ta velja za 12 mesecev in jo imetnik plača enkrat letno ob obletnici plačila prve članarine. Prav tako pa ima strošek letne članarine tudi družinski član, ki uporablja družinsko plačilno kartico, katere strošek letne članarine znaša 5,00 EUR.

NLB Klasična MasterCard

Imetnik kartice MasterCard lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga ali storitev v Sloveniji in tujini na vseh prodajnih mestih, označenih z nalepko MasterCard. Kartica prav tako dopušča dvig gotovine v banki oz. na bankomatu v višini polovice odobrenega limita na kartici. To pomeni, da imetnik lahko porabi celoten limit za negotovinsko plačilo oz. polovico limita porabi za dvig gotovine, drugo polovico pa za negotovinsko plačilo. Banka za dvig gotovine zaračuna nadomestilo v skladu s tarifo banke, ki trenutno znaša najmanj 10,43 EUR oz. 3,5 odstotka od zneska dviga.

Lastnosti in druge prednosti:

- Imetnik lahko za poslovanje s kartico pooblasti drugo osebo.
- Ima možnost prejemanja varnostnega SMS-sporočila.
- Kartica nudi brezplačno nezgodno zavarovanje in možnost dodatnega zavarovanja za primer izgube ali kraje.
- Datum plačila in način plačila izbere imetnik sam.
- Porabo lahko imetnik spremlja prek NLB Kliko oz. prek papirnatega izpiska, ki ga prejme od banke konec obračunskega obdobja.
- Varnejše poslovanje, saj je kartica podprta s čipom.
- Imetnik ima možnost omogočiti poslovanje s kartico tudi družinskim članom.
- Kartica imetniku omogoča plačevanje blaga in storitev prek spletnih trgovin.
- Sodelovanje v shemi ugodnosti ENKA.

Strošek članarine znaša 16,69 EUR, če se imetnik odloči za plačevanje porabe prek direktne obremenitve, v primeru plačevanja porabe prek trajnega naloga strošek letne članarine znaša 33,38 EUR.

NLB Zlata MasterCard

Zlata MasterCard kartica je namenjena bolj zahtevnim strankam, ki pričakujejo več in imajo višje prilive. Bodoči imetniki jo lahko pridobijo na osnovi že odprtega Zlatega osebnega računa v NLB. Omenjena kartica imetnikom prinaša višji limit porabe, kot ga omogočajo druge plačilne kartice, in možnosti še dodatnega zavarovanja, ki ga Klasične MasterCard kartice v nasprotju z Zlatimi ne ponujajo. Namenjena je vsem, ki živijo nadstandardni slog življenja in želijo biti prepoznavni. Članarina kartice je na osnovi prednosti, ki jih kartica ponuja v primerjavi z drugimi karticami, ki so v ponudbi banke, temu primerno višja in znaša 66,77 EUR.

NLB Klasična Visa



Slika 5: Primer plačilne kartice NLB Visa

Vir: <http://www.nlb.si/visa>

Imetnik kartice Visa lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga in storitev v Sloveniji in v tujini na vseh prodajnih mestih, označenih z nalepko Visa. Kartica je po svetu zelo razširjena in med drugim omogoča tudi dvig gotovine na bankomatu. Prinaša enake prednosti in stroške kot Klasična plačilna kartica MasterCard.

NLB Posojilna Karanta

S posojilno kartico Karanta lahko plačamo nakup ali dvignemo gotovino, obveznosti pa poravnavamo v naslednjem mesecu. Najugodnejše, kar nam ponuja kartica, je to, da plačamo le del porabljenega zneska, preostali znesek pa poravnamo šele v prihodnjem mesecu. Kartica je namenjena vsem, ki želijo imeti kredit pri roki, saj kredit porazdelimo na več mesecev. Kartico lahko uporabljamo samo v Sloveniji.

Lastnosti in druge prednosti:

- Imetnik ima možnost plačati porabo na dva načina. Sam se odloči, ali bo porabljeni limit na kartici poravnal v višini 10 odstotkov oz. 20 odstotkov.
- Imetnik kartice je brezplačno nezgodno zavarovan in ima možnost dodatno zavarovati kartico za primer izgube ali kraje.
- Porabo lahko plačuje samodejno z direktno obremenitvijo ali plačilnim nalogom.
- Porabo lahko spremljamo prek NLB Klik ali papirnatega izpiska.
- Kadarkoli lahko delno ali v celoti poravnamo znesek porabljenega limita.
- Kartica prinaša ugodnosti pri partnerjih, ki so vključeni v shemo ENKA.
- Ima možnost prejemanja varnostnega SMS-sporočila.

Stroškov z najemom plačilne kartice nimamo, v kolikor se odločimo za 20-odstotno plačilno kartico in plačevanje obveznosti prek direktne obremenitve. V nasprotju z plačilnimi karticami z odlogom plačila pri posojilnih karticah imetnik plača odstotek od porabljenega zneska. Odstotek porabe je sestavljen iz 6-mesečnega Euriborja in pribitka banke (po trenutno veljavni tarifi NLB pribitek znaša 5,9 odstotne točke). Kartica je primerna za vse, ki lažje postopoma vračajo porabljeni limit na kartici, in za vse, ki želijo le občasno uporabljati svojo kartico, saj v primeru neuporabe limita na kartici imetnik ne utрпи nobenega stroška. V primeru odločitve, da bomo plačevali porabo prek plačilnega naloga, pa nam to povzroči dodaten strošek zavarovanja posojila v višini 1,31 odstotka od odobrenega limita na kartici. Enak strošek nas spremlja pri odločitvi za najem plačilne kartice z 10-odstotnim mesečnim plačevanjem porabe na kartici. V kolikor uporabljamo plačilne kartice, je strošek porabljenega limita veliko višji, kot če bi plačali letno članarino.

NLB Posojilna MasterCard

Posojilna MasterCard kartica v nasprotju s posojilno Karanto omogoča gotovinsko in negotovinsko poslovanje tudi v tujini. Porabljeni znesek limita pa poravnamo le v višini tretjine porabljenega zneska in ga lahko kadarkoli predčasno poravnamo. Kartica nam prinaša enake prednosti kot posojilna Karanta. Prav tako se višina odstotka za porabljeni limit obračunava po enakem principu kot pri posojilni Karanti.

NLB Partnerske plačilne kartice

To so kartice, ki nadgrajujejo osnovno ponudbo obstoječih kartic NLB. NLB izdaja kartice v sodelovanju s podjetji, s katerimi ima sklenjeno pogodbo. Kartice imetnikom prinašajo določene ugodnosti, ki jih ponujajo spodaj omenjena podjetja.

Tabela 1: NLB Partnerske kartice

Partnerske kartice	Renault Karanta Renault Karanta Initiale	MasterCard Kompas	MasterCard Mercedes
Banka ima sklenjeno pogodbo s podjetjem	Renault Slovenija, d. o. o.	Kompas, d. d.	AC-Intercar, d. o. o.
Letna članarina pri plačevanju prek trajnega naloga	brezplačna	23,37 EUR	16,69 EUR (prvo leto brezplačna)
Letna članarina pri plačevanju s plačilnim nalogom	12,52 EUR	33,38 EUR	33,38 EUR
Letno zavarovanje posojila	1,31 % od odobrenega limita	1,31 % od odobrenega limita	X
Obrestna mera za porabljeni limit	7,14 % nominalna (fiksna)	X	X
Zavarovanje za prosti čas	X	X	6,26 EUR
Možnost uporabe	Slovenija	Slovenija in tujina	Slovenija in tujina
Način plačila	posojilo	odlog plačila in posojilo	odlog plačila
Komu so namenjene	Vsem, ki vozijo Renault avtomobile višjih cenovnih razredov.	Vsem, ki radi veliko potujejo.	Vsem lastnikom vozil Mercedes-Benz.

Vir: NLB – Partnerske kartice 2011

5.2.1 KAKO POSTATI IMETNIK PLAČILNE KARTICE NLB

V tem poglavju bomo pogledali, komu banka izdaja plačilne kartice in kakšne pogoje je treba izpolnjevati za pridobitev kartice.

Plačilno kartico v NLB lahko dobijo:

- Polnoletne fizične osebe, ki imajo stalno prebivališče v Republiki Sloveniji.
- Polnoletne fizične osebe, ki imajo začasno prebivališče v Republiki Sloveniji, vendar to ne sme biti krajše od šestih mesecev.
- Polnoletne fizične osebe, ki imajo stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nimajo dovoljenja za bivanje v Sloveniji za dobo šestih mesecev, ter tuji državljani, zaposleni na diplomatskih in konzularnih predstavništvih ter njihovi družinski člani.

Vlogo za izdajo plačilne kartice lahko oddajo tudi nekomitenti (fizične osebe, ki imajo osebni račun odprt v drugi banki). Ti morajo v nasprotju s komitenti banki predložiti potrdilo o prilivih za obdobje zadnjih šestih mesecev, ki ga pridobijo v banki, ki jim vodi osebni račun. Prosilec lahko odda svojo vlogo osebno v banki, imetnik elektronske banke NLB Klik oz. telefonske banke NLB Teledom pa lahko odda vlogo kar prek NLB Klika oz. NLB Teledoma.

5.2.2 KRITERIJI ZA ODOBRITEV PLAČILNE KARTICE NLB

Kriteriji, na osnovi katerih se banka odloči za izdajo kartice, so redni mesečni prilivi (osebni dohodek, pokojnina, štipendija itd.) za obdobje zadnjih treh mesecev. To povprečje za prosilce, ki prejemajo osebni dohodek, ne sme biti nižje od zakonsko določenega minimalnega osebnega dohodka v Sloveniji, ki je trenutno v višini 572,27 EUR. Na osnovi pridobljenega povprečja banka določi višino limita na kartici. Kriteriji za odobritev višina limita se glede na vrsto kartice razlikujejo.

Za plačilne kartice z odlogom plačila banka odobri maksimalno višino limita do 70 odstotkov od povprečja osebnega dohodka, če prosilec prejema prilive na osebni račun do višine 4.000 EUR. V kolikor prilivi presegajo znesek 4.000 EUR, banka lahko odobri limit na kartici do 1,5-kratnika mesečnega priliva, medtem ko študentje lahko zaprosijo za limit, ki ne sme biti višji od povprečnega priliva na osebnem računu.

Če se odločimo za posojilno kartico, se kriterij limita določijo na osnovi X-kratnika od povprečja priliva, ki se od prosilca do prosilca kartice razlikuje. Tako lahko študentje zaprosijo za limit do višine povprečnega priliva, zaposleni lahko limit na plačilni kartici zvišajo za 2,5-krat od povprečnega priliva, visokobonitetne stranke, ki imajo v NLB odprt Zlati osebni račun, pa limit na posojilni kartici lahko zvišajo za kar 3,5-kratnik mesečnega priliva.

Če izpolnjujemo našete pogoje, smo na dobri poti, da postanemo imetnik ene izmed naštetih plačilnih kartic, ki nam jih ponuja NLB. Pod nobenim pogojem pa banka ne izda plačilne kartice prosilcu brez rednih prilivov in korektnega poslovanja do banke. To pomeni, da prosilec kartice ne sme biti v nedovoljenem negativnem stanju na svojem osebnem računu, vse obveznosti do banke mora imeti poravnane in ne sme biti vpisan na listo nekorektnega poslovanja. To banki predstavlja varnost, da bo imetnik kartice le na osnovi prihodkov, ki jih prejema, in korektnega poslovanja do banke poravnal obveznosti do predhodno porabljenega limita na kartici.

Če banka odobri vlogo za izdajo plačilne kartice, se vloga samodejno posreduje na Bankart, d. o. o., kjer plačilno kartico potrdijo in izdajo zahtevek za njeno izdelavo. Omenjeni zahtevek prejme podjetje Cetus, d. d., ki zeleno plačilno kartico ter PIN-številk izdela v roku 10 delovnih dni in ju posreduje na naslov imetnika. Za prevzem kartice je treba podpisati vročeno pošiljko, medtem ko je PIN-številk po navadni pošti oddana v poštni nabiralnik. PIN-številk in kartico imetnik zaradi varnostnih razlogov vedno prejme ločeno z zamikom dveh delovnih dni. V kolikor imetnik plačilne kartice ni prejel svoje plačilne kartice, se bo ta vrnila nazaj v poslovalnico, ki vodi imetnikov osebni račun.

5.2.3 POVEČANJE LIMITA NA PLAČILNI KARTICI NLB

Imetnik plačilne kartice ima tudi možnost stalno oz. začasno povečati limit na svoji kartici.

- **Stalno povečanje limita** pomeni, da želimo spremeniti trenutno višino limita na kartici za prihodnje poslovanje s kartico. Banka nam limit zviša, če ustrezamo zgoraj navedenim kriterijem za zvišanje limita in nam zanj ni treba vedno znova zaprositi. Ta se imetniku dodeli in velja do naslednje izražene spremembe.
- Za **začasno povečanje limita** lahko imetnik zaprosi le na plačilnih karticah z odlogom plačila in ne na posojilnih karticah. Možnost povečanja začasnega limita banka odobri za največ 90 dni. Banka bo v okviru danih možnosti povečala limit in pri tem upoštevala prilive za obdobje zadnjih šestih mesecev. Tako lahko študentje zaprosijo za največ 2-kratnik svojega povprečnega priliva, imetniki klasičnih plačilnih kartic do 2,5-kratnika svojega povprečnega priliva, imetniki zlate kartice pa za kar 3,5-krat višji limit. V primeru ugotovljene kreditne nesposobnosti imetnika kartice lahko banka ponudi prosilcu za zvišanje limita zajamčeno vlogo (primer Depozit – vezana denarna sredstva za dobo do poteka zvišanega limita) kot garancijo, da bo ta lahko poravnal svoje obveznosti ob zapadlosti. Ljudje se največkrat odločajo za začasno povečanje v primerih potovanja, rezervacije letalskih vozovnic oz. večjih nakupov, ki zahtevajo obvezno plačilo s plačilno kartico. Banka nam bo vsakič ob prejeti in obravnavani vlogi za začasno povečanje limita na plačilni kartici zaračunala strošek, ki po trenutno veljavni tarifi banke znaša 3,50 EUR.

Vsi nastali stroški plačilne kartice obremenijo naš kartični račun in jih poravnamo skupaj s porabljenim limitom ob končanem obračunskem obdobju.

5.2.4 POOBLAŠČENA OSEBA NA PLAČILNI KARTICI NLB

Imetnik ima lahko na svoji kartici več pooblaščenec. Pooblastilo lahko imetnik naredi le osebno v banki ob navzočnosti tako bančnega komercialista kot bodočega pooblaščenca. Bančni uslužbenec mora presoditi, ali je imetnik kartice resnično izrazil željo po pooblaščenju na svojem kartičnem računu in ali se bodoči pooblaščenec strinja, da ga imetnik pooblasti za svojo plačilno kartico. Pooblastilo daje možnost pooblaščenju, da ta lahko pogleduje v stanje kartičnega računa, plača porabo na kartici in bremeni sredstva s kartičnega računa. V nobenem primeru pa mu ni dovoljeno opravljati kakršnihkoli sprememb kartičnega računa, kot so sprememba višine limita, sprememba dneva za plačilo porabe itd., ki jih lahko opravi le imetnik kartice. Prav tako lahko pooblaščenec pridobi svojo plačilno kartico, ki bo vezana na kartični račun imetnika plačilne kartic in nima svojega limita. To pomeni, da imetnik in pooblaščenec hkrati uporabljata isti limit na kartici.

Imetnik lahko odloča med dvema možnostma porabe limita:

- Pooblaščenec uporablja celotno višino skupnega limita na dodatni plačilni kartici, vendar ga ne more preseči.
- Pooblaščenec le delno uporablja limit na dodatni kartici, ki je vnaprej določen s fiksnim zneskom in ne more biti višji od osnovnega limita na kartici. Delno porabo limita lahko pooblaščenec kadarkoli spremeni v času njene veljavnosti. Z dodatno kartico, pri kateri je določen podlimit, je mogoča poraba samo do zneska podlimita, v kolikor imetnik ni porabil celotnega odobrenega limita na kartični računu.

Pooblaščenec nam lahko v veliko primerih olajša poslovanje z našimi financami, še posebno v izrednih situacijah, ko sami ne moremo opraviti nakupa oz. dviga gotovine. Pooblastilo na kartičnem računu je lahko za nekatere velika prednost, še zlasti za družinske člane, ki bi jo potrebovali, pa je glede na svoj finančni profil ne morejo dobiti (mladi, starejši od 14 let). Družinska kartica pa je zagotovo nepogrešljiva tudi za vse pare, ki imajo skupne finance za načrtovanje počitnic, mesečnih nakupov in potovanj.

Pri sklepanju pooblastil moramo biti zelo previdni in trezno premisliti, koga bomo pooblastili in mu s tem omogočili uporabo našega kartičnega računa. Zato pooblaščajmo le tiste osebe, ki jih dobro poznamo in jim 100-odstotno zaupamo.

5.2.5 NEZGODNO ZAVAROVANJE PLAČILNIH KARTIC NLB

Brezplačno nezgodno zavarovanje je zagotovo še ena izmed velikih prednosti, ki nam jih prinašajo plačilne kartice NLB. Kot imetniki plačilne kartice NLB smo zavarovani pri Zavarovalnici NLB Vita, življenjska zavarovalnica, d. d., Ljubljana. To pomeni, da v primeru nezgodnega dogodka zavarovalnica upravičencu ob morebitni nezgodi izplača zavarovalnino oz. odškodnino za posledice nezgode. Omenjeno zavarovanje krije nezgodno smrt oz. trajno invalidnost kot posledico nezgode. Imetniki plačilnih kartic NLB so tako nezgodno zavarovani za primer nezgodne smrti v višini 1.252 EUR in za primer 100-odstotne trajne invalidnosti v višini 6.260 EUR (NLB – Nezgodno zavarovanje imetnikov NLB Plačilnih kartic). Da bomo v primeru nezgode znali pravilno ravnati, si bomo v nadaljevanju ogledali postopek uveljavljanja zavarovalne police.

Kako ravnati v primeru nezgode:

- Zavarovanec, ki je poškodovan zaradi nezgode, mora obiskati zdravnika zaradi pregleda in nudenja pomoči, takoj ukreniti vse potrebno za zdravljenje ter se glede zdravljenja ravnati po navodilih zdravnika.
- Po opravljenem pregledu in opredeljeni diagnozi oz. takoj, ko mu zdravstveno stanje to omogoča, je zavarovanec dolžan pisno obvestiti Zavarovalnico NLB Vita, d. d., in ji predložiti vso potrebno dokumentacijo (kraj in čas nezgode, opis dogodka, ime zdravnika, ki je opravil pregled, izvid zdravnika o vrsti telesne poškodbe ter o nastalih in morebitnih posledicah).
- V primeru nezgodne smrti pa mora upravičenec to takoj pisno prijaviti zavarovalnici in priskrbeti potrebno dokumentacijo.

Zavarovalno jamstvo za posameznega zavarovanca začne veljati ob 24:00 od dneva začetka veljavnosti plačilne kartice in traja do 24:00 dneva poteka veljavnosti kartice. Jamstvo preneha tudi z dnem, ko zavarovanec izgubi pravico do uporabe kartice, umre ali postane 100-odstotni invalid. Prav tako preneha jamstvo za nezgode z dnem, ko je zavarovancu odvzeta opravilna sposobnost.

5.2.6 ZAVAROVANJE PLAČILNIH KARTIC NLB ZA PRIMER IZGUBE OZ. KRAJE

Tovrstno zavarovanje je dodana vrednost k večji varnosti, ki je posvečena izključno izgubi oz. kraji plačilne kartice. NLB sklepa tovrstna zavarovanja z Zavarovalnico Triglav, d. d., Ljubljana. Omenjeno zavarovanje ni obvezno. Je le del redne ponudbe, namenjene predvsem tistim, ki veliko uporabljajo svojo kartico, še posebno v tujini. Dodatno zavarovanje lahko sklene samo imetnik plačilne kartice. Zavaruje pa lahko vse plačilne kartice, ki so v banki na voljo. Predmet zavarovanja je škoda, ki jo utrpi imetnik plačilnih kartic NLB zaradi zlorabe izgubljene ali protipravno odvzete kartice, ali druga škoda, ki nastane zavarovancu ob škodnem dogodku.

Obseg zavarovanja:

- V primeru zlorabe plačilne kartice nam zavarovalnica krije posamezni škodni dogodek do višine 150 EUR, vendar največ do 1.000 EUR na letni ravni.
- Če nam nekdo protipravno odvzame gotovino ali ključke, nam zavarovalnica povrne za posamezni škodni dogodek do zneska 200 EUR na letni ravni.
- Prav tako nam zavarovalnica povrne posamezni škodni dogodek za primer kraje oz. izgube torbice in denarnice. Zavarovalna vsota znaša 100 EUR na letni ravni.
- Zavarovanje vključuje tudi stroške izdelave osebnih dokumentov, ki so bili izgubljeni ali ukradeni. Zavarovalna vsota škodnega dogodka znaša 100 EUR na letni ravni in velja za posamezni škodni dogodek.

Za vse morebitne škodne dogodke, ki smo jih navedli, razen zlorabe kartice, je pogoj za prijavo škodnega primera izguba ali kraja plačilne kartice, ki jo moramo prijaviti v poslovalnici NLB in na policiji.

Zavarovanje začne veljati ob 0:00 naslednjega dne, ko banka prejme izjavo o zavarovanju. Zavarovanje se sklene za obdobje enega leta in se vsako leto samodejno podaljša za dobo enega leta, razen v primeru odpovedi ali prenehanja zavarovanja.

5.2.7 VARNOSTNO SMS-SPOROČILO NA PLAČILNIH KARTICAH NLB

Ker NLB pri finančnem poslovanju varnost pomeni največ, je poleg zavarovanja plačilne kartice poskrbela še za varnostno obveščanje imetnikov o uporabi kartice prek SMS-sporočila. To pomeni, da smo obveščeni za vsako bremenitev naše kartice, takoj ko je avtorizacija potrjena. Obvestilo prejmemo v obliki SMS-sporočila, ki ga prejmemo na svoj mobilni telefon. Mobilni telefon je pogoj za možnost aktiviranja varnostnega SMS-sporočila, ni pa pomembno, katerega mobilnega operaterja uporabljamo. Banka ima sklenjeno pogodbo za varnostno SMS-obveščanje z vsemi slovenskimi mobilnimi operaterji (Mobitel, d. d., Simobil, d. d., Debitel, d. d., in drugi). SMS-sporočilo je namenjeno vsem, ki želimo biti prepričani, da smo nakup oz. dvig gotovine opravili sami in ne nepooblaščen oseb. Vlogo za pristop k varnostnemu SMS-obveščanju lahko oddamo le osebno v poslovalnici, ki nam je izdala plačilno kartico. V primeru zamenjave telefonske številke je treba banko kar se da hitro obvestiti, saj bomo le tako onemogočili prejemanje sporočil nepooblaščenim osebam.

Tabela 2: Skupine varnostnega SMS-obveščanja

Skupine varnostnega SMS-obveščanja	v Sloveniji	v tujini
Skupina 1		
Nakup s kartico na prodajnem mestu	vsak nakup	vsak nakup
Dvig gotovine na bankomatu	vsak dvig	vsak dvig
Nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
Stornacija nakupa	vsak nakup	vsak nakup
Skupina 2		
Nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 30 EUR	nad 20 EUR
Dvig gotovine na bankomatu	nad 30 EUR	nad 20 EUR
Nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
Stornacija nakupa	vsak nakup	vsak nakup
Skupina 3		
Nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 50 EUR	nad 40 EUR
Dvig gotovine na bankomatu	nad 50 EUR	nad 40 EUR
Nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
Stornacija nakupa	vsak nakup	vsak nakup
Skupina 4		
Nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 100 EUR	nad 50 EUR
Dvig gotovine na bankomatu	nad 100 EUR	nad 50 EUR
Nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
Stornacija nakupa	vsak nakup	vsak nakup

Vir: NLB – Varnostno SMS-sporočilo, 2011

Prav tako se sami odločimo, v katerih primerih želimo biti obveščeni. Izbiramo lahko med različnimi skupinami obveščanja, ki so nam na voljo, in ne glede na to, za katero skupino se odločimo, poravnamo mesečno nadomestilo v višini 1 EUR. Torej se lahko odločimo, da bomo obveščeni ob vsakem nakupu oz. dvigu gotovine na bankomatu, ali pa se odločimo, da želimo prejemati sporočila, kadar transakcija s kartico presega določen znesek. Tabela 2 prikazuje štiri različne skupine, ki se med seboj razlikujejo glede na višino zneska nakupa oz. dviga gotovine ter kraja, kjer je bil nakup opravljen.

Glavne prednosti, ki jih prinaša varnostno SMS-sporočilo imetnikom plačilnih kartic:

- Višja stopnja varnosti poslovanja s plačilno kartico, še zlasti pri nakupovanju prek spleta oz. telefona.
- Poglavitna prednost je hitra reakcija v primeru zlorabe.
- Sami izberemo kriterije obveščanja.
- Sporočilo prejmemo za vsako bremenitev pri opravljenem plačilu prek spleta oz. telefona.
- Sporočila prejemamo ob uporabi plačilne kartice v Sloveniji in v tujini.
- Storitve je cenovno ugodna in ni vezana na število prejetih sporočil.
- Brez težav ga lahko kadarkoli prekličemo oz. znova aktiviramo, saj se sporočilo aktivira v treh dneh.

SMS-obvestilo, ki ga prejmemo, vsebuje podatke o transakciji (BA-dvig, POS-nakup, splet/tel. nakup, BA-storno dviga, POS-storno dviga oz. splet/tel. nakupa), datum bremenitve, zadnje štiri številke kartice, znesek bremenitve, kraj in državo bremenitve plačilne kartice ter telefonsko številko kontaktnega centra NLB.

Varnostno SMS-sporočilo je zagotovo nepogrešljivo in najhitrejše orodje, ki nas obvesti o dogajanju z našo plačilno kartico. V kolikor bi ugotovili, da našo kartico uporablja nepooblaščen oseba, bi nas varnostno SMS-sporočilo takoj opozorilo, da se s kartico dogaja nekaj nenavadnega. V takem primeru lahko hitro odreagiramo in zaradi varnostnih razlogov prekličemo plačilno kartico ter s tem zmanjšamo možnost za še večjo škodo, ki bi jo sicer lahko utrpeli.

5.2.8 ENKA – SHEMA UGODNOSTI NLB

Prav plačilne kartice, ki jih ponuja največja slovenska banka NLB, so že korak pred konkurenco, zato jim tudi v tem diplomskem delu posvečamo posebno pozornosti, saj poleg klasičnega gotovinskega in negotovinskega plačevanja pri negotovinskem plačilu blaga ali storitev pri določenem partnerju, ki je vključen v shemo Enka, prinaša različne popuste.

Enka je še ena izmed kreativnih idej NLB, ki je svojim plačilnim karticam dodala še eno veliko dodano vrednost in prednost pred konkurenco. To je shema ugodnosti, v okviru katere poteka program nagrajevanja, ki je povezan z uporabo plačilne kartice na določenem prodajnem mestu, s katerim ima NLB sklenjeno pogodbo za tovrstno sodelovanje. Enka na plačilni kartici nam prinaša vrsto ugodnosti oz. cenejše nakupovanje in jo lahko uporabljamo na več kot 600 prodajnih mestih po vsej Sloveniji. Priložnost za Enko je banka zaznala v čipu kartice in ga nagradila do te mere, da sam zapisuje podatke o opravljenih nakupih in spremlja, katere ugodnosti nam pripadajo in do kdaj jih lahko izkoristimo.

Danes je v to shemo vključenih že več kot 300 ponudnikov ugodnosti. Ponudniki so v okviru sheme Enka različni in ponujajo različne ugodnosti. V tej shemi sodelujejo tako večje trgovske družbe (primer: trgovine MASS, ki ponujajo obutev, BIGBANG kot ponudnik tehničnih aparatov in drugih pripomočkov, DZS, Mladinska knjiga in drugi) kot manjši trgovci in ponudniki storitev na lokalni ravni.

Imetnik Enka kartice istočasno sodeluje v več različnih shemah. Pozorni moramo biti le na to, da zbiramo ugodnosti določenega ponudnika na eni kartici, saj se ugodnosti, zbrane na različnih karticah, ne seštevajo. Prav tako se že zbrane ugodnosti v primeru preklica, izgube ali kraje kartice ne prenašajo na novo kartico in jih je treba pred ukinitvijo kartice izkoristiti. Imetnik plačilne kartice z oznako Enka lahko zbira in koristi ugodnosti pri vseh sodelujočih podjetjih, ki oblikujejo kriterije za nagrajevanje imetnikov kartic. Do ugodnosti pa smo upravičeni le pod pogojem, da blago oz. storitev plačamo negotovinsko prek ustreznega POS-terminala, prilagojenega za seštevanje in izpisovanje potrdil Enka ugodnosti. Kakšnih ugodnosti bomo deležni pri plačilu s kartico, pa je odvisno od ponudnika, ki določi kampanjo (shema ugodnosti) in njen čas trajanja.

Ugodnosti, ki nam jih ponujajo podjetja, so lahko:

- Točke zbiramo pri nakupih posameznega partnerja. Ko jih zberemo dovolj, prejmemo popust ali nagrado. Točke so prikazane na spodnji strani potrdila o plačilu, ki ga prejmemo ob nakupu.

- Papirni kupon, ki ga prejmemo pri določenem partnerju ob nakupu in ga lahko koristimo pri naslednjem obisku. Ta nam prinaša določen popust oz. darilo podjetja, ki nas je s papirnim kuponom nagradilo. Je del potrdila, ki ga prejmemo ob nakupu.
- E-kupon prejmemo ob določenem številu obiskov ali vrednosti naših nakupov in ga lahko unovčimo pri naslednjem nakupu. E-kupon je zabeležen na potrdilu o nakupu s kartico.
- Takojšni popust, ki ga prejmemo, ko dosežemo določeno vrednost nakupov oz. število obiskov. Popust se samodejno obračuna pri nakupu. Popust ni zabeležen na potrdilu o nakupu in se odšteje neposredno pri plačilu s kartico.

Prednosti, ki jih prinaša shema ugodnosti Enka za imetnike plačilnih kartic NLB, so:

- Poleg tega, da trošimo, še nekaj privarčujemo.
- Za pridobitev Enka kartice ni treba izpolnjevati posebnih obrazcev, da bi si pridobili kartico ugodnosti. Ta nam pripada ob sami izdaji kartice.
- Imamo le eno kartico, ki nam poleg plačila blaga in storitev omogoča še zbiranje in koriščenje ugodnosti.
- Kot imetnik kartice ne potrebujemo več kartic, da bi lahko uporabljali ugodnosti sodelujočih ponudnikov.
- Z eno kartico lahko istočasno zbiramo in uporabljamo ugodnosti, do katerih smo upravičeni kot imetniki kartice.

Prednosti za ponudnike ugodnosti iz naslova sheme Enka so:

- Največja prednost je zagotovo povečanje tržnega deleža.
- Imetniki Enka kartic lahko za doseg določenih ugodnosti trošijo več, da bi si ugodnost pridobili, kar prinaša izbranim ponudnikom večji promet.
- Prav tako za sodelovanje v shemi Enka ne nosijo stroškov izdaje kartic ugodnosti in zalednega sistema, ki bi spremljal zbrane in porabljene ugodnosti. To je delo in strošek NLB.

Enka je blagovna znamka NLB in pripada vsem imetnikom plačilnih kartic NLB. Iz sheme Enka ugodnosti so izvzete le plačilne kartice Karanta, ki niso vključene v to shemo.

5.3 PRIMERJAVA PLAČILNIH KARTIC NLB S PLAČILNIMI KARTICAMI ACTIVA

Da bomo pridobili celoviti vpogled plačilnih kartic, prisotnih na slovenskem trgu, bomo v tem delu preučevali plačilne kartice Activa, ki jih ponuja kar nekaj slovenskih bank. Spoznali bomo, kaj je sistem Activa, in se osredotočili na plačilne kartice, ki jih v NLB pogrešamo, medtem ko jih konkurenca že ponuja. V nadaljevanju bomo razkrivali njihove prednosti in slabosti. Prav tako pa se bomo spustili na področje cenovne raznovrstnosti in med karticami iskali najdražje in najcenejše plačilne kartice. Poglavje pa bomo zaključili s plačilnimi karticami, ki so v svetu že patentirane in jih izbrani prebivalci že testirajo, da bodo že v decembru 2011 lahko preplavile tuje trge.

5.3.1 SISTEM ACTIVA

Sistem Activa je združenje dvanajstih bank z namenom razvoja domačega in mednarodnega brezgotovinskega poslovanja. Sistem deluje pod okriljem banke Koper, ki je tudi lastnica blagovne znamke Activa in je temelj kartičnega poslovanja v Sloveniji, ki je v nenehnem vzponu. Danes se lahko pohvalijo z odličnim tržnim deležem v Sloveniji. Ta zaseda 45-odstotni tržni delež celotnega kartičnega poslovanja v Sloveniji. Izdanih imajo prek milijona plačilnih kartic. Njihovo plačilno kartico Activa lahko uporabljamo na 22.000 prodajnih mestih, kar je v primerjavi s plačilnimi karticami NLB Karanta za 2000 prodajnih mest več.

Članice sistema Activa so Banka Celje, d. d., Banka Koper, d. d., Banka Volksbank, d. d., BKS Bank AG, bančna podružnica, Deželna banka Slovenije, d. d., Gorenjska banka, d. d., Hranilnica Lon, d. d., Hranilnica Vipava, d. d., Nova KBM, d. d., Poštna banka Slovenije, d. d., Probanka, d. d., in Raiffeisen banka, d. d. Naštete banke ne ponujajo istih kartic, kar pomeni, da se njihova ponudba od banke do banke razlikuje.

Sistem Activa prebivalstvu ponuja prav tako partnerske plačilne kartice Visa in MasterCard, kot jih ponuja NLB. Njihova ponudba se od ponudbe plačilnih kartic NLB razlikuje v tem, da sistem izdaja plačilno kartico Activa, ki je po lastnostih sorodna plačilni kartici Karanta, in plačilno kartico Visa Electron, ki je v NLB nimajo. Zato si bomo v nadaljevanju ogledali prednosti tako ene kot druge plačilne kartice. Plačilne kartice Activa MasterCard in Activa Visa imajo iste lastnosti kot prej omenjene licenčne kartice NLB. V nasprotju z NLB določene banke v sistemu Activa ponujajo še Activa Zlato Visa kartico in Posojilno Activa Visa kartico. Med seboj se razlikujejo po stroških izdaje in stroških, ki jih spremljajo pri vsakodnevnem poslovanju z njimi.

5.3.2 PLAČILNE KARTICE ACTIVA

Je prva slovenska plačilna kartica, ki jo je razvila Banka Koper in k sodelovanju pritegnila tudi druge pomembne banke. Kartico je mogoče uporabljati samo v Sloveniji in ni namenjena gotovinskem dvigom na bankomatu oz. POS-terminalu. Kot imetnik kartice jo lahko uporabljamo za nakup blaga in storitev na prodajnih mestih, označenih z nalepko Activa.

Osnovne značilnosti:

- Je kartica z odloženim plačilom.
- S kartico plačujemo v okviru določenega limita.
- Plačila s kartico se avtorizirajo.
- Kartica je veljavna eno leto.
- O porabi na kartici ste obveščeni prek izpiska.

Prednosti plačilne kartice za imetnika kartice:

- Skupni znesek porabljenega limita poravnamo enkrat mesečno.
- Dan poravnave določilo sami. Plačilo je mogoče prek direktne obremenitve, in sicer 8., 18. ali 28. v mesecu.
- Imetniki plačilne kartice so zavarovani za primer smrti oz. invalidnosti.
- V kolikor smo imetnik elektronske banke izbrane banke, ki ponuja omenjeno kartico, lahko porabo na kartici spremljamo od doma prek svojega računalnika.
- Z njo lahko plačujemo svoje nakupe tudi prek spleta, vendar le v slovenskih spletnih trgovinah, ki to dopuščajo.

Za pridobitev kartice Activa mora imetnik izpolnjevati naslednje pogoje:

- Je imetnik osebnega računa banke v Sistemu Activa najmanj 3 mesce.
- Imetniku v zadnjih 6 mesecih ni bil izrečen ukrep omejitve poslovanja.
- Je zaposlen za določen čas in ni v odpovednem roku oz. ima pogodbo o delovnem razmerju sklenjeno za nedoločen čas, vendar mora biti ob najemu plačilne kartice veljavnost delovnega razmerja vsaj 6 mesecev.
- Prejema redne prilive na osebni račun in redno poravnava vse obveznosti do banke.

Activa Visa Electron



Slika 6: Primer plačilne kartice Visa Electron

Vir: <http://www.activa.si/kartice.asp?content=electron>

Je mednarodna kartica, ki predstavlja združitev dveh blagovnih znamk, Visa Electron in Visa Plus. Visa Plus daje kartici možnost še večje možnosti dvigovanja gotovine na bankomatih v tujini. Kartica omogoča varen način poslovanja prek POS-terminalov in dvigov gotovine na bankomatih oz. bankah. Avtorizacijo nakupa potrdimo z vnosom PIN-številke. Kartico lahko uporabljamo tako v Sloveniji kot tujini na vseh prodajnih mestih, ki so označena z nalepko Visa. Kartica omogoča zneske nakupov do višine limita, ki smo ga predhodno zagotovili na kartici. Največja prednost plačilne kartice Visa Electron je sprotna obremenitev sredstev našega osebnega računa in je namenjena vsem, ki želijo le občasno poslovati s svojo plačilno kartico oz. ne želijo odloga plačila. Kartica je velika prednost za prebivalstvo, ki nima rednih prilivov, in za vse, ki kartico potrebujejo zgolj za plačilo določenega nakupa. Ker znesek porabe istočasno obremeni osebni račun, to pomeni, da je spremljanje porabe na kartici preprosto in enostavno ter dejansko lahko potrošimo le toliko sredstev, kolikor jih imamo na kartici. Prav ta prednost zmanjšuje možnost še večje zlorabe kartice, saj imetnik lahko zagotovi le toliko sredstev na kartici, kot jih potrebuje za določen nakup blaga oz. storitve, in jih lahko kadarkoli znova zagotovi na kartici.

Osnovne značilnosti:

- Kartica je namenjena vsem fizičnim osebam, ki imajo odprt osebni račun.
- Je plačilna kartica s takojšnjim plačilom.
- Omogoča brezgotovinsko poslovanje s sredstvi na transakcijskem računu.
- Možnost negotovinske in gotovinske uporabe doma in v tujin.
- Možnost nakupa prek spleta.
- Kartico pridobi brez stroškov letne članarine.
- Veljavnost kartice je štiri leta.

Banke izdajajo plačilno kartico pod istimi pogoji, kot izdaja kreditno plačilno kartico Activa. Plačilne kartice Activa se od plačilnih kartic NLB razlikujejo po dizajnu, logotipu izdajatelja in stroških izdaje ter uporabe plačilne kartice. Prav tako smo zasledili, da imajo vse plačilne kartice Sistema Activa vgrajen čip (so pametne plačilne), razen domače plačilne kartice Activa. Če primerjamo vrsto plačilnih kartic s plačilnimi karticami NLB, ugotovimo, da je ponudba tako enih kot drugih na istem ravni, navsezadnje pa tudi NLB ne ograjuje čipa na svojo plačilno kartico Karanta. Lahko rečemo, da so Activine plačilne kartice konkurenčne plačilnim karticam NLB.

5.3.3 PONUDBA ACTIVINIH PLAČILNIH KARTIC IZBRANIH BANK V SLOVENIJI

Tabela 3: Ponudba plačilnih kartic izbranih bank v Sloveniji

Ponudba Activinih plačilnih kartic izbranih bank v Sloveniji										
Kartica	Domače kartice			Licenčne kartice						
Vrsta kartice	Karanta		Activa	MasterCard			Visa			Visa Electron
	Klasična	Posojilna	Klasična	Klasična	Zlata	Posojilna	Klasična	Zlata	Posojilna	Klasična
NLB	X	X	-	X	X	X	X	-	-	-
NKBM	Activa X	Activa X	-	Activa X	Activa X	-	Activa X	Activa X	-	-
Banka Koper	-	-	Activa X	Activa X	Activa X	-	Activa X	Activa X	-	Activa X
Raiffeisen banka	-	-	Activa X	Activa X	Activa X	-	-	-	-	-
Poštna banka	-	-	Activa X	Activa X	Activa X	-	Activa X	Activa X	-	-
Banka Celje	-	-	-	Activa X	Activa X	-	Activa X	Activa X	-	Activa X
Deželna Banka	-	-	-	Activa X	Activa X	-	-	-	-	-
Gorenjska banka	-	-	-	Activa X	Activa X	-	-	-	-	-
Probanka	-	-	-	Activa X	Activa X	Activa X	-	-	-	-
Volksbank	-	-	-	Activa X	Activa X	-	-	-	-	-

Iz tabele 3 je razvidno, da vse izbrane banke ponujajo licenčno plačilno kartico MasterCard, polovica bank pa ponuja še plačilno kartico Visa in domači plačilni kartici (Karanta in Activa). Prav vse izbrane banke ponujajo Klasično kot Zlato MasterCard kartico. Zanimiva pa je ugotovitev, da le dve izmed izbranih bank (NLB in Probanka) ponujata posojilno plačilno kartico MasterCard. Na osnovi pridobljenih podatkov ugotovimo, da je ponudba kartic MasterCard v Sloveniji vodilna. Po podatkih družbe MasterCard smo Slovenci med najbolj naprednimi uporabniki kreditnih kartic na svetu. Torej lahko rečemo, da je odločitev bank za tovrstno ponudbo zagotovo v tem, da je izdajatelj kartic MasterCard evropsko podjetje in naj bi bile omenjene kartice priljubljene za uporabo v evropskem prostoru. Po našem mnenju je tovrstno razmišljanje že malce obledelo, saj je zgolj na začetku, ko so plačilne kartice prestopile meje našega ozemlja veljalo, da imetniki plačilne kartice MasterCard lahko nemoteno opravljajo svoje nakupe v Evropi, medtem ko naj bi plačilna kartica Visa prinašala brezskrbno uporabo kartice v ZDA. Danes je vloga tako enega kot drugega omenjenega izdajatelja povsem drugačna, saj je konkurenca izzvala dobro pokritost uporabe ene in druge kartice v vseh predelih sveta in naj kot imetniki ne bi imeli težav pri plačevanju blaga in storitev z nobeno izmed omenjenih kartic. Prosilce kartic bi pri odločitvi lahko zavedel le podatek o razsežnosti uporabe in izdaje plačilnih kartic Visa v svetu, saj vsi navedeni podatki tujih raziskovalcev navajajo največjo pokritost, uporabo in razsežnost izdaje plačilnih kartic Visa. Presenetil pa je pridobljeni rezultat, v kateri izmed izbranih bank bi lahko pridobili plačilno kartico Visa Electron. Po ugotovitvah lahko sklepamo, da le dve (Banka Celje in Banka Koper) izmed desetih izbranih bank ponujata plačilno kartico Visa Electron. Lahko rečemo, da je ponudba omenjene kartice skromna, saj smo pričakovali, da tovrstna kartica bankam predstavlja velik potencial za pridobitev študentske mladine, ki jo mi ocenjujemo kot najboljšo naložbo za prihodnost banke na dolgi rok. Kajti skoraj vsa študentska mladina bo v bližnji prihodnosti doštudirala in si poiskala sebi primerno delovno okolje. Po našem mnenju, naj bi prav študentje predstavljali bankam visokobonitetne stranke, ki bi pozneje postali imetniki Zlate plačilne kartice.

5.4 PRIMERJAVA STROŠKOV ČLANARINE IN OKVIRNEGA POSOJILA PLAČILNIH KARTIC NLB S PLAČILNIMI KARTICAMI IZBRANIH BANK V SISTEMU ACTIVA

V tem delu se bomo osredotočili predvsem na primerjavo med plačilno kartico Karanto, ki je domača kartica NLB, in kartico MasterCard, ki jo izdajajo vse obravnavane banke, saj želimo pridobiti pravo predstavo, ali je NLB, ki jo v tem diplomskem delu podrobneje obravnavamo, konkurenčna drugim bankam, ki smo jih NLB postavili ob bok.

Tabela 4: Letna članarina za izdajo plačilne kartice izbranih bank v Sloveniji in stroški uporabe okvirnega posojila

Letna članarina za izdajo plačilne kartice izbranih bank v Sloveniji in stroški uporabe okvirnega posojila										
Kartica	Domače kartice			Licenčne kartice						
Vrsta kartice	Karanta		Activa	MasterCard			Visa			Visa Electron
	Klasična	Posojilna	Klasična	v	Zlata	Posojilna	Klasična	Zlata	Posojilna	Klasična
NLB	Plačilo prek DB 12,52 €. Plačilo s PN 31,30 €.	Plačilo prek DB brez članarine. Plačilo porabe OM 6 mes. Euribor + 5,9 OT (7,14%).	-	Plačilo prek DB 16,69 €. Plačilo s PN 33,38 €.	66,77 €	Plačilo prek DB brezplačno. Plačilo s PN 12,52 €. Plačilo porabe OM 6 mes. Euribor + 5,9 OT (7,14%).	Plačilo prek DB 16,69 €. Plačilo s PN 33,38 €.	-	-	-
NKBM	12,00 €	Brez nadomestila. Plačilo porabe 1,5 % od odobrenega kredita.	-	14,61 €	50,08 €	-	14,61 €	50,08 €	-	-
Banka Koper	-	-	10,00 €	16,50 €	60,00 €	-	16,50 €	60,00 €	-	Brez nadomestila.
Raiffeisen	-	-	14,60 €	17,00 €	14,60 €	-	-	-	-	-
Poštna banka	-	-	8,35 €	14,61 €	50,08 €	-	14,61 €	50,08 €	-	-
Banka Celje	-	-	-	14,61 €	50,08 €	-	14,61 €	50,08 €	-	Brez nadomestila.
Deželna Banka	-	-	-	16,30 €	58,70 €	-	-	-	-	-
Gorenjska banka	-	-	-	18,75 €	64,25 €	-	-	-	-	-
Probanka	-	-	-	14,00 €	28,00 €	14,00 €	-	-	-	-
Volksbank	-	-	-	16,00 €	55,00 €	-	-	-	-	-

Primerjava stroškov članarine in uporabe okvirnega posojila plačilne kartice Karanta

Zanimiva je ugotovitev, da NLB ponuja svojo domačo plačilno kartico Karanto z odlogom plačila pod dražjimi pogoji kot konkurenčna banka NKBM (Nova kreditna banka Maribor). Razlika je po trenutno veljavni tarifi bank za 0,52 EUR na letno članarino, če se imetnik odloči za plačevanje porabe prek direktne obremenitve. V kolikor pa se imetnik plačilne kartice NLB odloči za plačevanje porabljenega limita prek plačilnega naloga, pa je razlika v letni članarini za kar 19,30 EUR, saj NKBM zaračunava isto višino letne članarine, ne glede na imetnikovo odločitev glede poravnave obveznosti do porabljenega limita. Obenem pa nas preseneča podatek, da sploh katera izmed bank v sistemu Activa ponuja plačilno kartico, ki je blagovna znamka banke NLB. Nobena izmed navedenih banka pa ne zaračunava stroškov nadomestila letne članarine za najem posojilne plačilne kartice Karanta. Stroške za uporabo posojilne Karante NLB zaračuna od višine porabljenega limita v odstotku, ki je sestavljen iz 6-mesečnega Euriborja in pribitka banke, medtem ko NKBM vsak mesec zaračuna odstotek od višine najetega limita na kartici. V tem primeru ne moremo trditi, da je cena NKBM za uporabo posojilne plačilne kartice ugodnejša od NLB, saj NKBM ne glede na to, ali imetnik uporablja kreditno kartico ali ne, zaračuna strošek nadomestila, medtem ko NLB v primeru neuporabe plačilne kartice ne zaračuna nobenega stroška. Torej lahko trdimo, da se je v primeru občasne uporabe posojilne kartice oz. v primeru predčasnega poplačila porabljenega limita na kartici bolje odločiti za posojilno plačilno kartico Karanta pri NLB. V kolikor pa imetnik pogosto uporablja svoje posojilne kartice in porablja cel limit na kartici, pa je bolje uporabljati kreditno kartico Karanta od NKBM, saj ta zaračuna za kar 5,64 nižji odstotek nadomestila za uporabo limita po omenjeni kartici, medtem ko banka skozi celo obdobje porabljenega limita zaračunava isti odstotek, ki je določen glede na tarifo banke.

Primerjava stroškov članarine in uporabe okvirnega posojila Klasične in Zlate MasterCard kartice

Podatki iz tabele 4 razkrivajo, da samo NLB zaračunava nadomestilo letne članarine glede na način poravnave limita. Če bi se imetniki odločili za poravnavo porabe prek plačilnega naloga pri NLB za Klasično plačilno kartico MasterCard, bi bil tovrstni najem kartice najdražji med obravnavanimi bankami. V kolikor pa se odločimo za plačilo porabe prek direktne obremenitve, pa sodi med najdražje ponudnike Gorenjska banka, takoj za njo sledi Raiffeisen banka in na tretjem mestu je NLB. Razlika v letni članarini med omenjenimi bankami znaša med 0,31 EUR do 2,06 EUR. Med najugodnejše ponudnike se uvršča Probanka, katere razlika ponudbe za letno članarino od najdražje obravnavane banke (Gorenjske banke) znaša 4,75

EUR, v primerjavi z stroškom zaračunane letne članarine za plačilno kartico NLB, pa je Probanka še vedno cenejša za 2,69 EUR. Omenjena najdražja članarina na letni ravni imetnikom ne povzroči znatno višjih odhodkov. Vsekakor pa je odhodek precej višji, če kartico uporabljamo vrsto let. V kolikor bi ostal strošek letne članarine omenjenih bank na isti ravni in bi bili imetniki plačilne kartice Gorenjske banke 10 let, bi plačali za stroške članarine 187,50 EUR, kar bi pomenilo za kar 47,50 EUR odhodkov več od najcenejšega ponudnika in 20,60 EUR več od stroškov NLB. Zagotovo pa je med najdražjimi ponudniki Zlatih MasterCard kartic NLB, takoj za njo sledi Gorenjska banka, najcenejši ponudnik pa je Raiffeisen banka, ki ponuja svojo Zlato plačilno MasterCard kartico za kar 52,17 EUR ceneje od stroškov NLB. Strošek med uporabniki Zlatih plačilnih kartic NLB v primerjavi s stroški iste plačilne kartice Raiffeisen banke bi v obdobju 10 let, pod istimi pogoji bank znašal za kar 521,70 EUR več. To je pa že zgovoren podatek, za katerega bi bilo vredno preveriti, zakaj taka razlika v stroških članarine. Mi smo to storili in prišli do ugotovitve, da NLB vsem imetnikom tako Zlatih kot Klasičnih plačilnih kartic MasterCard, ponuja ugodnosti pri najemu posojila in možnost pridobitve višjega limita na kartici, ki ga Raiffeisen banka ne ponuja.

5.5 TRŽNI DELEŽ PLAČILNIH KARTIC NLB

Podatkih iz letnega poročila NLB za leto 2010 razkrivajo, da je banka v slovenskem prostoru vodilna banka na področju izdanih plačilnih kartic. Njen tržni delež zaseda več kot eno tretjino vseh izdanih plačilnih kartic v primerjavi s številom izdanih plačilnih kartic po podatkih, pridobljenih s strani Banke Slovenije. To pomeni, da je NLB imela v lanskem letu izdanih 318.913 plačilnih kartic za fizične osebe. Od tega je bilo izdanih kar 228.303 različnih plačilnih kartic z odlogom plačila in 90.610 različnih posojilnih plačilnih kartic. Banka je od vseh izdanih plačilnih kartic izdala največ mednarodnih plačilnih kartic MasterCard, takoj za njimi sledi največje število izdanih domačih plačilnih kartic Karanta, tretje mesto pa zasedajo plačilne kartice Visa. Banka ima sicer lep tržni položaj pestre ponudbe plačilnih kartic, ki pa bi bil lahko z oplemeniteno ponudbo prej omenjene plačilne kartice Visa Electron oz. obročne plačilne kartice Diners Club še boljši. Za dober tržni položaj lahko poleg pestre ponudbe pripišemo še dodano vrednost plačilnih kartic s shemo ugodnosti Enka.

5.6 ANALIZA PONUDBE PLAČILNIH KARTIC NLB S PLAČILNIMI KARTICAMI IZBRANIH BANK V SISTEMU ACTIVA

Kljub pestri ponudbi plačilnih kartic NLB bi po naših ugotovitvah NLB lahko izdala plačilno kartico, ki bi bila sorodna plačilni kartici Visa Electron in si s tem povečala svoj tržni delež, saj imamo uporabniki plačilnih kartic različne želje in potrebe. Navsezadnje pa je kartica velik potencial v današnjem razvitem svetu tako z vidika preproste uporabe kot varnosti pred nevarnostmi, ki prežijo na nas njihovi uporabi. Tako bi lahko NLB ponujala plačilno kartico vsem, ki si želijo le občasne uporabe plačilne kartice brez prehodnega limita na kartici. Še posebno se nam zdi kartica zanimiva za študente, ki študirajo v tujini oz. opravljajo cenejše nakupe prek spleta tako za nakup študijskega gradiva kot za zadovoljitev drugih potreb. S tako kartico je negotovinsko poslovanje po svetu običajno brez dodatnih stroškov za opravljeno transakcijo. Ko zmanjka sredstev na kartici, jih imetnik lahko kadarkoli zagotovi z vnovičnim pologom na kartico v izbrani banki, ki vodi kartični račun, ali prek elektronske banke. Prav tako pa lahko polog izvede v katerikoli drugi banki, s pomočjo plačilnega naloga, za katerega mora posledično poravnati še stroške nadomestila, ki jih zaračuna izbrana banka za potrjeno plačilo.

V nobenem primeru pa nismo zasledili, da bi katerakoli izmed navedenih bank v sistemu Activa oz. NLB ponujala plačilno kartico z obročnim odplačevanjem porabljenega limita na kartici. Tovrstne kartice bi zagotovo povečale tržni delež NLB in jo na področju kartičnega poslovanja postavile velik korak pred konkurenco. Tu mislimo predvsem na plačilno kartico, ki bi delovala po principu plačilne kartice podjetja Diners Club. Imetniki kartic z obročnim odplačevanjem bi imeli določen limit na kartici, ki bi ga lahko kadarkoli koristili bodisi za nakup na prodajnem mestu oz. za nakup prek spleta, porabo na kartici pa bi plačevali obročno prek direktne obremenitve ali prek plačilnega naloga. Znesek porabljenega limita bi se razdelil do največ 12 mesecev na željo oz. kreditno sposobnost imetnika omenjene kartice. Kar pomeni, da bi imetnik svoj dolg na kartici mesečno zmanjševal s plačilom obroka porabljenega kredita. Banka bi za izdajo tovrstnih kartic zaračunala primerno, nekoliko višje nadomestilo za izdajo plačilne kartice v smislu letne članarine, medtem ko bi bil uporabljen kredit na kartici brezplačen. Take kartice bi bankam prihranile veliko dragocenega časa in truda zaposlenih, z izdajo hitrih gotovinskih kreditov do enega leta, saj bi imeli imetniki omenjenih kartic svoje posojilo že preventivno v žepu, le uporabili bi ga glede na svoje želje in potrebe. Limit na kartici bi moral biti nekoliko višji od limita, ki ga banka odobri na klasičnih plačilnih karticah. Tovrstna kartica bi bila primerna za vse, ki bi želeli opraviti večji nakup s posojilom, za katerega predhodno ne bi bilo treba obiskati banke. Zaradi nevarnosti pred morebitnim zlorabam bi morala banka preventivno poskrbeti za ustrezno zavarovanje posojila pred nepooblaščenim vdorom v kartični račun. Ker je varnost v kartičnem svetu na prvem mestu, smo prepričani, da bi banka na ta način pridobila veliko prihodkov iz zavarovanja limita in vplačane članarine. Prav tako bi po našem

mnenju ljudje tovrstni kredit uporabljali le v izjemnih primerih (dražji nakupi), to pomeni, da bi lahko večina imetnikov omenjenih kartic na letni ravni poravnala tako članarino za vodenje plačilne kartice kot zavarovanje limita, kartice pa morda v celem letu sploh ne bi uporabili, kar bi pomenilo čisti prihodek banke. Banka bi poleg zavarovanja limita morala v članarino všteti še zavarovanje imetnikov kartic za primer smrti oz. trajne invalidnosti. S tem bi zmanjšala nevarnost prenosa neplačanih dolgov na svojce. Zavarovanje bi moralo biti za imetnika stimulatивно. S tem mislimo, da bi bili svojci v primeru neporabljenega limita, upravičeni do izplačila sorazmernega deleža plačanega zavarovanja ob doživetju nezgode imetnika. Poleg izdane klasične PIN-številke, ki bi služila za potrditev plačila, pa bi bilo smotrno za potrditev avtorizacije nakupa kartici dodeliti še dodatno varnostno geslo, ki bi ga moral imetnik ob vsakem nakupu vnesti po že vneseni PIN-številki. S tem bi zmanjšali strah imetnikov in bank pred morebitnimi zlorabami.

Prepričani smo, da bi lahko NLB povečala svoj tržni delež z izdajo obročnih plačilnih kartic. Prav tako smo prepričani, da bi se več ljudi odločilo za NLB in to prav zaradi pestre ponudbe plačilnih kartic. Banke bi morale v vseh pogledih oceniti tržno usmerjenost strank in se jim prilagoditi. Navsezadnje si vsak izmed nas želi varno in enostavno uporabo lastnih financ. Prebivalstvo bi se tako lahko odločalo za vrsto plačilne kartice glede na trenutni standard. Mlade družine bi tako imele v svojih denarnicah obročne plačilne kartice, ki bi jim bile v pomoč pri reševanju prvega stanovanjskega problema. Študentom bi banka ponujala plačilno kartico Visa Electron brez obveznosti. Vsem zaposlenim, ki veliko potujejo, bi banka izdajala plačilne kartice z mednarodno veljavo, s katerimi bi jim banka omogočila cenejše bivanje in plačevanje storitev v tujini. Upokojencem in vsem drugim, ki ne potujejo pogosto v tujino ali sploh ne potujejo, bi banka zagotovila licenčne plačilne kartice, ki bi tej skupini olajševale nakupe na lokalni ravni in jim omogočale preprosto plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih v Sloveniji.

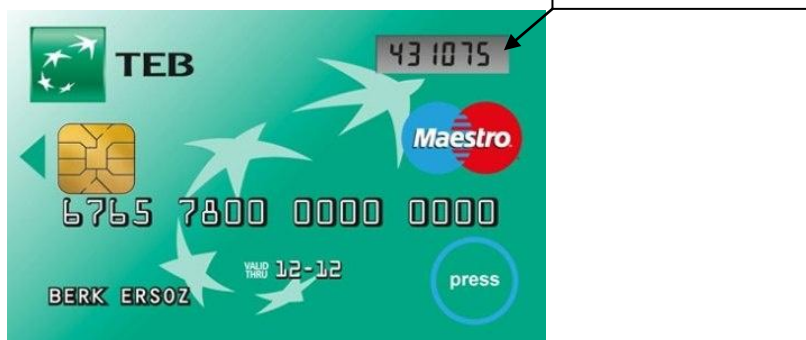
Prepričani smo, da bi moral vsak imetnik osebnega računa imeti poleg svoje debetne BA Maestro kartice še plačilno kartico z odlogom plačila. To si razlagamo z vidika večje varnosti pri negotovinskem in gotovinskem poslovanju, v primeru izgube oz. kraje kartice osebnega računa ali za premostitev trenutnih nelikvidnostnih težav na osebnem računu.

»Pomen plačilne kartice bi si morali vsi razlagati kot dodatno kartico kartici osebnega računa. Z njo bi bilo naše kartično poslovanje veliko bolj predvidljivo in varno.«

5.7 TRENDI RAZVOJA PLAČILNIH KARTIC V SVETU

Da bi se seznanili s tem, kaj prinaša razvoj na področju največjih kartičnih ponudnikov v svetu, bomo v tem delu predstavili dve nenavadni plačilni kartici, ki sta za nas nekaj povsem novega. To sta t. i. kreditno plačilna kartica z zaslonom oz. »display kartica« in govoreča plačilna kartica. Nekatere plačilne kartice so danes v tujini že v uporabi, medtem ko druge še testirajo.

Plačilne kartice z zaslonom



Slika 7: Primer plačilne kartice MasterCard z zaslonom

Vir: http://www.najdi.si/najdi_slike.jsp?q=kartica%20z%20zaslonom&hpage=my&searchProvider

Tovrstne kartice omogočajo še lažje brezgotovinsko poslovanje od že predstavljenih kartic. Z njimi bodo imeli imetniki dostop do stanja na kartičnem računu kadarkoli, ne da bi za to obiskali banko, bankomat, spletno banko ali telefonsko banko. Tudi SMS-obveščanje bo odveč. Ko bodo začele slovenske banke izdajati kartice z zaslonom, bo spet potrebna korenita reorganizacija sodobnih tržnih poti, saj z njimi lahko pričakujemo še manj obiskov bank, bankomatov in spletnih strani ter izklop mnogih sodobnih tržnih poti, katerih imetniki smo danes (primer SMS-obveščanje).

Ena izmed najbolj priljubljenih lastnosti omenjene kartice je možnost prikaza stanja na plačilni kartici, s čimer bodo lahko privarčevali tako uporabniki kot izdajatelji kartic. Ameriška raziskava je namreč pokazala, da se kar 70 odstotkov klicev v klicnih centrih izdajateljev kartic opravi z mobilnih telefonov, polovica teh pa se nanaša na osnovna vprašanja, kot so stanje na računu. Pozneje naj bi kartice nadgradili še z dodatnimi aplikacijami, ki bodo uporabnikom omogočale še dinamični PIN, seznam nazadnje opravljenih transakcij, znesek limita in znesek trenutne transakcije, kot tudi informacije o cenah prevoza ipd.

Kartice bodo koristne tudi pri spletnem nakupovanju, saj bodo samodejno ustvarjale PIN-številke za varnejše nakupovanje. Ker se spletno nakupovanje pri nas in tujini nenehno povečuje, se z njim povečuje tudi vrednost nakupov in število zlorab. Prav zlorabe odpirajo globalnim ponudnikom vedno nova vprašanja in rešitve za brezskrbno uporabo kartice na spletu. Glavna tarča tovrstnih tatov so seveda kreditne kartice, s katerimi opravljamo vse vrste spletnih nakupov. Zlorabe so zagotovo eno izmed najtežjih poglavij ponudnikov plačilnih kartic, s katerim se soočajo iz dneva v dan. Brez varne osnove bi bile kartice za prebivalstvo nezanimive. Tega se globalni ponudniki zelo dobro zavedajo, zato strah nenehno zmanjšujejo z nadgradnjo svoje ponudbe plačilnih kartic.

Podjetje MasterCard pa ni edino podjetje, ki ima v svoji ponudbi plačilne kartice z zaslonom. Tovrstne kartice najdemo tudi v ponudbi največjega globalnega ponudnika kreditnih kartic podjetja Visa, ki je prav tako v sodelovanju s štirimi večjimi bankami konec leta 2008 patentiralo svojo pametno »display kartico«. Njihovo delovanje so že preizkušali, vendar nismo pridobili podatka, ali so njihove kartice že prišle v uporabo. Nove varne kartice so opremljene z miniaturnim zaslonom in številčnico, kjer uporabniki za spletni nakup pridobijo avtorizacijsko kodo, ki se izpiše na zaslonu. Avtorizacijsko kodo bo mogoče uporabiti le enkrat, zato izdajatelji omenjene kartice zagotavljajo manjšo možnost nepooblaščenih vstopov v kartični račun oz. skorajda nemogočo možnost zlorabe pametne kartice z zaslonom.

Govoreče plačilne kartice

Težko je razumeti, da se bomo nekoč s svojo plačilno kartico lahko pogovarjali, če pomislimo, da gre le za majhen kos plastike, ki v dolžino meri zgolj 8,5 cm in v višino 5,4 cm. Vendar so zdaj vsi dvomi odveč, saj so jo Američani že razvili. Prvi v svetu jih bodo začeli uporabljati Američani, ki bodo tako brez uporabe bančnega avtomata izvedeli, kakšno je stanje na njihovih računih. Njihov prihod na trg pa napovedujejo že konec tega leta (2011).

Možnost govorjenja izhaja iz posebne baterije, vgrajene v ohišje kartice. Ta baterija pa vsebuje mikroprocesor, ki podpira funkcijo govorjenja kartice. Ker so razvijalci kartice razmišljali tudi o možni kraji in goljufiji, bodo morali imetniki govoreče kartice poznati posebno varnostno kodo, ki bo omogočala nakupovanje, saj brez kode nakupa ne bo mogoče opraviti.

Ideja o govoreči kartici se je uresničila na osnovi pričakovanj, da jo bo pozneje nadomestil mobilni telefon. To je glavni vzrok za njen nastanek. Razvijalci kartice si prizadevajo, da bo čez čas kartice zamenjal kar ČIP v mobilnem telefonu, s katerim bomo lahko plačevali blago in storitve. Ponudniki telefonskih storitev, banke in

računalniška podjetja že intenzivno razvijajo tehnologijo, ki bi omogočila prenos šifriranih podatkov, vendar napovedujejo, da tega ne bo mogoče uporabljati vsaj še pet let.

Odkritje govorečih in pametnih kreditnih kartic z zaslonom je za naše okolje nekaj povsem novega in svežega. Glede na to, da smo ne dolgo nazaj sprejeli pametne plačilne kartice, se lahko le sprašujemo, kdaj nam bo omogočeno rokovanje z njimi. Glede na trend razvoja tehnologije in groženj, ki prihajajo s strani nepridipravov, ki nas nenehno ogrožajo in so tako rekoč vedno korak pred izdajatelji, lahko pričakujemo njihov prihod v naše okolje že v bližji prihodnosti. Čeprav v Sloveniji že zaznavamo prve menjave pametnih plačilnih kartic po poteku štiriletne veljavnosti od njihove prve izdaje, pa nismo prepričani v to, da bi bilo mogoče kar takoj vzpostaviti sistem za prihod plačilnih kartic z zaslonom. Kartice so vsekakor zanimive za slovenske banke in prepričani smo, da banke že pripravljajo načrte za njihov prihod. V pričakovanju in polni radovednosti se bomo pustili presenetiti, katera slovenska banka bo prva izdala pametno »display kartico« in plačilna kartica katerega globalnega ponudnika bo zasedla to prvo mesto. Po vseh zbranih rezultatih našega raziskovanja pokritosti s plačilnimi karticami v Sloveniji lahko le predvidevamo, da bo to ponudnik kreditnih kartic MasterCard.

Razvoju plačilnih kartic še nismo rekli konec. To potrjujejo že patentirane plačilne kartice, ki nam jih ponujajo različni kartični ponudniki po svetu. Napredki na področju plačilnih kartic nas vedno znova presenečajo. Preprosto ne moremo mimo iznajdb strokovnjakov, ki so pripeljali pomembnost plastičnega denarja tako daleč. Zanimivo je primerjati napredek tujih ponudnikov in ga primerjati s plačilnimi karticami ponudbe slovenskih bank. Predstavitev omenjenih kartic mora biti vsem slovenskim bankam izziv za njihovo uvrstitev na svoj seznam kartične ponudbe.

Tovrstne kartice pa niso zgolj prototip. Proizvajalci jih namreč že aktivno predstavljajo potencialnim strankam. Kartice se po dizajnu ne razlikujejo veliko od naših kartic v denarnici.

6 REZULTATI RAZISKAVE

Vprašalnik je strukturiran na način, ki bo omogočal spoznati raven uporabe plačilnih kartic z odlogom plačila, kreditnimi plačilnimi karticami, debetnimi plačilnimi karticami (primer plačilne kartice: Visa Electron) in obročnimi plačilnimi karticami (primer plačilne kartice: Diners Club). Namen vprašalnika je proučiti, s kolikimi plačilnimi karticami razpolaga posameznik, katere plačilne kartice so med prebivalstvom najbolj priljubljene in v kakšne namene jih uporabljajo. Ne nazadnje pa si želimo pridobiti informacijo o prepoznavnosti plačilnih kartic NLB in koliko naključno izbranih anketirancev jo uporablja, saj je bila prav NLB in ponudba njenih plačilnih kartic rdeča nit našega diplomskega dela.

Ugotovitve, vezane na anketno raziskavo, nas opozorijo na to, da prebivalstvo zelo dobro pozna pojem plačilnih kartic, tako posojilnih kot plačilnih kartic z odlogom plačila. Prav tako je večina vprašanih pritrdilno odgovorila na vprašanje, da so imetniki plačilnih kartic in da jih uporabljajo v različne namene.

Analiza anketnih vprašanj

V tem delu se bomo osredotočili na odgovore anonimnih anketirancev in jih poskušali analizirati. Namen raziskovalnega dela je pridobiti odgovore na vsa naša odprta vprašanja in ugotovitve, ki smo jih odpirali skozi čas pisanja diplomskega dela. Razveselil pa nas je pozitiven pristop vprašanih k reševanju anketnega vprašalnika, saj so nam anketiranci jasno sporočili, da je tema denar in vse, kar se vrti okoli njega, vedno dobrodošla in zanimiva.

Ugotovitve, vezane na spol in starost anketirancev (1. in 2. vprašanje):

Na anketni vprašalnik je odgovarjalo 40 naključno izbranih prebivalcev, med katerimi je bilo največ predstavnic ženskega spola, starih od 30 do 40 let. Takoj za to starostno skupino so se uvrstili vprašani, stari od 20 do 30 let, najmanj odgovorov pa smo prejeli od anketirancev, starejših od 60 let, ki so nam v veliki večini sporočili, da jih sodoben način poslovanja s svojimi finančnimi sredstvi ne zanima. Razlogi za nezanimanje so povsem razumljivi, vendar je strah, ki ga starejše prebivalci gojijo do plačilnih kartic, popolnoma odveč, saj smo večkrat omenili, da je za varnost poskrbljeno. Kritičnost njihove odločitve za pristop h kartičnem poslovanju na bančnih avtomatih in POS-terminalih je utečen način poslovanja s financami, obisk v banki in razpolaganje s prihranki in mesečnimi prilivi, ki so jim na voljo, češ da ne potrebujejo varnosti kreditnih kartic za premostitev nenačrtovanih večjih izdatkov. Skupina, stara od 20 do 30 let, nam je dala odgovor na to, da so jim plačilne kartice

v pomoč pri premagovanju težav na poti do osamosvojitve, medtem ko so ljudem srednje generacije plačilne kartice v veliko pomoč pri reševanju stanovanjskega problema. Torej lahko rečemo, da sta to ciljni skupini, katerima bi morale banke posvetiti največ pozornosti na kartičnem področju. Tudi usmerjenost bank v starejšo populacijo prebivalstva ne gre zanemarjati, saj raziskava sporoča, da se bo bodoča srednja generacija v roku 20 do 40 let postarala in bo do takrat že vajena elektronske denarnice, za kar lahko pričakujemo v obdobju 20 let drastično porast števila izdanih plačilnih kartic in jih bo prav zanimivo primerjati s številom obstoječih kartic, ki so danes v obtoku.

Ugotovitve, vezane na status in število izdanih plačilnih kartic na posameznika ter poznavanje pojma plačilnih kartic (3., 4., 5. in 6. vprašanje):

Večina vprašanih je v delovne razmerju (75 %), kar posledično povezujemo s pridobljenimi rezultati števila plačilnih kartic v njihovi lasti (73 %) in dobrim poznavanjem plastičnega denarja, saj je večina anketirancev podala pritrdilni odgovor (82 %). To pomeni, da le slaba petina vseh vprašanih anketirancev ne pozna kreditne plačilne kartice. Sem sodijo predvsem starejši prebivalci in ljudje, ki jih plačilne kartice ne zanimajo oz. si jih razlagajo zgolj kot dodatno breme, ki zmanjšuje nadzor nad njihovim realnim finančnim stanjem. Od vseh pridobljenih odgovorov na vprašanje, ali uporabljate plačilno kartico, smo prejeli neverjetnih 70 % pritrdilnih odgovorov, ki razkrivajo, da je med njimi 39 % uporabnikov vsaj ene plačilne kartice in 34 % takih, ki uporabljajo več kot eno plačilno kartico. Rezultati raziskave spodbudno nagovarjajo banke o pomembnosti kartičnega položaja med prebivalstvom v Sloveniji in potrjujejo naše dosedanje razmišljanje o nujni aktivni vlogi bank na tem področju.

Ugotovitve, vezane na vrsto plačilne kartice, in katere plačilne kartice so med anketiranimi imetniki najbolj priljubljene ter v kakšne namene jih uporabljajo (7., 8. in 9. vprašanje):

Raziskava je pokazala, da so med najbolj priljubljenimi karticami plačilne kartice z odlogom plačila, med katere sodi plačilna kartica MasterCard. Z njo gospodari 39 % vseh vprašanih lastnikov plačilnih kartic. Tudi ta ugotovitev sovпада s predhodno ugotovljenimi rezultati podjetja MasterCard, da je omenjena kartica med prebivalstvom v Sloveniji med najbolj priljubljenimi. Razlaga temelji na prisotnosti kartice v vseh bankah, ki smo jih proučevali. Kartica pa se je ne dolgo nazaj v večini bank ob prihodu na Slovensko tržišče promovirala za eno od najbolj zaželenih plačilnih kartic v Evropi, s katero naj imetniki ne bi imeli težav pri opravljanju gotovinskih in negotovinskih transakcij, tako doma kot v tujini. Polovica manj

vprašanih, pa uporablja posojilno plačilno kartico (16%), kar povezujejo z večjimi stroški, ki jih prinaša porabljen limit na kartici, in slabostjo, da porabljenemu limitu ni videti konca, saj se ta iz meseca v mesec zmanjšuje le za določen odstotek. Zanimiva je ugotovitev, da ima večina imetnikov posojilnih kartic v svoji denarnici tudi plačilno kartico z odlogom plačila. Rezultati raziskave so pričakovani, saj smo v predhodni raziskavi obravnavanih bank opazili, da imajo prav vse izbrane banke v ponudbi obe obliki plačilnih kartic različnih izdajateljev. Veliko manj pa je imetnikov debetne plačilne kartice Visa Electron (3 %). Kartica je predvsem med mladimi uporabniki plačilnih kartic dobro poznana, vendar težje dostopna. Odlično uvrstitev pa beleži obročna plačilna kartica podjetja Diners Club. Uporablja jo 9 % anketiranih imetnikov plačilnih kartic, kar je za polovico manj kartic v obtoku kot posojilnih plačilnih kartic. Njeno visoko uvrstitev zagovarjajo z lažjim poravnavanjem obveznosti do predhodno porabljenega kredita in bolj pregledno zmanjševanje dolga v obliki obroka posojila.

Kartica je za anketirane imetnike priljubljen pripomoček za opravljanje nakupov prek POS-terminalov (35 %), nakupovanje prek spleta (29 %) in dvigovanje gotovine na bankomatih (23 %) kljub visokim stroškom nadomestila, ki ga banke izdajateljice zaračunajo za opravljeni dvig. Ta podatek priča, da jo imetniki uporabljajo tudi za premostitev nelikvidnih sredstev na osebem računu. Medtem ko jih presenetljivo malo, le 13 odstotkov, uporablja za plačilo stroškov na potovanjih. Za pridobljeni rezultat lahko predvidevamo, da se bo po vsej verjetnosti iz leta v leto zviševal, saj jih na potovanjih uporablja vse več ljudi (rast zaupanja), med katerimi beležimo največ uporabnikov, ki sodijo v srednjo generacijo in mlade, ki so se skupaj s karticami razvijali.

Ugotovitve, vezane na poznavanje plačilnih kartic NLB, koliko imetnikov uporablja plačilno kartico NLB in katere kartice omenjene banke anketiranci pogrešajo (10., 11., 12., 13. in 14. vprašanje):

Prepoznavnost ponudbe plačilnih kartic NLB je med anketiranimi zelo dobra. Njihove kartice pozna skoraj polovica vseh vprašanih (47 %), 25 % vprašanih pa jo tudi uporablja. Še vedno pa je med anketiranimi veliko takih, ki kartice ne uporabljajo (16 %), in 39 % takih, ki ima v lasti plačilno kartico druge slovenske banke. Glede na število vprašanih, ki so imetniki plačilne kartice, lahko rečemo, da so se kartice NLB uvrstile zelo visoko. Z njimi razpolaga več kot ena tretjina anketirancev, kar je v primerjavi z nasičeno ponudbo konkurenčnih bank v slovenskem prostoru izjemna uvrstitev. Določen izpad banka beleži zaradi neprisotnosti plačilne kartice Visa Electron, ki jo pogreša največ anketirancev (42 %), takoj za njo pa sledi potreba po plačilni kartici, ki bi delovala po principu plačilne kartice podjetja Diners Club (25 %). Ena tretjina vprašanih pa je zadovoljna s ponudbo banke in ne pogreša prav nobene

izmed naštetih kartic. Po pridobljenih rezultatih raziskave lahko trdimo, da bi banka v primeru oplemenitenja ponudbe s plačilno kartico Viso Electron oz. plačilno kartico, ki bi delovala po principu kartice Diners Cluba, lahko imela danes v obtoku vsaj polovico vseh svojih plačilnih kartic. V kolikor pa NLB ne bo oz. nima interesa dopolnjevati svoje ponudbe na kartičnem področju, pa ima še vedno dobro izhodišče za pridobitev nekomitentov in tistih, ki kartice še ne uporabljajo, kajti vseh skupaj je še vedno več kot polovica.

Ugotovitve, vezane na odločitev o izbiri banke oz. podjetja (Diners Club), kako pogosto imetniki uporabljajo svojo plačilno kartico in kakšne transakcije opravljajo z njimi (15. ,16. ,17. in 18. vprašanje):

Kar 75 % anketiranih imetnikov plačilne kartice se je odločilo za plačilno kartico v banki, ki jim vodi osebni račun. Rezultat je pričakovan glede na pogoje, ki jih banke postavljajo za najem plačilne kartice. Le 4 % vprašanih so se odločili za plačilno kartico v banki, ki jim ponuja ugodnejše pogoje najema in stroškov uporabe plačilne kartice, 14 % se jih je odločilo za banko zaradi plačilne kartic, ki je konkurenčne banke ne ponujajo, in 7 % vprašanih se je odločilo za plačilno kartico zaradi ugodnejših pogojev najema posojila. Večina anketiranih imetnikov svoje plačilne kartice uporablja večkrat mesečno (68 %), kar pomeni, da so izdane kartice aktivne. Ena četrtnina vprašanih imetnikov jo uporablja samo enkrat mesečno, kamor sodijo predvsem ljudje, ki z njo nakupujejo le določeno blago (običajno gre za nakup prehranskih izdelkov), med njimi pa je 7 % tistih, ki kartice uporabljajo zgolj za nakup in rezervacijo potovanj ter plačila nastalih stroškov povezanih s potovanjem. Zanimive pa so ugotovitve, da relativno visok odstotek vprašanih imetnikov uporablja plačilno kartico za dvig gotovine na bankomatu (39 %), večina pa jo še vedno uporablja za negotovinske transakcije (61 %). Zaupanje v uporabo plačilnih kartic zunaj naših meja pa priča, da jih 64 % uporablja tudi za plačilo blaga in storitev v tujini, še vedno pa je velik odstotek tistih, ki si ne upajo uporabljati plačilne kartice v tujini oz. zelo malo potujejo (36 %).

Ugotovitve, vezane na nepogrešljivost plačilne kartice anketiranih imetnikov za nemoteno poslovanje in zaupanje njihove plačilne kartice v uporabo drugim osebam (19. in 20. vprašanje):

Raziskava je med anketiranimi uporabniki plačilne kartice razkrila, da si veliko več kot polovica (64 %) danes ne predstavlja nemotenega poslovanja s svojimi finančnimi sredstvi brez plačilne kartice. Sem sodijo predvsem tisti, ki premagujejo svoje mesečne težave trenutno nelikvidnih sredstev, in tisti, ki veliko nakupujejo prek spleta, zaradi ugodnejših pogojev in pomakanja prostega časa za obiskovanje

trgovin. Še vedno pa je visok delež tistih, ki jim plačilna kartica ne predstavlja nujnega zla za nemoteno finančno poslovanje (36 %). Sem sodijo predvsem skupine, ki ne zaupajo varnosti spletnega nakupovanja, in tisti, ki le občasno uporabljajo svoje plačilne kartice. Prav tako smo prišli do zanimive ugotovitve, da skoraj nihče od imetnikov plačilne kartice ne zaupa svoje kartice v uporabo drugi osebi. Tu gre za zelo nizko stopnjo zaupanja, saj ne nazadnje govorimo o svojem denarju, ki ga damo v uporabo drugemu. Plačilno kartico zaupa drugemu v uporabo le peščica anketiranih imetnikov kartice (20 %), vsi drugi pa veliko raje kar sami razpolagajo s svojimi sredstvi (80 %) in na ta način zmanjšajo tveganje zlorabe svojega kartičnega računa z izgovorom, da ni človeka, ki mu gre 100-odstotno zaupati svoj denar. V skupino zaupanja vrednih uporabnikov sodijo predvsem zakonski partnerji, ki imajo skupne finance.

Ugotovitve, vezane na način poravnave in spremljanje obveznosti do porabljenega limita na plačilni kartici (21. in 22. vprašanje):

Ker smo v moderni družbi, polni tehnoloških napredkov in sodobnih tržnih poti, ki nam jih ponujajo banke, lahko rečemo, da nismo presenečeni nad podatki raziskave, da večina imetnikov poravnava obveznosti do porabljenega limita na plačilni kartici kar prek direktne obremenitve (93 %). To pomeni, da skoraj nihče od vprašanih ne plačuje porabe prek plačilnega naloga. Sem sodijo predvsem tisti, ki jim zaradi nezadostnih sredstev na osebni račun ne steče direktna obremenitev oz. imajo osebni račun odprt pri drugi banki. Ker ugotovitve raziskave kažejo, da je med anketiranimi največ uporabnikov plačilnih kartic, starih od 20 do 40 let, je temu primerno število pridobljenih odgovorov, da porabo na kartici spremlja prek elektronske banke 64 odstotkov vseh imetnikov plačilnih kartic, medtem ko starejši uporabniki (stari od 50 let in več) spremljajo porabo prek mesečnega izpiska, ki ga banka posreduje imetniku na želeni naslov konec obračunskega obdobja, ob zapadlosti obveznosti do porabljenega limita. Veliko manj pa je takih, ki pridobivajo informacije z osebnim obiskom banke, ki vodi njihov kartični račun. Mednje sodi le 7 % anketiranih imetnikov kartic. To so predvsem uporabniki, ki preventivno preverjajo porabljene zneske limita z varnostnih razlogov, bodisi zaradi izgube plačilne kartice, nejasnosti obremenitve določenega zneska (zloraba limita) oz. poizvedujejo po še možnem prostem limitu na kartici, ki jim je na voljo.

Ugotovitve, vezane na morebitno izgubo plačilne kartice, in slabe izkušnje, povezane z njeno uporabo (23. in 24. vprašanje):

Da so anketirani imetniki plačilnih kartic premalo pozorni na svoje plačilne kartice, sporoča podatek, da je kar 29 %v vprašanih, vsaj enkrat že izgubilo svojo plačilno

kartico. Pridobljeni podatek pa še ne pomeni, da niso previdni pri rokovanju z njimi, saj je še vedno večina takih (71 %), ki svoje kartice niso izgubili še nikoli. Kartice so bile po podatkih anketirancev največkrat preklicane zaradi izgube ali kraje kot zaščita pred možnimi zlorabami. Zabeležili pa smo tudi podatek, da je 21 % vprašanih imetnikov kartice, vsaj enkrat že imelo slabo izkušnjo s svojo plačilno kartico. Te so izhajale predvsem iz izgube plačilne kartice, zlorabe limita na kartici, premajhnega zneska limita na kartici, zaradi katerega niso mogli opraviti določenega nakupa, in zavrtna transakcija zaradi nedelovanja POS-terminala oz. bankomata.

Zaključne ugotovitve raziskave

Z rezultati ankete smo zelo zadovoljni. Z njeno pomočjo smo prišli do zanimivih ugotovitev in odgovorov, ki smo jih v veliki večini tudi pričakovali. Anketna vprašanja so bila med drugim usmerjena tudi v poznavanje plačilnih kartic NLB in pridobivanju informacij o njihovi uporabi ter pomanjkljivosti ponudbe njihovih plačilnih kartic v slovenskem prostoru. Odgovori so dodatna potrditev našim ugotovitvam na področju pomanjkljive ponudbe omenjene banke in nam jasno sporočajo, da ima NLB v svoji ponudbi široko nabor plačilnih kartic, vendar ta ni popoln, in da zelo dobro promovira svoje plačilne kartice, za kar jo tudi odlikuje lepo število izdanih plačilnih kartic, ki so danes v obtoku in v uporabi med anketiranci.

Če bo NLB uvajala novosti na področju kartic, ki jih prebivalstvo med njeno ponudbo pogreša, bo zagotovo povečala, če ne vsaj obdržala svojo trenutno mesto na trgu aktivnih plačilnih kartic. V kolikor pa bi banka še naprej razvijala posluh v nadgradnjo čipa do te mere, da bi lahko imeli imetniki plačilnih kartic poleg sheme ugodnosti Enka na eni kartici imeli pripetih več kartičnih računov, bi to pomenilo čisto zmago in propad konkurenčne ponudbe plačilnih kartic, še zlasti za vse uporabnike, ki imajo v lasti več kot eno plačilno kartico. Ker verjamemo v lahkotnost trošenja sredstev na kartičnem računu, lahko upravičeno pričakujemo večjo prožnost NLB na tem področju. Banka bi lahko tovrstne kartice poimenovala vse v enem. Če bi banki uspelo razviti varnostne mehanizme do te mere, bi to pomenilo prelom kartičnega maksimuma tega stoletja in plačilne kartice NLB bi bile prava atrakcija v slovenskem prostoru. Rezultati omenjene kreativnosti bi zagotovo krasile sleherni žep vsakega posameznika. Obstoječi komitenti bi bili več kot ponosni imetniki svojih plačilnih kartic, banka pa bi s svojo ponudbo zagotovo pritegnila tudi nekomitente, ki bi kaj hitro začeli razmišljati o prestopu na njeno stran. Si sploh lahko predstavljamo, kako drastično bi se zavrtele številke plačilnih kartic NLB.

7 ZAKLJUČEK

Plačilne kartice že kar nekaj let predstavljajo enega izmed lažjih načinov brezgotovinskega poslovanja in se z njimi srečujemo tako rekoč na vsakem koraku. Vse ugotovitve, vezane na obravnavano temo plačilnih kartic, kažejo, da so danes banke prisiljene tako zaradi pritiska konkurence kot zahtevnih uporabnikov ponujati poleg klasičnega načina plačevanja blaga in storitev z gotovino tudi sodoben način plačevanja s plačilnimi karticami.

Po končanem raziskovanju in primerjanju NLB s konkurenco lahko potrdimo, da je njihova ponudba v primerjavi s konkurenčnimi bankami v določenih pogledih veliko bolj pestra, vendar pa ne moremo trditi, da je na področju kartične ponudbe poskrbljeno za vse vrste komitentov. Po našem mnenju so kartice iz ponudbe NLB težje dostopne predvsem mladim (študentom) in vsem, ki nimajo rednih prilivov na osebni račun. Banki zato očitamo, da ni poskrbela za tovrstne povpraševalce, ki smo jih med anketiranci zaznali. Naše priporočilo je, naj banka kar se da hitro osveži svojo kartično ponudbo z debetno plačilno kartico Visa Electron in obročno plačilno kartico za mlade z zaposlitvijo, ki jo pogrešajo predvsem pri premagovanju prvega stanovanjskega problema (primer: Diners Club).

Vse pohvale pa grejo v zmožnost njihovega ČIP. Shema ugodnosti – Enka je zagotovo velika prednost, ki jo banka ponuja svojim komitentom. Glede na to, da je shema ugodnosti relativno mlada blagovna znamka NLB, se lahko banka danes pohvali z lepim številom partnerjev, ki so že vključeni vanjo, pa vendar za nas to ne predstavlja zadostnega števila le-teh. Banka bo dosegla svoj namen in še večje zanimanje za svoje plačilne kartice le pod pogojem, da ponudbo na tem področju oplemeniti do te mere, da bo pokritost za sodelovanje v shemi ugodnosti dostopna vsem imetnikom tako na lokalni kot panožni ravni. Ljudje smo nagnjeni k temu, da si želimo v enem kraju in, če je le mogoče, na enem mestu pridobiti in plačati blago pod ugodnimi pogoji oz. biti za nakup nagrajeni. To nas le še dodatno stimulira in nagovarja k vnovični uporabi kartice.

Naše delo zaključujemo z mislijo, da mora biti NLB osnovno gonilo, kako prepričati svoje obstoječe komitente, da postanejo imetniki vsaj ene plačilne kartice iz njene ponudbe, ter vse obstoječe lastnike plačilnih kartic, ki kartice ne uporabljajo, usmerjati k njihovi uporabi. Če bi bila izpostavljena ideja realizirana v celoti, bi nas podatki o številu izdanih plačilnih kartic in opravljenem številu transakcij v NLB naravnost šokirali.

Po našem mnenju bodo izdajatelji in imetniki plačilnih kartic v celoti zadovoljni šele takrat, ko nam bo ena sama kartica in to plačilna kartica omogočala poleg že obstoječih možnosti še možnost združitve različnih kartičnih računov (osebni račun in plačilna kartica v enem).

LITERATURA

1. Šteblaj, A. (1999). Uporaba sodobnih plačilnih instrumentov v Sloveniji v letu 1999. *Prikazi in analize 2000*, str. 44–61.
2. Šalamon, B. (2002). Zanimivosti kako da nimate kartice? *Gospodarski vestnik*, strani 48, 86–87.
3. Kubis - Labiak, B. (2004). *Reuters Business Insight*. The European Card and Payments Market Outlook. *Datamonitor*, strani 12–23, 95.
4. Svigals, J. (2010). *Bank Branching*. Dublin: Lafferty Pub., 1996, strani 115–116, 219, 67–68.
5. Mihelčič, M. (1999). *Pametne kartice preplavile svet*. Bančnik, Ljubljana, 4, stran 10.
6. Rotovnik, T. (1999). *Izziv v svetu kartičnega poslovanja*. Bančnik, Ljubljana, 9, strani 18–19.
7. Novak, I. (1995). *Terminal namesto blagajne*. Podjetnik, Ljubljana, 11, 4, strani 46–47.
8. Odar, M. (2000). *Kreditne (zaupanjske) kartice*. IKS, Ljubljana, 27, 9, strani 93–107.
9. *Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana*. (2009). Splošni pogoji poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe – potrošnike, Obr. PLSP-1, strani 2–6, 14, 17.
10. *Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana*. (2011). Kartice z odloženim plačilom in posojilne plačilne kartice za fizične osebe – potrošnike, Izvleček iz Sklepa o obrestnih merah NLB, d. d., in Tarife NLB, d. d.

VIRI

1. Activa – Sistem Activa. [URL: <http://www.activa.si/activa.asp>], 11. 4. 2011.
2. Activa – Sistem Activa. Banke v sistemu Activa. [URL: <http://www.activa.si/activa.asp?content=banke>], 11. 4. 2011.
3. Activa – Sistem Activa. Plačilna kartica Activa. [URL: <http://www.activa.si/kartice.asp?content=activa>], 19. 4. 2011.
4. Activa – Sistem Activa. Plačilna kartica Activa Visa Electron. [URL: <http://www.activa.si/kartice.asp?content=electron>], 19. 4. 2011.
5. American Express – o podjetju. [URL: <http://www.americanexpress.si/american-express/about-the-company.shtml>], 3. 4. 2011.
6. Banka Celje, d. d. Kartice. [URL: <http://www.banka-celje.si/osebne-finance/kartice>], 19. 4. 2011.
7. Banka Koper, d. d. Plačilne kartice. [URL: http://www.banka-koper.si/Fizicne_osebe/Placilne_kartice], 20. 4. 2011.
8. Banka Koper, d. d., Tarifa Banke Koper, d. d., poslovanje s plačilnimi karticami, april 2011. [URL: http://www.banka-koper.si/Doc/pdf-ji/Tarifa_FO_KARTICE.pdf], 20. 4. 2011.
9. Banka Slovenije. Bilten – Banke Slovenije, april 2011. [URL: <http://www.bsi.si/iskalniki/bilteni.asp?Mapald=229>], 13.04.2011
10. Bankart, d. o. o. Upravljanje mreže bančnih avtomatov. [URL: http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_mreze_bankomatov/], 5. 4. 2011.
11. Deepblue.uni-mb.si. Prednosti spletnega nakupovanja. [URL: http://deepblue.uni-mb.si/lukoper/SpletnoNakupovanje/prednosti_spletnega_nakupovanja.html], 14. 4. 2011.
12. Deželna Banka Slovenije, d. d. Plačilne kartice Activa MasterCard. [URL: <http://www.dbs.si/prebivalstvo/placilne-kartice/kreditna-activa-mastercard.html>], 19. 4. 2011.
13. Deželna Banka Slovenije, d. d. Tarife in obrestne mere – poslovanje s prebivalstvom, april 2011 [URL: http://www.dbs.si/orodja/obrestnemere/osebnefinance_tarife_ostalo.asp?Mapald=428&RateTypeId=32], 20. 4. 2011.
14. Diners Club SLO, d. o. o. – International. Prodajna mesta. [URL: <http://www.dinersclub.si/prodajna-mesta>], 8. 4. 2011.
15. Diners Club SLO, d. o. o. – International. Zgodovina kartice. [URL: <http://www.dinersclub.si/o-podjetju/zgodovina-kartice>], 8. 4. 2011.

16. Dolceta.eu. Plačevanje s kartico. [URL: <http://www.dolceta.eu/slovenija/Mod7/-Placevanje-s-kartico-.html>], 21. 4. 2011.
17. Gorenjska Banka, d. d. Plačilne kartice. [URL: <http://www.gbkr.si/osebne-finance/placilne-kartice/>], 19. 4. 2011.
18. Gorenjska Banka, d. d. Tarifa – posli v zvezi z osebnimi financami. [URL: <http://www.gbkr.si/osebne-finance/pripomocki/tarifa-nadomestil/posli-v-zvezi-s-placilnimi-karticami/>], 20. 4. 2011.
19. Mojdenar.com. Bančništvo (URL: Plačilne kartice). [URL: http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp], 27..3. 2011.
20. PBS – Poštna banka Slovenije, d. d. Cenik – Osebne finance. [URL: http://www.pbs.si/si/cenik_osebne_finance.wlgt], 20. 4. 2011.
21. PBS – Poštna banka Slovenije, d. d. Plačilne kartice. [URL: http://www.pbs.si/si/placilne_kartice.wlgt], 19. 4. 2011.
22. PoslovniSvet.si. Zakaj bi/ne bi poslovalni s plačilnimi karticami. [URL: <http://www.poslovnisvet.si/clanki/finance/zakaj-bine-bi-poslovali-s-kreditnimi-karticami>], 5. 4. 2011.
23. Probanka, d. d. Plačilne kartice. [URL: <http://www.probanka.si/kategorije/969/Placilne-kartice>], 19. 4. 2011.
24. Probanka, d. d. Tarife. [URL: <http://www.probanka.si/tarife/1245/Tarifa>], 20. 4. 2011.
25. Pametna kartica. Zgodovina pametnih kartic. [URL: <http://www.activa.si/pametnaKartica/zgodovina.asp>], 3. 4. 2011.
26. Raiffeisen Bank, d. d. Kartice. [URL: <http://www.raiffeisen.si/kartice/>], 19. 4. 2011.
27. Raiffeisen Bank, d. d. Tarifa – Poslovanje s prebivalstvom. [URL: http://www.raiffeisen.si/ceniki_in_tecaji/tarife/poslovanje_s_prebivalstvom/#placilna_k], 20. 4. 2011.
28. RTV Slovenija. NLB uvaja dražja nadomestila. [URL: <http://tvslo.si/gospodarstvo/nlb-uvaja-drazja-nadomestila/67962>], 17. 4. 2011.
29. Slovenske novice. Kreditna kartica, ki se pogovarja z vami. [URL: <http://www1.slovenskenovice.si/clanek/143663>], 31. 4. 2011.
30. Statistični urad RS. Aktivno prebivalstvo (po anketi o delovni sili), Slovenija 2010 – končni podatki [URL: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3809], 13. 4. 2011.
31. Večer.com. NLB uvaja čipne kartice. [URL: <http://web.vecer.com/portali/vecer/v1/default.asp?kaj=3&id=2007112905271264>], 17. 4. 2011.
32. Volks Bank, d. d. Plačilne kartice. [URL: <http://www.volksbank.si/>], 19. 4. 2011.
33. Volks Bank, d. d. Tarife nadomestil za storitve banke Volksbank, d. d. [URL: http://www.volksbank.si/library_slo/pdf/TarifeFO.pdf], 20. 4. 2011.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Priloga 2: Odgovori na anketni vprašalnik

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Anketni vprašalnik, vezan na »plačilne kartice z odlogom plačila oz. kreditne plačilne kartice« in debetne plačilne kartice (Visa Electron) ter obročne plačilne kartice (Diners Club)		Odgovori anketirancev
1.	Vaš spol?	
	ženska	
	moški	
2.	V katero starostno kategorijo sodite?	
	od 14 do 20	
	od 20 do 30	
	od 30 do 40	
	od 40 do 50	
	od 50 do 60	
	nad 60	
3.	Kakšen je vaš status?	
	dijak	
	študent	
	zaposlen	
	nezaposlen	
	upokojenec	
4.	Ali veste, kaj je plačilna kartica?	
	da	
	ne	
5.	Ali uporabljate plačilno kartico?	
	da	
	ne	
6.	Koliko plačilnih kartic uporabljate?	
	0	
	1	
	2	
	3	
	več	
7.	Kakšne plačilne kartice uporabljate?	
	z odlogom plačila (naslednji mesec poravnam celotno porabo na kartici)	
	posojilno (obročno odplačujem porabo na kartici, vsak mesec le določeni odstotek)	
	debetno (si položim toliko gotovine, kot je potrebujem)	
	obročno (vsak mesec poravnam obrok posojila, primer: Diners Club)	
	nobene	
8.	Katere plačilne kartice uporabljate?	
	Klasična MasterCard	
	Zlata MasterCard	
	Posojilna MasterCard	
	Klasična Visa	

	Zlata Visa	
	Posojilna Visa	
	Visa Electron	
	Klasična Karanta	
	Posojilna Karanta	
	Activa	
	American Express	
	Diners Club (obročna)	
	nobene	
9.	V kakšne namene jo/jih uporabljate?	
	Za nakupe prek POS-terminalov na prodajnih mestih.	
	Za nakupe prek spleta.	
	Za plačilo stroškov na potovanjih.	
	Za dvig gotovine na bankomatu.	
	Nisem imetnik plačilne kartice.	
10.	Ste morda imetnik plačilne kartic Nove Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana (NLB)?	
	Da	
	Ne	
	Nimam plačilne kartice.	
11.	Poznate ponudbo plačilnih kartic NLB?	
	Da	
	Ne	
12.	Katero plačilno kartico NLB poznate?	
	Karanta	
	MasterCard	
	Visa	
	nobene	
13.	Morda veste, kaj pomeni znak ENKA na plačilnih karticah NLB?	
	da	
	ne	
14.	Morda pogrešate katero izmed plačilnih kartic v NLB?	
	da	
	ne	
	Katero?	
	Visa Electron (debetna)	
	obročna plačilna kartica (primer: Diners Club)	
	American Express	
	Zlata Visa	
	Posojilna Visa	
	Activa	
	nobena	
15.	Zakaj ste se odločili prav za to banko oz. podjetje, banko katere imetnik/ca plačilne kartice ste?	
	Ker sem imetnik osebnega računa pri tej banki.	
	Zaradi ugodnejših pogojev od konkurenčne ponudbe.	
	Zaradi vrste plačilne kartice, ki je konkurenca ne ponuja.	
	Zaradi boljših pogojev najema posojila.	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	

16.	Kako pogosto uporabljate svoje plačilne kartice?	
	enkrat mesečno	
	večkrat mesečno	
	enkrat letno (primer: nakup potovanja, rezervacija letalskih vozovnic, večji nakupi itd.)	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice,	
17.	Ali jo/jih uporabljate izključno za negotovinsko poslovanje?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
18.	Uporabljate svojo plačilno kartico za nakup blaga in storitev v tujini?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
19.	Si lahko predstavljate nemoteno poslovanje s svojimi financami brez plačilne kartice?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
20.	Še komu zaupate plačilno kartico v uporabo (pooblaščen oseba na kartici)?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
21.	Kako poravnate porabo na kartici?	
	Prek direktne obremenitve.	
	Prek plačilnega naloga.	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
22.	Kako spremljate porabo na kartici?	
	Prek mesečnega izpiska.	
	Prek spletne banke.	
	V banki.	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
23.	Ste že kdaj izgubili svojo plačilno kartico?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	
24.	Imate kake slabe izkušnje s svojo plačilno kartico?	
	da	
	ne	
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	

Priloga 2: **Odgovori na anketni vprašalnik**

Anketni vprašalnik, vezan na »plačilne kartice z odlogom plačila oz. kreditne plačilne kartice« in debetne plačilne kartice (Visa Electron) ter obročne plačilne kartice (Diners Club)		Odgovori anketirancev	
		V številu	V deležu
1.	Vaš spol?		
	ženska	24	60 %
	moški	16	40 %
2.	V katero starostno kategorijo sodite?		
	od 14 do 20	3	7 %
	od 20 do 30	8	20 %
	od 30 do 40	15	37 %
	od 40 do 50	7	18 %
	od 50 do 60	5	13 %
	nad 60	2	5 %
3.	Kakšen je vaš status?		
	dijak	0	0 %
	študent	7	17 %
	zaposlen	30	75 %
	nezaposlen	1	3 %
	upokojenec	2	5 %
4.	Ali veste, kaj je plačilna kartica?		
	da	33	82 %
	ne	7	18 %
5.	Ali uporabljate plačilno kartico?		
	da	28	70 %
	ne	12	30 %
6.	Koliko plačilnih kartic uporabljate?		
	0	12	27 %
	1	17	39 %
	2	11	25 %
	3	3	7 %
	več	1	2 %
7.	Kakšne plačilne kartice uporabljate?		
	z odlogom plačila (naslednji mesec poravnam celotno porabo na kartici)	29	46 %
	posojilno (obročno odplačujem porabo na kartici, vsak mesec le določeni odstotek)	13	21 %
	debetno (si položim toliko gotovine, kot je potrebujem)	3	5 %
	obročno (vsak mesec poravnam obrok posojila, primer: Diners Club)	6	9 %
	nobene	12	19 %
8.	Katere plačilne kartice uporabljate?		
	Klasična MasterCard	16	25 %
	Zlata MasterCard	4	6 %
	Posojilna MasterCard	6	10 %

	Klasična Visa	7	11 %
	Zlata Visa	0	0 %
	Posojilna Visa	0	0 %
	Visa Electron	3	5 %
	Klasična Karanta	2	3 %
	Posojilna Karanta	7	11 %
	Activa	0	0 %
	American Express	0	0 %
	Diners Club (obročna)	6	10 %
	nobene	12	19 %
9.	V kakšne namene jo/jih uporabljate?		
	Za nakupe prek POS-terminalov na prodajnih mestih.	26	30 %
	Za nakupe prek spleta.	22	25 %
	Za plačilo stroškov na potovanjih.	10	11 %
	Za dvig gotovine na bankomatu.	17	20 %
	Nisem imetnik plačilne kartice.	12	14 %
10.	Ste morda imetnik plačilnih kartic Nove Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana (NLB)?		
	da	11	25 %
	ne	17	39 %
	Nimam plačilne kartice.	16	36 %
11.	Poznate ponudbo plačilnih kartic NLB?		
	da	19	47 %
	ne	21	53 %
12.	Katero plačilno kartico NLB poznate?		
	Karanta	14	21 %
	MasterCard	19	29 %
	Visa	16	25 %
	nobene	16	25 %
13.	Morda veste, kaj pomeni znak ENKA na plačilnih karticah NLB?		
	da	24	60 %
	ne	16	40 %
14.	Morda pogrešate katero izmed plačilnih kartic v NLB?		
	da	18	45 %
	ne	22	55 %
	Katero?		
	Visa Electron (debetna)	15	45 %
	obročna plačilna kartica (primer: Diners Club)	9	25 %
	American Express	0	0 %
	Zlata Visa	0	0 %
	Posojilna Visa	0	0 %
	Activa	0	0 %
	nobena	12	33 %
15.	Zakaj ste se odločili prav za to banko oz. podjetje, banko katere imetnik/ca plačilne kartice ste?		
	Ker sem imetnik osebnega računa pri tej banki.	21	52 %
	Zaradi ugodnejših pogojev od konkurenčne ponudbe.	1	3 %
	Zaradi vrste plačilne kartice, ki je konkurenca ne ponuja.	4	10 %
	Zaradi boljših pogojev najema posojila.	2	5 %

	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
16.	Kako pogosto uporabljate svoje plačilne kartice?		
	enkrat mesečno	7	17 %
	večkrat mesečno	19	48 %
	enkrat letno (primer: nakup potovanja, rezervacija letalskih vozovnic, večji nakupi itd.)	2	5 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
17.	Ali jo/jih uporabljate izključno za negotovinsko poslovanje?		
	da	17	42 %
	ne	11	28 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
18.	Uporabljate svojo plačilno kartico za nakup blaga in storitev v tujini?		
	da	18	45 %
	ne	10	25 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
19.	Si lahko predstavljate nemoteno poslovanje s svojimi financami brez plačilne kartice?		
	da	10	25 %
	ne	18	45 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
20.	Še komu zaupate plačilno kartico v uporabo (pooblaščen oseba na kartici)?		
	da	6	15 %
	ne	22	55 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
21.	Kako poravnate porabo na kartici?		
	Prek direktne obremenitve.	23	57 %
	Prek plačilnega naloga.	5	13 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
22.	Kako spremljate porabo na kartici?		
	Prek mesečnega izpiska.	8	20 %
	Prek spletne banke.	18	45 %
	V banki.	2	5 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
23.	Ste že kdaj izgubili svojo plačilno kartico?		
	da	8	20 %
	ne	20	50 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %
24.	Imate kakšne slabe izkušnje s svojo plačilno kartico?		
	da	6	15 %
	ne	22	55 %
	Nisem imetnik/ca plačilne kartice.	12	30 %

KAZALO SLIK

Slika 1: Primer prve plačilne kartice Diners Club	6
Slika 2: Primer pametne plačilne kartice	17
Slika 3: Potek podatkovne transakcije	23
Slika 4: Primer plačilne kartice NLB Karanta	40
Slika 5: Primer plačilne kartice NLB Visa	42
Slika 6: Primer plačilne kartice Visa Electron	56
Slika 7: Primer plačilne kartice MasterCard z zaslonom	64

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Rast števila domačih in licenčnih kreditnih kartic izdanih v Sloveniji	10
Graf 2: Število plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami izdanimi v Sloveniji.....	11
Graf 3: Število vrednosti plačil z domačimi in licenčnimi kreditnimi karticami izdanimi v Sloveniji.....	12
Graf 4: Število bankomatov v Sloveniji	26
Graf 5: Število dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji	27
Graf 6: Vrednost dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji	28
Graf 7: Število POS terminalov v Sloveniji	31
Graf 8: Število opravljenih transakcij preko POS terminalov v Sloveniji	32
Graf 9: Vrednost opravljenih transakcij preko POS terminalov v Sloveniji.....	33
Graf 10: Lastniška struktura banke NLB d.d.	38

KAZALO TABEL

Tabela 1: NLB Partnerske kartice.....	43
Tabela 2: Skupine varnostnega SMS obveščanja	50
Tabela 3: Ponudba plačilnih kartic izbranih bank v Sloveniji	57
Tabela 4: Letna članarina za izdajo plačilne kartice izbranih bank v Sloveniji in stroški uporabe okvirnega posojila	59

KRATICE IN AKRONIMI

- ECB:** **Obrestna mera Evropske centralne banke** – opredeljuje jo Evropska centralna banka za operacije glavnega refinanciranja. Njena višina se odloči na dan 1. 1. in 1. 7. (spremeni se dvakrat letno). ECB določena na dan 1. 1. 2011 znaša 1 %.
- ENKA:** **Shema ugodnosti NLB** – imetnikom plačilnih kartice NLB, ki nosijo znak Enka, prinaša določene ugodnosti v obliki popustov, daril in vrednostnih bonov podjetij, vključenih v to shemo.
- EURIBOR:** **Evropska medbančna referenčna obrestna mera** – in je dnevno povprečje obresti, po katerih si banke posojajo denar znotraj evroobmočja. Euribor tako služi kot referenčna obrestna mera za kratkoročne obresti za evropske denarne trge. Obstaja več vrst Euriborov (1-, 3-, 6- in 12-mesečni Euribor). Na slovenskem trgu se za izračunavanje posojil večinoma uporablja šestmesečni Euribor, ki se določi na dan 1. 1. in 1. 7. (spremeni se dvakrat letno). Euribor, določen na dan 1. 1. 2011, znaša 1,24 %.
- DB:** **Direktna obremenitev** – je način plačevanja rednih mesečnih obveznosti občana banki oz. podjetju, pri čemer občan pooblasti svojo banko, da mu na določen dan v mesecu bremeni osebni račun.
- OM:** **Obrestna mera** – predstavlja ceno. Z vidika posojilodajalca (banke) pomeni obrestna mera prihodek, ki ga zasluži, saj se odpove likvidnosti svojih denarnih sredstev in jih posodi posojilojemalcu (v našem primeru: imetniku plačilne kartice), kateremu obrestna mera predstavlja strošek, ki ga mora plačati za izposojena denarna sredstva. Ločimo nominalno (fiksno) obrestno mero in referenčno (spremenljivo) OM, vezano na Euribor oz. Libor.
- OT:** **Odstotna točka** – je vnaprej določen pribitek, ki ga določi banka in se prišteje referenčni obrestni meri. (Primer: 6-mesečni Euribor na dan 14. 5. 2011 znaša 1,701 %, vrednost odstotne točke po trenutno veljavni tarifi NLB, maj 2011 za posojilne kartice pa 5,9. Če to seštejemo skupaj, dobimo odstotek obrestne mere, ki v našem primeru znaša 7,6.
- PN:** **Plačilni nalog (položnica)** – je obrazec, s pomočjo katerega lahko poravnamo obveznost do upnika.
- SMS:** **Mobilno sporočilo** – posreduje nam ga mobilni operater, prejmemo ga na svoj mobilni telefon (t. i. mobitel) v obliki primerni za branje besedila.

Tarifa: **Cenik** – v katerem so zavedeni vsi stroški nadomestila za opravljeno storitev oz. vrednost blaga.

Kratice obravnavanih Slovenskih bank:

BANKA KOPER:	Banka Koper, d. d.
NKBM:	Nova kreditna banka, d. d., Maribor
NLB:	Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana
RAIFFEISEN:	Raiffeisen banka, d. d.
PBS:	Poštna banka Slovenije, d. d.
BANKA CELJE:	Banka Celje, d. d.
DEŽELNA BANKA:	Deželna banka Slovenije, d. d.
GORENJSKA BANKA:	Gorenjska banka, d. d.
PROBANKA:	Probanka, d. d.
VOLKSBANK:	Banka Volksbank, d. d.