



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist

Modul: Asistent v podpori bančnega poslovanja

PLAČILNE KARTICE

Mentorica: mag. Romana Fišer univ. dipl. ekon.
Lektorica: Ingrid Ajdovec

Kandidatka: Polona Škofic

Kranj, junij 2014

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mag. Romani Fišer za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

IZJAVA

»Študentka Polona Škofic izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom gospe Romane Fišer.«

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

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

Glavni namen diplomske naloge je, predstaviti vrste plačilnih kartic, raziskati uporabo plačilnih kartic in prikazati njihovo razširjenost .

V prvem delu naloge smo predstavili plačilne kartice na splošno, njihov nastanek, opis in vrste. Posebno pozornost smo namenili vrstam plačilnih kartic.

V drugem delu smo na podlagi raziskave, ki smo jo izvedli s spletno anketo, ugotavljali, ali lahko potrdimo ali ovržemo hipotezo, da je plačevanje s karticami zelo razširjeno. Zanimalo nas je tudi, ali je plačevanje s plačilnimi karticami bolj pogosto kot plačevanje z gotovino in ali imajo uporabniki plačilnih kartic občutek varnosti, ko plačujejo s plačilnimi karticami.

Hipotezo opravljena anketa potrjuje. Z odgovori na vprašanja, ki so bila zastavljena anketirancem, v veliki večini potrjujejo, da je uporaba plačilnih kartic zelo razvita med uporabniki in da imajo uporabniki zelo veliko zaupanje v varnost pri plačevanju s plačilnimi karticami. Prav tako potrjujejo, da uporabljajo v veliki večini dve plačilni kartici in da jih uporabljajo za plačevanje večine nakupov, tudi spletnih.

KLJUČNE BESEDE

- plačilne kartice
- kreditne kartice
- gotovina
- spletno nakupovanje

SUMMARY

The main aim is to present the types of payment cards, to research the use of payment cards and to present their spread.

In the first part of the research we have introduced payment cards in general. Their beginning, description and types. We appropriated special attention to types of payment cards.

In the second part we introduced the research, that we have made with the internet questionnaire, We have been finding out if we can confirm or reject our supposal, that the paying with the payment cards is very popular. Also our interest was if the payment with the payment cards is more regular than the payment with cash or the users of the payment cards have the feeling of safety use.

Our research has confirmed the hypothesis. The questions that have been asked and the respondents are confirming that the use of the payment cards is well spread between users and that the users have great confidence in the safety of the paying wiht the payment cards. Also they mostly confirmed the use of two payment cards that they use to pay for most of the purchase thay made, also on the web.

KEYWORDS

- payment cards
- credit cards
- cash
- interent purchase

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	OPIS PROBLEMA	1
1.2	NAMEN IN CILJ	1
1.3	HIPOTEZA	1
1.4	METODOLOŠKI PRISTOP	2
1.4.1	VIRI PODATKOV	2
1.4.2	METODE ZBIRANJA PODATKOV	2
1.4.3	METODE OBDELAVE PODATKOV	2
2	PLAČILNE KARTICE	3
2.1	ZGODOVINA	3
2.2	NASTANEK IN RAZVOJ V SLOVENIJI	4
2.3	OPIS IN SESTAVA	4
2.3.1	KARTICA BA MAESTRO	4
2.3.2	KARTICA KARANTA	5
2.3.3	KARTICA ACTIVA	6
2.3.4	KARTICI MASTERCARD IN VISA	7
2.3.5	KARTICA DINERS	8
2.3.6	KARTICA AMERICAN EXPRESS	9
2.4	VRSTE IN PONUDBA	10
2.4.1	DEBETNE ALI KARTICE S TAKOJŠNJO OBREMENITVIJO (Pay Now)	10
2.4.2	KREDITNE ALI KARTICE Z ODLOGOM PLAČILA (Pay Latter)	11
2.4.3	PREDPLAČNIŠKE KARTICE, KARTICE ZAUPANJA IN PAMETNE KARTICE	11
2.5	KARTICE GLEDE NA IZDAJATELJE IN GLEDE NA FUNKCIJO	12
2.6	ZNAMKE PLAČILNIH KARTIC	13
3	ANALIZA RAZISKAVE O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV PLAČILNIH KARTIC	14
3.1	ANKETA	14
3.2	ZADOVOLJSTVO IN RAZŠIRJENOST	27
3.3	VARNOST UPORABE PLAČILNIH KARTIC	28
3.4	SPLETNO NAKUPOVANJE	30
3.4.1	NAVADE SLOVENCEV	31
3.4.2	VODILA ZA VARNO SPLETNO NAKUPOVANJE	32
3.4.3	PLAČEVANJE NA SPLETU	32

4 SKLEP	34
LITERATURA IN VIRI	35
PRILOGA	38

KAZALO SLIK

Slika 1: Prednja stran plačilne kartice	4
Slika 2: Zadnja stran plačilne kartice	5
Slika 3: Kartica Karanta	5
Slika 4: Kartica Aktiva	6
Slika 5: Kartica Aktiva Maestro	6
Slika 6: Kartica MasterCard	7
Slika 7: Kartica Visa	7
Slika 8: Diners Club Telemach	8
Slika 9: Kartica Diners Club srebrna	8
Slika 10: Kartica American Express	9
Slika 11: Kartica American Express zlata	9
Slika 12: Spletno nakupovanje	30
Slika 13: Spletno nakupovanje	32

KAZALO TABEL

Tabela 1: Znamke plačilnih kartic	13
Tabela 2: Demografski podatki	15
Tabela 3: Demografski podatki	15
Tabela 4: Demografski podatki	16
Tabela 5: Uporaba plačilnih kartic	17
Tabela 6: Koliko plačilnih kartic uporabljajo	18
Tabela 7: Katere kartice uporabljajo	19
Tabela 8: Kako pogosto uporabljajo plačilne kartice	20
Tabela 9: Za kaj uporabljajo plačilne kartice	21
Tabela 10: Ali večkrat plačujejo z gotovino ali z plačilnimi karticami	22
Tabela 11: Občutek varnosti pri plačevanju s plačilnimi karticami	23
Tabela 12: Nakup na spletu	24
Tabela 13: Kako pogosto kupujejo na spletu	25
Tabela 14: Plačevanje s plačilnimi karticami na spletu	26

KAZALO GRAFOV

Tabela 1: Znamke plačilnih kartic	13
Tabela 2: Demografski podatki	15
Tabela 3: Demografski podatki	15
Tabela 4: Demografski podatki	16
Tabela 5: Uporaba plačilnih kartic	17
Tabela 6: Koliko plačilnih kartic uporabljajo	18
Tabela 7: Katere kartice uporabljajo	19
Tabela 8: Kako pogosto uporabljajo plačilne kartice	20
Tabela 9: Za kaj uporabljajo plačilne kartice	21
Tabela 10: Ali večkrat plačujejo z gotovino ali z plačilnimi karticami	22
Tabela 11: Občutek varnosti pri plačevanju s plačilnimi karticami.....	23
Tabela 12: Nakup na spletu.....	24
Tabela 13: Kako pogosto kupujejo na spletu	25
Tabela 14: Plačevanje s plačilnimi karticami na spletu	26

1 UVOD

Plačilne metode se vedno znova spreminjajo zaradi želje po bolj udobnejšem in enostavnejšem poslovanju z upoštevanjem kriterijev zadostne varnosti. Od nekdanj so ljudje uporabljali različna plačilna sredstva. Najprej je bilo plačilno sredstvo vse kar je imelo kakršno koli uporabno vrednost. Nato so uporabljali zlato in ostale kovine. Čez čas pa jih je zamenjal papirnati denar, ki je še vedno v uporabi. Vedno več ljudi pa se raje poslužuje brezgotovinskih plačilnih sredstev.

1.1 OPIS PROBLEMA

Diplomska naloga se nanaša na temo bančnega poslovanja. Izbrali smo splošno temo, ki nam je najbolj blizu. V nalogi bomo predstavili nastanek plačilnih kartic, sestavo plačilnih kartic, vrste plačilnih kartic, ponudbo plačilnih kartic, prednost plačevanja s plačilnimi karticami, razširjenost plačevanja s plačilnimi karticami, spletno nakupovanje in predstavila raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov plačilnih kartic.

1.2 NAMEN IN CILJ

Namen in cilj diplomske naloge je predstavitev plačilnih kartic. Danes se plačuje predvsem z gotovino in plačilnimi karticami. Plačilne kartice so sodoben način negotovinskega poslovanja in uporabnikom omogočajo enostavnejši način opravljanja poslovno finančnih storitev. Že dalj časa so eden od najbolj priljubljenih načinov plačevanja med fizičnimi osebami in podjetji. To omogoča, da s seboj ne nosimo večje količine denarja. Kljub temu pa lahko kupimo in plačamo blago, ki ga želimo. Danes plačilne kartice vse bolj izpodrivajo gotovino. Plačilne kartice uporabljamo pri vsakodnevnih nakupih in plačevanju storitev. Poslovanje z njimi je preprosto, predvsem pa bolj varno kot prenašanje polne denarnice gotovine. Kartice lahko uporabljamo na prodajnih mestih po vsem svetu. Ko pa ne gre brez gotovine jo lahko dvignemo s kartico pri bančnem okencu ali na bančnem avtomatu. Uporaba kartic je bolj preprosta, hitrejša in tudi bolj varna.

1.3 HIPOTEZA

Uporabnik plačilni kartic je vedno v dilemi pri uporabi le-teh. Zanimajo ga predvsem prednosti plačevanja in varnost plačevanja s plačilnimi karticami. Kartice so pomembno plačilno sredstvo in se uporabljajo po vsem svetu za plačevanje blaga in storitev.

1.4 METODOLOŠKI PRISTOP

V prvem delu diplomske naloge bomo na kratko opredelili pojem plačilne kartice, kako jih delimo, vrste plačilnih kartic in opisali kakšna je njihova sestava. Predstavili bom tudi spletno nakupovanje, navade slovenskih potrošnikov. V drugem delu pa bomo predstavili raziskavo, ki smo jo opravili med uporabniki plačilnih kartic. Poudarek raziskave je predvsem na uporabi kartic, pogostosti uporabe kartic in mnenja uporabnikov glede varnosti uporabe kartic.

1.4.1 VIRI PODATKOV

Primarni podatki se bodo nanašali na splošne podatke o plačilnih karticah, vrste kartic, ki jih banke ponujajo.

Sekundarne podatke bomo pridobili z anketo o zadovoljstvu uporabnikov plačilnih kartic. Opravili bomo anketo o zadovoljstvu uporabnikov glede pogostosti uporabe, zadovoljstva in občutka varnosti plačevanja s plačilnimi karticami.

1.4.2 METODE ZBIRANJA PODATKOV

Pri izdelavi diplomske naloge bomo uporabili za zbiranje primarnih podatkov svetovni splet in internetne strani posameznih bank, ki se ukvarjajo z izdajo plačilnih kartic. Predstavili bomo ponudbo na bančnem trgu in naredili primerjavo med ponodbami plačilnih kartic pri različnih bankah.

Sekundarne podatke bomo pridobili z metodo proučevanja pisnih virov in s pomočjo primarne analize ter iskanjem in predlaganjem kvalitetnejših rešitev.

1.4.3 METODE OBDELAVE PODATKOV

Naša raziskava bo temeljila na anketi, ki jo bomo naredili med izbranimi uporabniki plačilnih kartic.

Osredotočili se bom na uporabnike, ki uporabljajo najmanj dve različni plačilni kartici. Naša raziskava bo odkrila kako pogosta je uporaba plačilnih kartic v določeni skupini uporabnikov in kakšno je zadovoljstvo glede uporabe kartic. V diplomski nalogi bomo na podlagi tega izhodišča predstavili rezultate raziskave, ki bodo predstavljali tudi možne rešitve pri odločanju, ko se odločamo ali naj plačujemo zgolj z gotovino ali pa predstavlja boljšo rešitev plačevanje s plastičnim denarjem.

2 PLAČILNE KARTICE

2.1 ZGODOVINA

Plačilne kartice so se pojavile v Združenih državah Amerike leta 1920, kjer so jih posamezne naftne družbe in verige hotelov pričele izdajati svojim potrošnikom. Omenjene plačilne kartice so bile odprtega tipa in so se lahko uporabljale samo v objektih družbe, ki jih je izdala. Njihova uporaba se je znatno povečala po drugi svetovni vojni. Plačilne kartice ali plastični denar so se najprej pojavile v Ameriki in nato v Evropi. Ameriški poslovnež Frank McNamara je leta 1950 povabil svoje poslovne partnerje v restavracijo in ugotovil, da pri sebi nima denarja. Iz zadrege se je rešil s svojo vizitko, na katero je napisal znesek in račun kasneje poravnal. Po dogodku pa je začel razmišljati o preprostejšem načinu plačevanja brez gotovine. Našel je rešitev, ki je kasneje plačevanje po vsem svetu obrnilo na glavo. Porodila se mu je ideja o plačilnih karticah, ki so zagotovile kasnejše plačilo. Ker je bil McNamara ravno pri večerji, je nastal prvi svetovni sistem plačilnih kartic Diners, ki jih je izdajal Diners Club International. Tako je leta 1951 s temi karticami v 27 restavracijah New Yorka brezgotovinsko plačevalo prvih 200 uporabnikov. Druga plačilna kartica je bila American Express Company, pojavila pa se je leta 1958. Nato so se pojavili bančni sistemi kreditnih kartic, katerih poraba se je plačevala z zamikom in se je lastniku obračunala enkrat mesečno. Ljudje so hitro sprejeli nov način plačila z zamikom in ideja se je hitro razširila tudi med trgovci, ki so na ta način bolje izkoristili nakupovalno moč svojih strank. Prvi bančni sistem je bil Bank AmeriCard, ki ga je ustanovila Bank of America iz Kalifornije leta 1959 in je vpeljan v drugih državah v začetku leta 1966. Ta sistem je licenciran v drugih državah v začetku leta 1976. Od leta 1977 dalje pa nosi naziv Visa. Največje družbe, ki poslujejo s kreditnimi karticami, so organizirale zasebne elektronske klirinške in obračunske sisteme. MasterCard in Visa imata svoje lastne mreže, ki jih koristita za verifikacijo transakcij po celem svetu. Elektronski terminali pa na prodajnem mestu omogočajo, da se podatki s kartice preverijo v 15 sekundah v okviru mreže, ki povezuje trgovce po vsem svetu, s centrom za obdelavo kartic. V svetovnem merilu je prevladujoča kartica Visa, sledi ji Eurocard/MasterCard, nato American Express in druge kartice.

2.2 NASTANEK IN RAZVOJ V SLOVENIJI

V Sloveniji so začeli plačilne kartice uporabljati že v 60. letih. Prva plačilna kartica v Sloveniji je bila American Express, ki se je začela uporabljati leta 1968. Kasneje pa se ji je pridružila še Diners Club kartica in nato še MasterCard kartica. Vse te so bile licenčne kartice in že dobro uveljavljene v svetu. Ob tujih licenčnih karticah pa se kasneje pojavita že prvi domači kartici Aactiva in Karanta.

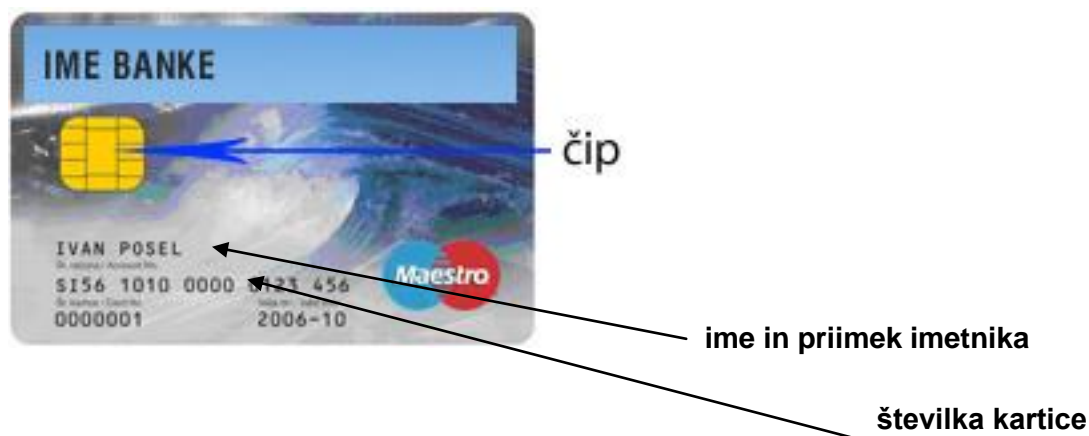
Banke v Sloveniji so prve kartice izdale šele leta 1991, vendar je razširjenost in sama razvitost kartičnega poslovanja v kratkem obdobju doživela izjemno rast. V Sloveniji največji delež izdanih kartic pripada domačim karticam, ki jih slovenske banke izdajajo fizičnim osebam. Izdajatelji kartic pa so poleg bank tudi podjetja. Med tujimi karticami pa ima največji tržni delež kartica Visa.

2.3 OPIS IN SESTAVA

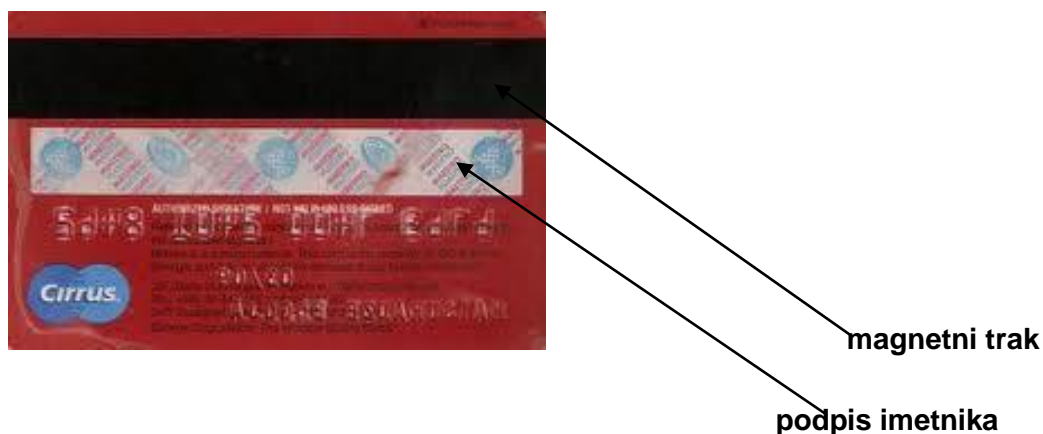
Vse kartice imajo na sprednji strani številko kartice, zapis časovne veljavnosti in ime in priimek ter ime uporabnika, znak ter banko, izdajateljico kartice in elektronski čip. Na hrbtni strani sta vedno magnetni trak in podpisni trak.

2.3.1 KARTICA BA MAESTRO

Kombinirana kartica BA Maestro je mednarodna znamka debetne kartice, ki jo ima vsak imetnik osebne računa.



Slika 1: Prednja stran plačilne kartice
(Vir: lastni)



Slika 2: Zadnja stran plačilne kartice

(Vir: lastni)

Kartica BA Maestro omogoča:

- brezgotovinsko plačevanje doma in v tujini,
- dvig gotovine na bankomatih,
- neposredna obremenitev osebnega računa,
- brezplačen dvig gotovine na bankomatih izdajatelja kartice,
- identifikacijo za opravljanje bančnih storitev,
- pri plačilu zadostuje že podpis imetnika ali osebna številka (PIN).

Kartico BA Maestro lahko imetniki in pooblaščenici uporabljajo v okviru razpoložljivih sredstev in dovoljenega limita na svojem osebnem računu. S to kartico, ki spada med debetne kartice, lahko imetniki dvigujejo denar v tujini na bankomatih in prodajnih mestih, ki so označeni z nalepko Maestro ali Cirrus. Postopek dvigovanja gotovine ali plačevanja na prodajnih mestih je enak kot doma. Vsaka kartica ima datum veljave, banka pa jo pred potekom veljavnosti vsakemu imetniku kartice avtomatsko zamenjajo.

2.3.2 KARTICA KARANTA



Slika 3: Kartica Karanta

(Vir: www.nlb.si)

Karanta je blagovna znamka NLB d.d., s katero lahko imetniki plačujejo nakupe in storitve v Sloveniji na vseh prodajnih mestih, ki so označena z nalepko Karanta. V okviru limita, ki ga določi banka, jo lahko imetniki uporabijo ne glede na trenutna razpoložljiva sredstva.

Poleg tega kartica Karanta omogoča:

- možnost plačila obveznosti na prodajnih mestih v Sloveniji,
- možnost zavarovanja za primer izgube ali kraje,
- za poslovanje lahko imetnik pooblasti tudi drugo osebo, ki dobi svojo kartico,
- možnost spreminjanje porabe preko Kliku NLB.

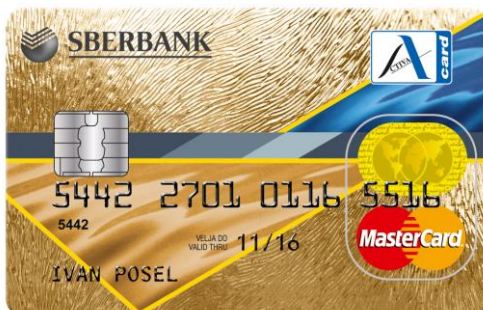
Vse navedene ugodnosti pri klasični kartici Karanta veljajo tudi za posojilno kartico Karanta. Njena posebnost pa je prenašanje plačil na kasnejše mesece, za kar banka zaračuna obresti. Višina takšnega odobrenega posojila pa je odvisna od višine mesečnega priliva na osebni račun. Obveznosti pa se plačujejo enkrat mesečno. Dan izplačila imetniki izberejo sami (8, 18 ali 28. dan v mesecu).

2.3.3 KARTICA ACTIVA



Slika 4: Kartica Aktiva

(Vir: www.activa.si)



Slika 5: Kartica Aktiva Maestro

(Vir: www.sberbank.si)

Sistem Activa poleg domače kartice Activa izdaja tudi vse pomembnejše mednarodne kartice, kot so Activa Maestro, Activa MasterCard, Visa in Visa Electron. Vse omenjene kartice sistema Activa odlikuje velika prepoznavnost in uporabnost v Sloveniji ter tujini. Plačilna kartica [Activa](#) omogoča nakupe na vseh prodajnih mestih po Sloveniji, ki imajo nalepko Activa, in v slovenskih spletnih trgovinah. [Activa Maestro](#) je več funkcionalna mednarodna plačilna kartica. Omogoča nakup blaga in storitev na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki imajo POS terminale in nalepko Maestro. Imetniki plačilnih kartic Activa, Activa MasterCard in Visa lahko uporabljajo brezobrestni zamik plačila. Plačilne kartice s takojšnjim plačilom Activa Maestro in Visa Electron se uporabljajo izključno preko POS terminalov in na bankomatih. Imetniki osebnih kartic sistema Activa (Activa, Activa MasterCard, Visa) pa so tudi nezgodno zavarovani.

2.3.4 KARTICI MASTERCARD IN VISA



Slika 6: Kartica MasterCard

(Vir: www.erikanagode.com)



Slika 7: Kartica Visa

(Vir: www.nlb.si)

Kartici MasterCard in Visa sta vodilni mednarodni plačilni kartici. Izplačilo gotovine je mogoče pri bankah ali na bankomatih po vsem svetu. Prodajna mesta kot banke in

bankomati so označeni z nalepkami in drugimi oznakami MasterCard in Visa. Poznamo:

- kartico MasterCard, kartico Activa MasterCard in kartico Zlata MasterCard
- kartico Visa, Activa Visa, Zlata Visa in Activa Visa Electron.

Kartice pa ponujajo niz ugodnosti, ki omogočajo brezskrbno, hitro in varno plačevanje po vsem svetu.

Glavne ugodnosti in značilnosti kartic MasterCard in Visa:

- omogočata brezgotovinske nakupe blaga in storitev doma in v tujini
- plačilo nakupov poravnajo imetniki enkrat mesečno na dan, ki ga sami izberejo
- za plačilo lahko pooblastijo banko ali sami plačajo položnico
- kartice uporabljajo v okviru limita
- imetniki so vključeni v nezgodno zavarovanje
- omogočata hotelske rezervacij po vsem svetu
- imetnik lahko naroči in plača nakup prek interneta

2.3.5 KARTICA DINERS



Slika 8: Diners Club Telemach

(Vir: fronta.si)



Slika 9: Karica Diners Club srebrna

(Vir: deepblue.uni-mb.si)

Kartica Diners je dobrodošla po vsem svetu. Omogoča svoboden način življenja, saj nudi številne ugodnosti in privilegije, kot so:

- enostaven dvig gotovine doma in v tujini
- nakupe na obroke
- nagradni program
- varnostni SMS
- dosegljivost centra za svetovanje uporabniku 24 ur na dan 7 dni v tednu
- okvir uporabe po meri uporabnika
- partnerske kartice (Nama, Telemach, Golf Card, Adria,...)

2.3.6 KARTICA AMERICAN EXPRESS



Slika 10: Kartica American Express

(Vir: www.profitiraj.hr)



Slika 11: Kartica American Express zlata

(Vir: www.intesasanpaolobanka.ba)

American Express je plačilna kartica, ki omogoča nakupe in dvig gotovine na prodajnih mestih, označenih s to znamko.

Imetnikom plačilna kartica omogoča vrsto dodatnih storitev in ugodnosti:

- široko domačo in mednarodno uporabo
- obveznosti se poravnajo le enkrat mesečno
- možnost brezobrestnega obročnega odplačevanja
- dodatna zavarovanja
- brezplačna nadomestna kartica v 24 urah
- dodatna kartica za družinske člane
- zaščita pri izgubi ali kraji kartice zagotavlja varnost

Zlata kartica American Express pa je namenjena komitentom z višjo stopnjo zaupanja in višjo kupno močjo. V primerjavi z navadno kartico American Express omogoča plačevanje in dvigovanje višjih zneskov in še več drugih ugodnosti.

2.4 VRSTE IN PONUDBA

Danes poznamo več vrst plačilnih kartic. Ločimo pa jih glede na izdajatelja, glede na to, kje lahko z njimi plačujemo in glede na tip oz. čas plačila. Glede na izdajatelja ločimo bančne plačilne kartice, kot so EuroCard/MasterCard, Maestro, Visa, Karanta in Activa, in podjetniške plačilne kartice, kamor sodijo npr. American Express, Diners Club, Mercator Pika. Glede na to kje lahko plačujemo pa ločimo mednarodne in domače plačilne kartice. Ločimo pa jih tudi glede na funkcijo, ki jo opravljajo. Tako ločimo plačilne kartice s takojšnjo obremenitvijo ali debetne kartice (Pay Now) in kartice z odlogom plačila in kreditne kartice (Pay Later). Med ostale sodijo še predplačniške (Pay Before) ter v zadnjem ves bolj uporabljene kartice zaupanja in pametne kartice. Pametne kartice so bolj varne, saj imajo vgrajen mikroprocesor in pomnilnik. Shranijo lahko osebne podatke, identifikacijo in podrobnosti bančnega računa. V Sloveniji je primer pametne kartice kartica zdravstvenega zavarovanja.

2.4.1 DEBETNE ALI KARTICE S TAKOJŠNJO OBREMENITVIJO (Pay Now)

To so plačilne kartice s takojšnjo obremenitvijo uporabnikovega osebnega računa. Uporabljajo se za dvig gotovine iz bankomatov in v bankah, za nakupe blaga in storitev preko POS – terminalov ter za nakupe v spletnih trgovinah. Večina debetnih kartic se lahko uporablja tako v domačih kot trgovinah po vsem svetu. Njihove prednosti so brezgotovinsko plačevanje in možnost dviga na bankomatih doma in v tujini. Med njene slabosti pa uvrščamo manjši limit in pri večini nezmožnost plačevanja preko interneta.

2.4.2 KREDITNE ALI KARTICE Z ODLOGOM PLAČILA (Pay Latter)

Kreditna kartica omogoča imetniku kupiti izdelek ali storitev danes, plačati pa kasneje. Dan za poravnanje obveznosti imetnik po navadi določi sam. V tem času njegovo obveznost začasno prevzame njegova banka. Do kreditne kartice pride vsaka polnoletna oseba, ki ima pri banki izdajateljici odprt transakcijski račun. O izdaji kreditne kartice odloga banka, ki imetniku zaračuna letno članarino ter se z njim dogovori o višini mesečnega limita. Banke poleg osnovnih kreditnih kartic ponujajo tudi t. i. prestižne kartice (platinaste, zlate, Premier), ki imetniku omogočajo večjo plačilno sposobnost in druge ugodnosti, ki so povezane z višjimi stroški. Med prednost kreditnih kartic štejemo enostavno plačevanje izdelkov in storitev in dvig gotovine doma in po svetu ter enostavno plačevanje preko spleta. Med slabosti pa sodijo večja provizija v primerjavi z ostalimi vrstami plačilnih kartic.

2.4.3 PREDPLAČNIŠKE KARTICE, KARTICE ZAUPANJA IN PAMETNE KARTICE

Predplačniške kartice uvrščamo med kreditne kartice. Omogočajo nakupe na obročno odplačevanje pri enkratnih večjih nakupih. Prednost teh kartic je zelo široka možnost plačevanja in da v primeru izgube ali kraje izgubimo le toliko, kolikor smo na kartico naložili. Slabost predplačniške kartice pa je višja letna naročnina v primerjavi z debetno kartico oz. omejenost nakupa glede na naloženi znesek.

Kartice zaupanja so začela ponujati podjetja. Te pa delujejo na principu seštevanja vrednosti vseh nakupov, ki jih opravimo v nekem obračunskem obdobju. Vsak redni nakup s kartico, ugodnosti seštevajo in s tem smo večkrat upravičeni do določenih ugodnosti in popustov. Sem uvrščamo kartice kot so Mercator pika, Tuš kartica, Merkur, ...

Večina slovenskih bank, pospešeno zamenjuje klasične bančne kartice z bolj varnimi pametnimi karticami. Pametna kartica je plastična kartica z vgrajenim mikroprocesorjem in pomnilnikom. Shrani lahko na primer osebne podatke, identifikacijo in podrobnosti bančnega računa, tako da jo lahko uporabljamo kot kreditno ali debetno kartico. Na kartico nakažemo denar, ki ga potem elektronsko porabimo, nato pa po potrebi naložimo novega. Primer pametne kartice je kartica zdravstvenega zavarovanja.

2.5 KARTICE GLEDE NA IZDAJATELJE IN GLEDE NA FUNKCIJO

1. Glede na izdajatelja ločimo plačilne kartice na:

- bančne kartice, izdajajo jih banke v Sloveniji,
- podjetniške kartice, izdajajo jih podjetja v Sloveniji (Petrol, Mercator,...),
- partnerske kartice, izdajajo jih podjetja v sodelovanju z bankami v Sloveniji (Merkur, Adria Airways, Delo ...),
- licenčne kartice, izdajajo jih banke ali podjetja v sodelovanju s podjetji v tujini, ki so nosilci kartic v Sloveniji (Master Card, Visa, Diners, American Express).

2. Glede na funkcijo, ki jo plačilne kartice opravljajo:

- predplačniške kartice, ki jih po porabi zavržemo (telefonske kartice, kartice za plačevanje parkirnine, kartice za plačevanje cestnine,...),
- debetne kartice, pri katerih je naš račun obremenjen takoj, ko opravimo dvig gotovine iz bankomata ali nakup v trgovini (kartice BA Maestro),
- kreditne kartice oz. kartice z odloženim plačilom, pri katerih je naš račun obremenjen le enkrat mesečno (kartice Activa, Visa, MasterCard, Diners Club),
- posojilne kartice, katerih izdajatelji so banke oz. podjetja, ki nam z njimi omogočajo nakupe ali porabo gotovine na obročno odplačevanje (posojilna Karanta, posojilne MasterCard, posojilna Visa).

2.6 ZNAMKE PLAČILNIH KARTIC

ZNAMKA KARTICE	VRSTA KARTICE
BA MAESTRO – mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • debetna kartica
KARANTA – domača kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kartica z odloženim plačilom • posojilna kartica
ACTIVA – domača kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kartica z odloženim plačilom • klasična kartica • zlata kartica
ACTIVA MASTERCARD – mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kombinirana kartica • kreditna kartica • klasična kartica • zlata kartica • poslovna kartica • posojilna kartica
MASTERCARD – mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kartica z odloženim plačilom • klasična kartica • zlata kartica • poslovna kartica • posojilna kartica
VISA – mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kartica z odloženim plačilom • klasična kartica • zlata kartica • poslovna kartica • posojilna kartica Visa Electron
DINERS – licenčna, partnerska, mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • kartica z odloženim plačilom • klasična kartica • zlata kartica • poslovna kartica • obročna kartica (3, 6, 12 mesecev) • Diners Club kartica (npr. Merkur)
AMERICAN EXPRESS – licenčna, partnerska, mednarodna kartica	<ul style="list-style-type: none"> • klasična kartica • zlata kartica • poslovna kartica • obročna kartica
MAGNA – PETROL	<ul style="list-style-type: none"> • rdeča • siva • srebrna
PIKA – MERCATOR	<ul style="list-style-type: none"> • gotovinska kartica – bonitetna • posojilna kartica • zlata kartica

Tabela 1: Znamke plačilnih kartic
(Vir: lastni)

3 ANALIZA RAZISKAVE O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV PLAČILNIH KARTIC

3.1 ANKETA

REZULTATI

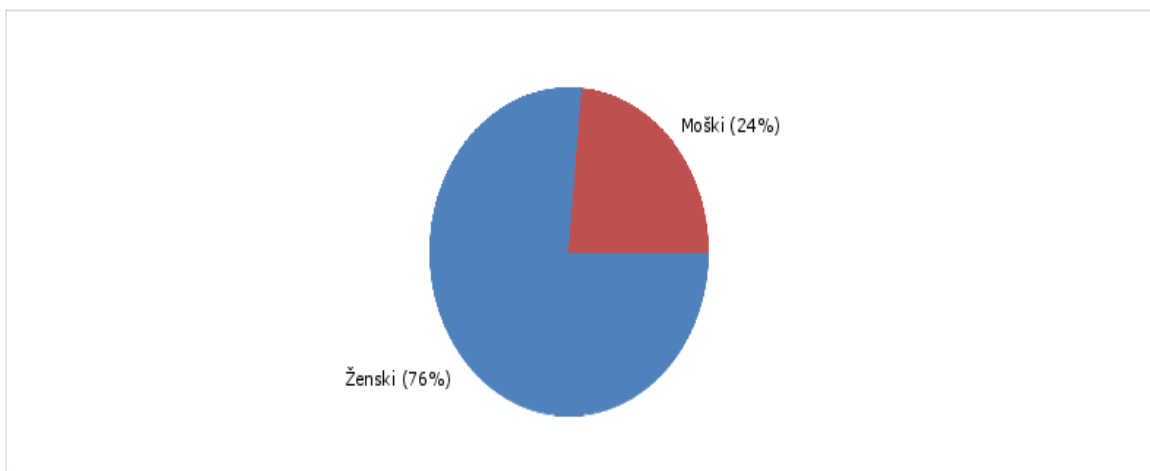
V anketi je sodelovalo 160 anketirancev. Anketo je neustrezno izpolnilo 52 anketirancev, pravilno je anketo izpolnilo 111 anketirancev, kar predstavlja 47 % vseh anketirancev. Anketa pa je bila izvedena elektronsko preko spletne strani 1ka. V tabeli 2, 3, in 4 so prikazani demografski podatki sodelujočih v anketi. V anketi je sodelovalo 24 moških in 78 žensk. Povprečna starost anketirancev je od 26 let pa do 60 let. Večina anketirancev je redno zaposlenih. Predstavili in analizirali bomo odgovore na posamezna vprašanja. Po osnovnih vprašanjih smo začeli z vprašanjem, če uporabljajo plačilne kartice, in kar 91% jih je odgovorilo, da jih uporabljajo (tabela 5). V nadaljevanju nas je zanimalo, koliko plačilnih kartic uporabljajo. 43% anketirancev uporablja eno kartico, kar 40% odstotkov pa jih uporablja kar dve. Ta rezultat nam pove, da večina uporablja že kar dve plačilni kartici (tabela 6). Zanimalo nas je tudi, katere plačilne kartice uporabljajo. Kar 54% anketirancev uporablja kartico Maestro, 21% jih uporablja MasterCard, 8% kartico Viso, kartico Diners in American Expres 3%, kartico Karanto pa le 1%(Tabela 7). V naslednjih vprašanjih smo se osredotočili na to, kako pogosto uporabljajo plačilne kartice. Kar 85% je odgovorilo, da uporabljajo plačilne kartice večkrat na mesec (Tabela 8). Skoraj polovica anketirancev (kar 40%) uporablja plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev. Za dvig gotovine na bankomatu 37%, za spletne nakupe pa kar 14%. Pri naslednjem vprašanju smo anketirancem postavili vprašanje ali raje uporabljajo gotovino ali rajši plačujejo s plačilnimi karticami. 58% jih plačuje s plačilnimi karticami. To nam pove, da več kot polovica anketirancev za plačilo blaga in storitev uporablja plačilne kartice. Zanimalo nas je ali uporabniki plačilnih kartic zaupajo plačevanju z njimi ali še vedno menijo, da je plačevanje z gotovino bolj varno. Kar 77% meni, da je plačevanje s plačilnimi karticami varno. Pri naslednjih vprašanjih nas je zanimalo spletno nakupovanje. Na vprašanje ali ste že kupovali blago ali storite na spletu, jih je kar 65% odgovorilo z da. Večina je odgovorila, da večkrat na leto kupuje na spletu. Le ena tretjina še nikoli ni kupovala blaga ali storitev na spletu. Na koncu pa nas je še zanimalo, koliko anketirancev je že plačevalo blago ali storitev na spletu s plačilno kartico. 41% jih je že na spletu plačevalo s plačilnimi karticami. 59% pa za spletne nakupe še ni uporabilo plačilnih kartic.

1. Spol?

Spol	Št.	Delež v %
M	24	24 %
Ž	78	76 %
SKUPAJ	102	100 %

Tabela 2: Demografski podatki

(Vir: Anketni vprašalnik)

Spol: (n = 102)**Graf 1: Prikaz spola anketirancev**

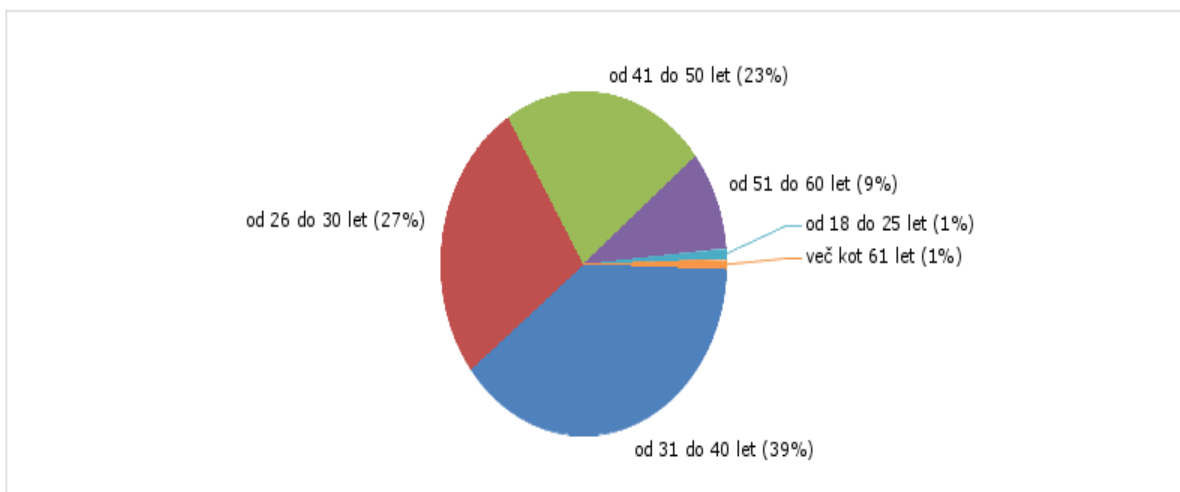
(Vir: Anketni vprašalnik)

2. Starost?

Starost	Št.	Delež v %
1 (od 18 do 25 let)	1	1%
2 (od 26 do 30 let)	29	27%
3 (od 31 do 40 let)	43	39%
4 (od 41 do 50 let)	25	23%
5 (od 51 do 60 let)	10	9%
6 (več kot 61 let)	1	1%
SKUPAJ	109	100%

Tabela 3: Demografski podatki

(Vir: Anketni vprašalnik)

V katero starostno skupino spadate? (n = 109)**Graf 2: Prikaz starosti anketirancev**

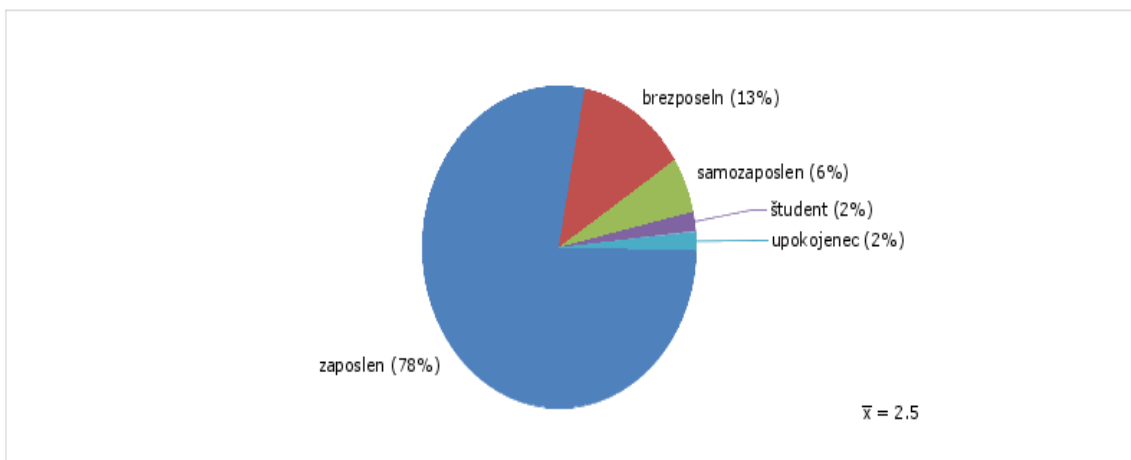
(Vir: Anketni vprašalnik)

3. Status?

Status	Št.	Delež v %
1 (študent)	2	2%
2 (zaposlen)	85	78%
3 (samozaposlen)	6	6%
4 (upokojenec)	2	2%
5 (brezposeln)	14	13%
SKUPAJ	109	100%

Tabela 4: Demografski podatki

(Vir: Anketni vprašalnik)

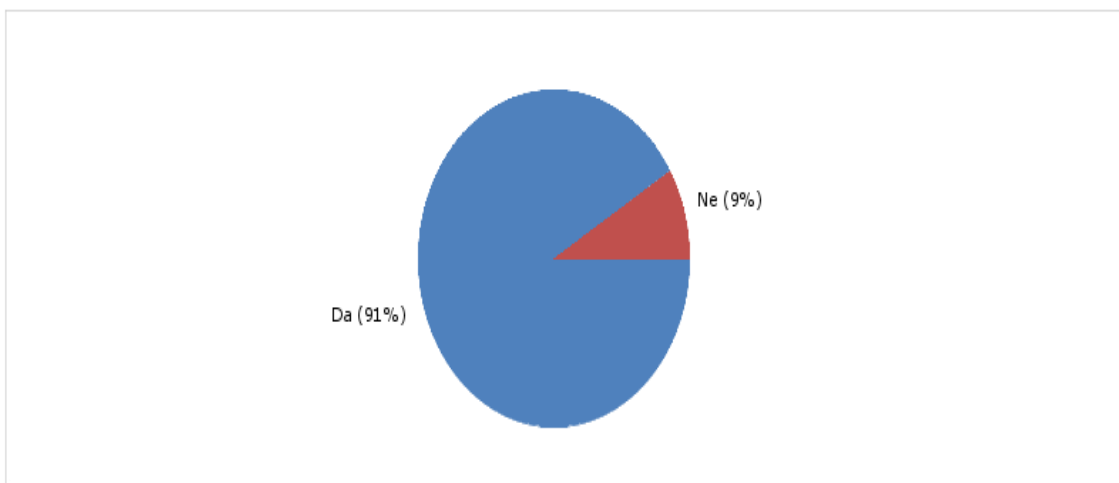
Kakšen je vaš trenutni status? (n = 109)

Graf 3: Prikaz statusa anketirancev
(Vir: Anketni vprašalnik)

4. Ali uporabljate plačilne kartice?

Uporaba plačilnih kartic	Št.	Delež v %
DA	95	91%
NE	9	9%
SKUPAJ	104	100%

Tabela 5: Uporaba plačilnih kartic
(Vir: Anketni vprašalnik)

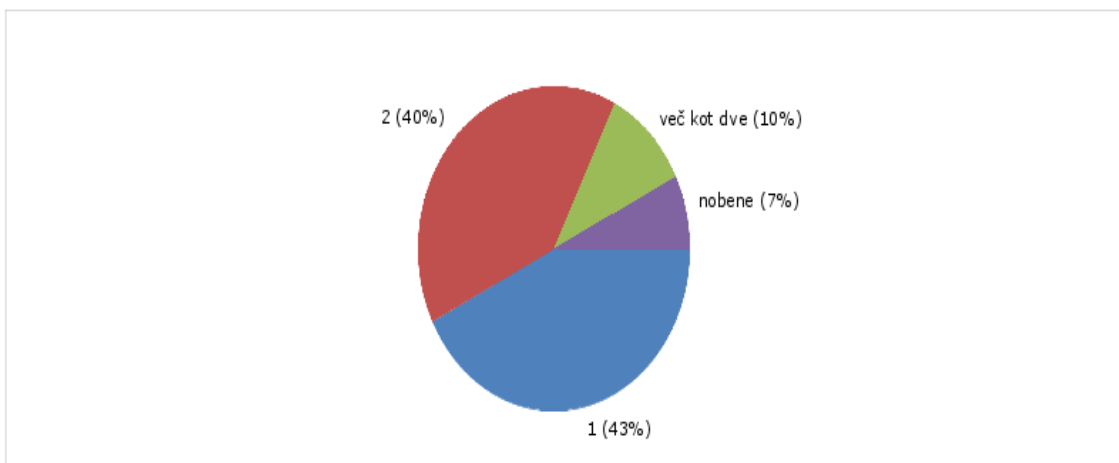
Ali uporabljate plačilne kartice? (n = 104)

Graf 4: Prikaz uporabe plačilnih kartic
(Vir: Anketni vprašalnik)

5. Koliko plačilnih kartic uporabljate?

Uporabljate koliko plačilnih kartic	Št.	Delež v %
1	46	43%
2	43	40%
3 (več kot dve)	11	10%
4 (nobene)	8	7%
SKUPAJ	108	100%

Tabela 6: Koliko plačilnih kartic uporabljajo
(Vir: Anketni vprašalnik)

Koliko plačilnih kartic uporabljate? (n = 108)**Graf 5: Prikaz števila plačilnih kartic v uporabi**

(Vir: Anketni vprašalnik)

5. Katere kartice od naštetih uporabljate (možnih je več odgovorov)?

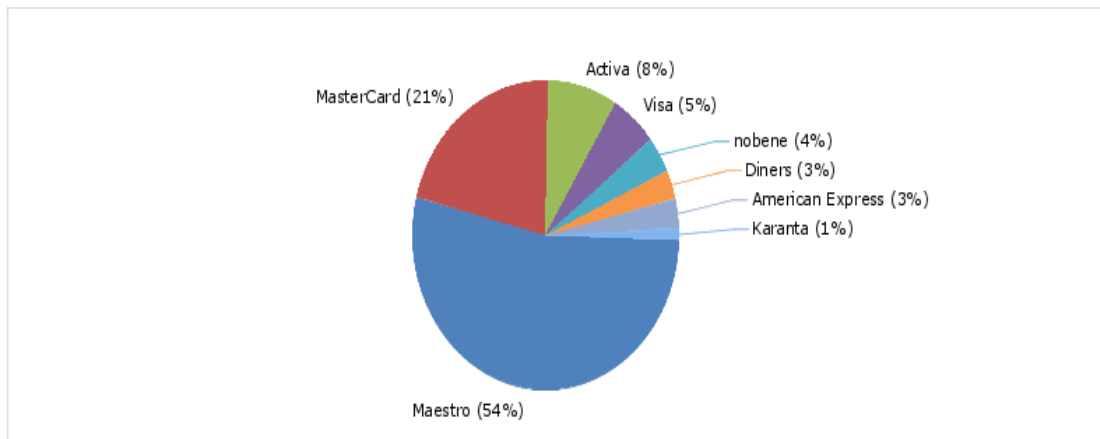
Kartice v uporabi	Št.	Delež v %
Maestro	89	54%
Karanta	2	1%
Activa	14	8%
MasterCard	35	21%
Visa	9	5%
Diners	5	3%
American Express	5	3%
nobene	6	4%
SKUPAJ	108 anketirancev (uporablja kartic 165)	99%

Tabela 7: Katere kartice uporabljajo

(Vir: Anketni vprašalnik)

Katere kartice od naštetih uporabljate? (n = 165)

Možnih je več odgovorov

**Graf 6: Prikaz vrst plačilnih kartic v uporabi**

(Vir: Anketni vprašalnik)

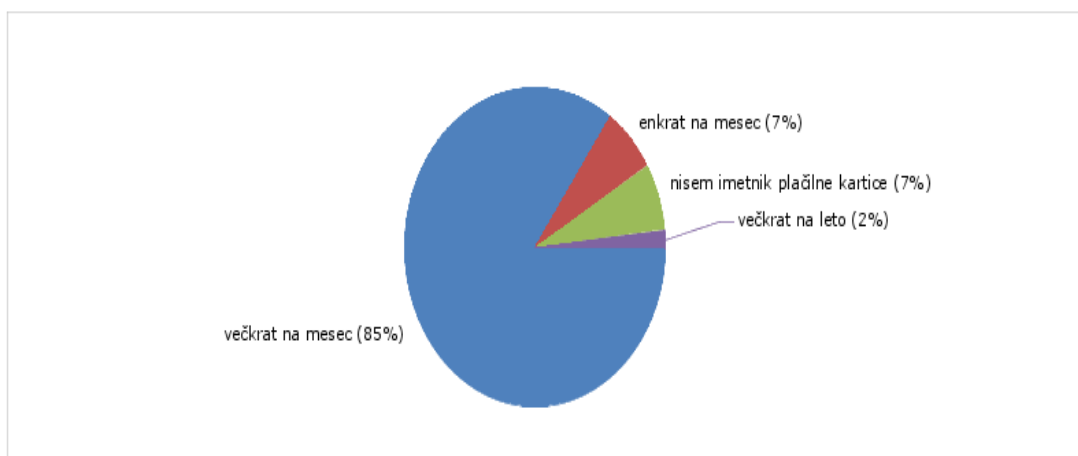
6. Kako pogosto uporabljate plačilne kartice?

Kako pogosto uporabljajo plačilne kartice	Št.	Delež v %
1 (enkrat na leto)	0	0%
2 (dvakrat na leto)	0	0%
3 (večkrat na leto)	2	2%
4 (enkrat na mesec)	7	7%
5 (večkrat na mesec)	88	85%
(nisem imetnik plačilne kartice)	7	7%
SKUPAJ	104	100%

Tabela 8: Kako pogosto uporabljajo plačilne kartice

(Vir: Anketni vprašalnik)

Kako pogosto uporabljate plačilne kartice? (n = 104)



Graf 7: Prikaz kako pogosto uporabljajo plačilne kartice
(Vir: Anketni vprašalnik)

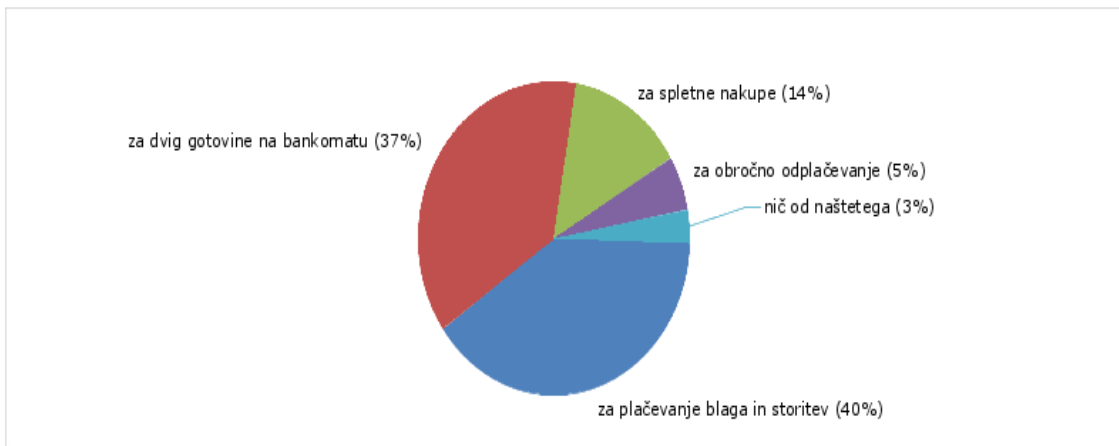
8. Za kaj uporabljate plačilne kartice (možnih je več odgovorov)?

Za kaj uporabljajo plačilne kartice	Št.	Delež v %
za dvig gotovine na bankomatu	89	37%
za plačevanje blaga in storitev	96	40%
za obročno odplačevanje	13	5%
za spletne nakupe	33	14%
nič od naštetega	8	3%
SKUPAJ	239	100%

Tabela 9: Za kaj uporabljajo plačilne kartice
(Vir: Anketni vprašalnik)

Za kaj uporabljate plačilne kartice? (n = 239)

Možnih je več odgovorov

**Graf 8: Prikaz načinov uporabe plačilnih kartic**

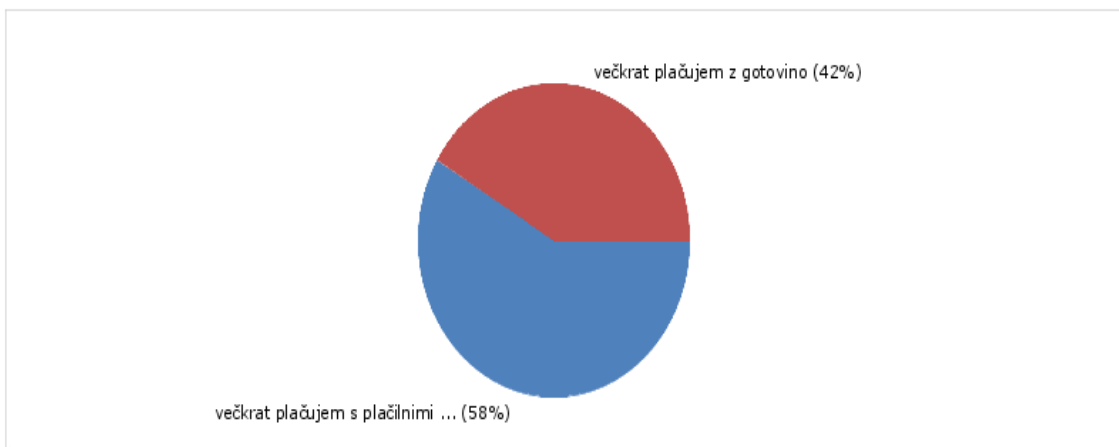
(Vir: Anketni vprašalnik)

9. Ali večkrat plačujete z plačilnimi karticami ali z gotovino?

Gotovina/plačilne kartice	Št.	Delež v %
1 (večkrat plačujem z gotovino)	44	42%
2 (večkrat plačujem s plačilnimi karticami)	62	58%
SKUPAJ	106	100%

Tabela 10: Ali večkrat plačujejo z gotovino ali z plačilnimi karticami

(Vir: Anketni vprašalnik)

Ali večkrat plačujete z plačilnimi karticami ali z gotovino? (n = 106)**Graf 9: Prikaz plačevanja s plačilnimi karticami in plačevanja z gotovino**

(Vir: Anketni vprašalnik)

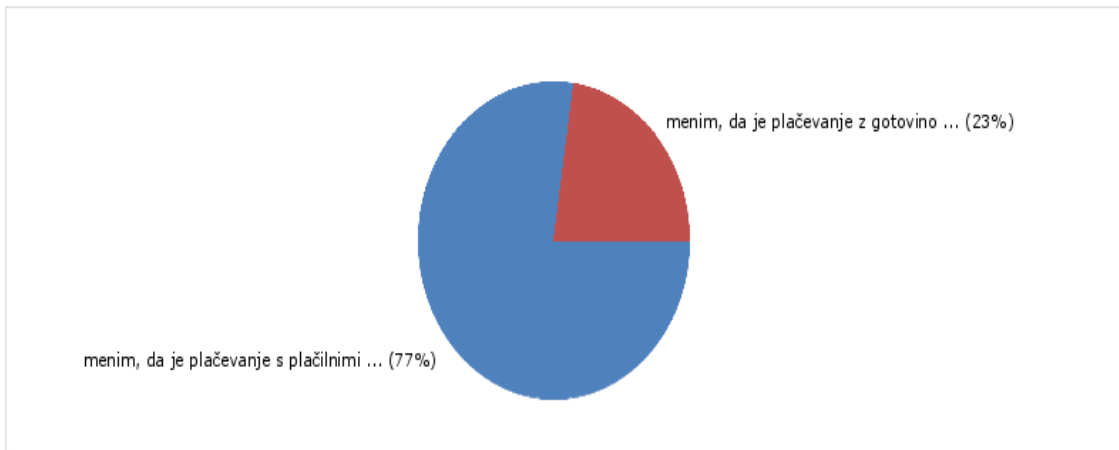
10. Ali menite, da je uporaba plačilnih kartic varna ali raje uporabljate gotovino?

Občutek varnosti	Št.	Delež v %
1 (menim, da je plačevanje s plačilnimi karticami varno)	82	77%
2 (menim, da je plačevanje z gotovino najbolj varno)	24	23%
SKUPAJ	106	100%

Tabela 11: Občutek varnosti pri plačevanju s plačilnimi karticami

(Vir: Anketni vprašalnik)

Ali menite, da je uporaba plačilnih kartic varna ali raje uporabljate gotovino?
(n = 106)

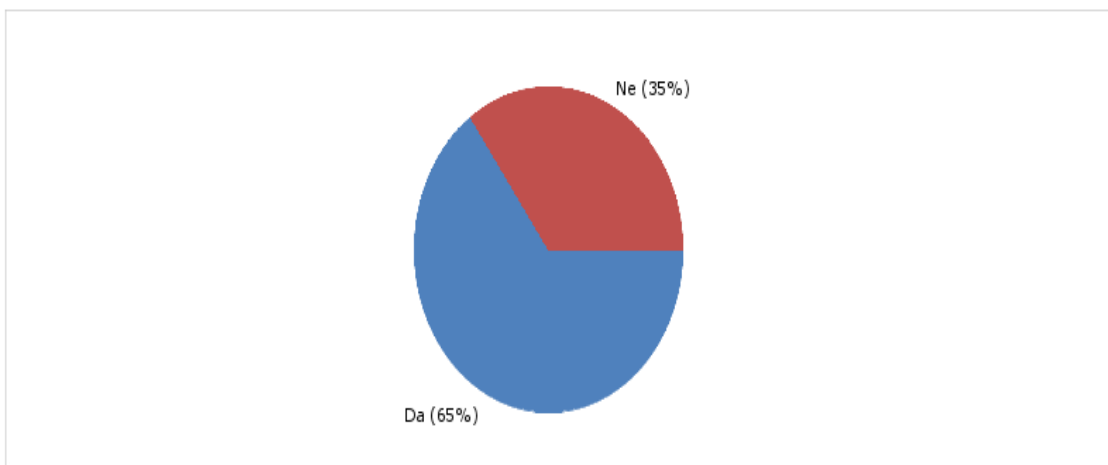


Graf 10: Prikaz plačevanja s plačilnimi karticami in gotovino
(Vir: Anketni vprašalnik)

11. Ste že kupovali blago ali storitev na spletu?

Nakup na spletu	Št.	Delež v %
DA	69	65%
NE	37	35%
SKUPAJ	106	100%

Tabela 12: Nakup na spletu
(Vir: Anketni vprašalnik)

Ste že kupovali blago ali storitev na spletu (n = 106)**Graf 11: Prikaz nakupovanja blaga in storitev na spletu**

(Vir: Anketni vprašalnik)

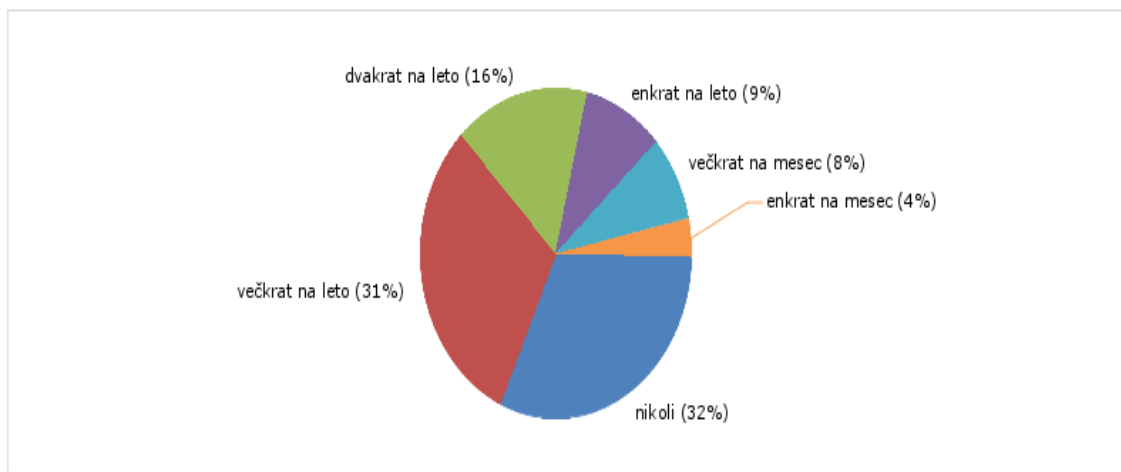
12. Kako pogosto kupujete na spletu?

Kako pogosto kupujejo na spletu	Št.	Delež v %
1 (enkrat na leto)	10	9%
2 (dvakrat na leto)	17	16%
3 (večkrat na leto)	33	31%
4 (enkrat na mesec)	4	4%
5 (večkrat na mesec)	9	8%
6 (nikoli)	34	32%
SKUPAJ	107	100%

Tabela 13: Kako pogosto kupujejo na spletu

(Vir: Anketni vprašalnik)

Kako pogosto kupujete blago ali storitve na spletu? (n = 107)



Graf 12: Prikaz pogostosti nakupovanja blaga in storitev na spletu
(Vir: Anketni vprašalnik)

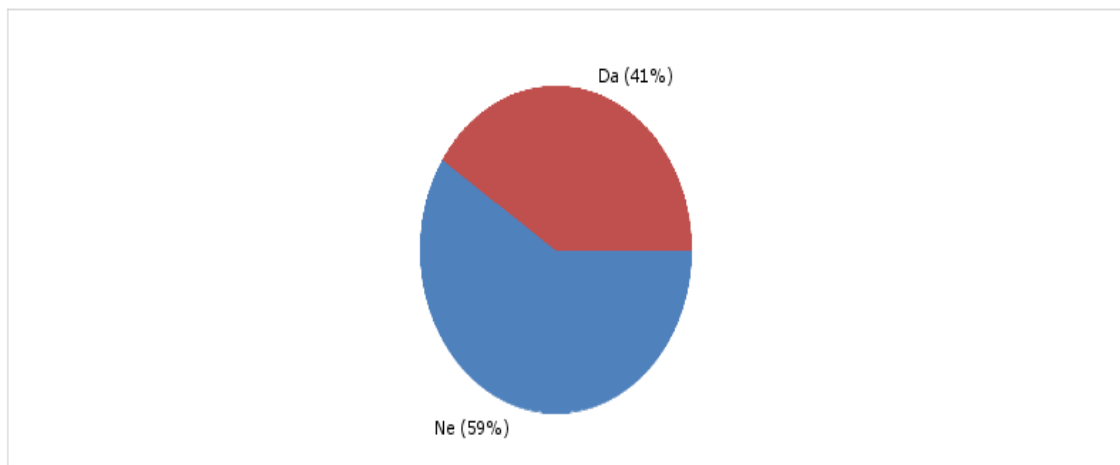
13. Ste za plačilo blaga in storitev preko spleta že uporabili plačilne kartice?

Uporaba plačilnih kartic na spletu	Št.	Delež v %
DA	44	41%
NE	64	59%
SKUPAJ	108	100%

Tabela 14: Plačevanje s plačilnimi karticami na spletu
(Vir: Anketni vprašalnik)

Ste za plačilo blaga in storitve preko spleta že uporabili plačilne kartice

(n = 108)

**Graf 13: Prikaz plačevanja blaga in storitev na spletu s plačilnimi karticami**

(Vir: Anketni vprašalnik)

3.2 ZADOVOLJSTVO IN RAZŠIRJENOST

V raziskavi smo prišli do zanimivih ugotovitev glede pogostosti uporabe plačilnih kartic in zadovoljstva uporabnikov plačilnih kartic. Uporabniki iz raziskave uporabljajo plačilne kartice redno. Večina jih uporablja vsaj dve kartici. Uporabljajo jih večkrat mesečno (kar 85% vseh anketirancev). Največ se uporabljajo plačilne kartice Maestro, sledi MasterCard in Aktiva. Ostale uporablja do 5% anketirancev. Večina se jih uporablja za plačevanje blaga ali storitev in za dvig gotovine na bankomatu. 14% jih je odgovorilo, da uporabljajo plačilne kartice tudi za spletne nakupe, ter 5% za obročno odplačevanje blaga ali storitev. Več kot polovica anketirancev raje uporablja plačilne kartice kot gotovino. Kar 77% jih meni, da je uporaba plačilnih kartic varna. Zanimalo pa nas je tudi, koliko anketirancev je že kupovalo blago ali storitev na spletu. 65% jih je odgovorilo z da, kar predstavlja skoraj dve tretjini vseh anketirancev. Ena tretjina anketirancev pa jih še nikoli ni kupovala na spletu. 31% anketirancev večkrat na leto kupuje na spletu, 41% pa je že na spletu plačevalo s plačilnimi karticami.

Ko naredimo povzetek raziskave pridemo do naslednjih ugotovitev:

- plačevanje s plačilnimi karticami je zelo razširjeno
- uporabniki so zadovoljni z uporabo in varnostjo plačilnih kartic
- večina uporablja plačilne kartice večkrat kot gotovino za plačevanje blaga ali storitev

- skoraj polovica uporabnikov, ki kupujejo na spletu, uporablja plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev

Rezultati raziskave potrjujejo, da uporabniki plačilnih kartic te redno uporabljajo, so z njimi zadovoljni in imajo občutek varnosti ob njihovi uporabi.

3.3 VARNOST UPORABE PLAČILNIH KARTIC

Varnost poslovanja s karticami je zelo pomembna, saj so zlorabe plačilnih kartic v svetu močno razširjene. Še vedno pa je najpogostejša oblika zlorabe kartic povezana s krajo in izgubo. Za zagotavljanje varnosti poslovanja s plačilnimi karticami se uporabljajo metode za zagotavljanje avtentičnosti kartic in za ugotavljanje identitete imetnika kartice. Pomembno vlogo ima tudi proces avtorizacije transakcij in obveščanje imetnikov kartic in trgovcev.

Za zagotavljanje avtentičnosti kartic se pri njihovi izdelavi uporabljajo različni varnostni elementi, ki jih mora vsebovati kartica:

- mikrotisk,
- podpisni trakovi,
- magnetni trakovi,
- ultravijolični tisk,
- številka kartice,
- koda na podpisnem traku,
- hologrami,
- imborsirni znaki – reliefno izbočeni znaki,
- čipi.

Identifikacija imetnika kartice se ugotavlja na podlagi primerjave podpisa imetnika kartice na podpisnem traku kartice s podpisom na potrdilu o nakupu in osebna identifikacijska številka PIN, ki nudi višjo stopnjo zaščite.

Osnovna pravila za poslovanje z bančnimi karticami so:

1. Splošna pravila:

- novo plačilno kartico ob prejemu podpišemo (veljavna je le podpisana kartica)
- staro, neveljavno ali preklicano kartico takoj uničimo oziroma razrežemo
- osebno identifikacijsko številko (PIN) si takoj po prejemu zapomnimo
- ovojnico, v kateri prejmemo PIN številko uničimo
- kartice ne hranimo na soncu, blizu drugih toplotnih virov ali v bližini elektromagnetnega sevanja (v bližini prenosnih telefonov) in drugih škodljivih virov

2. Ukrepi v primeru kraje ali izgube kartice:

- nemudoma se obrnemo na svojo banko
- telefonska številka za blokado kartice je navedena na bančni kartici (najbolje je, da jo shranimo kar v prenosni telefon), ob izgubi ali kraji takoj pokličemo
- o kraji kartice obvestimo tudi policijo

3. Ukrepi za varnost plačilne kartice:

- imamo jo vedno pri sebi
- ne puščamo je na vidnem mestu brez nadzora (v avtomobilu, čakalnici, garderobi, restavraciji)
- PIN številke nikoli ne hranimo skupaj s kartico
- pri nekaterih bankah imamo tudi možnost prejemanja varnostnih SMS sporočil
- redno spremljamo promet na kartici
- potrdila o nakupih po preverjanju porabe uničimo

4. Osnovna pravila poslovanja na prodajnih mestih:

- pri plačevanju kartice nikoli ne izpustimo iz svojega vidnega polja
- nadziramo celoten postopek plačevanja
- smo pozorni, da trgovec našo kartico potegne skozi terminal za sprejemanje kartic le enkrat
- zahtevamo potrdilo o nakupu
- preverimo znesek, preden ga podpišemo oz. vnesemo PIN za potrditev nakupa
- v primeru neuspešne avtorizacije zahtevamo potrdilo (slip) o neuspešno opravljenem postopku in potrdilo shranimo

5. Osnovna pravila pri uporabi bančnega avtomata:

- med opravljanjem katerekoli transakcije na bančnem avtomatu nihče ne sme videti naše osebne številke. Pri vpisovanju osebne številke z roko zastremo tipkovnico.
- bančni avtomat uporabljamo sami. Nikdar ne sprejmemo pomoči mimoidočega
- kartico uporabljamo na tistih bančnih avtomatih, ki stojijo na obljudenem, dobro osvetljenem mestu
- če na bančnem avtomatu zaznamo kakršnakoli odstopanja od običajnega delovanja (kartica gre težje v avtomat, na avtomatu so naprave ali stvari, ki jih običajno ni, reža je neobičajna, ...), vzemite kartico in zapustite bančni avtomat ter uporabite drugega in o tem obvestite banko in policijo

6. Na kaj morate paziti pri poslovanju v tujini:

- če potujemo v tujino, je dobro razpolagati z več karticami
- pred potovanjem v tujino preverimo veljavnost kartice in razpoložljiv limit
- kopiramo svojo kartico in potni list ter kopije hranimo na varnem mestu
- kartice in gotovino hranimo ločeno, da v primeru kraje ne bomo ostali brez vsega

- v gneči imamo torbico ali denarnico tesno ob sebi
- v hotelskih sobah ali apartmajih uporabljamo sefe za hranjenje

3.4 SPLETNO NAKUPOVANJE



Slika 12: Spletno nakupovanje

(Vir: www.siol.net)

Začetki spletnega nakupovanja sežejo v začetek devetdesetih let. Prve dobrine, ki jih je bilo mogoče kupiti preko spleta, so bile knjige. Kot običajno, so tudi pri tem prednjačile Združene države Amerike. Širitvi spletnega nakupovanja pa je sledil še razvoj elektronskega bančništva. Po podatkih Evropske komisije preko spleta nakupuje 150 milijonov državljanov Evropske unije oziroma tretjina vseh prebivalcev.

Tak način iskanja ter kupovanja storitev in blaga se je v zadnjih letih, vzporedno z razvojem interneta močno razširil. Nakupovanje preko svetovnega spleta omogoča predvsem prihranek dragocenega časa in večjo preglednost nad ponudbo, saj danes večina resnih prodajalcev predstavlja svojo ponudbo tudi na internetu. Tako imamo na enem mestu pregled nad vso ponudbo. Razlike v ceni pa so lahko precejšnje. Vse bolj pa se preko spleta kupuje hrano in ostale vsakodnevne potrebščine. Pri nakupovanju prek spleta za plačilo običajno uporabljamo kreditne oziroma plačilne kartice. Priljubljeno pa je tudi plačilo ob prevzetju, sicer pa denar lahko tudi nakažem, plačamo z uporabo mobilnega telefona ali uporabimo

posrednika pri plačevanju (npr. PayPal pri poslovanju s podjetji iz tujine). Ker pa si pri spletnem nakupovanju želenih izdelkov ne moremo fizično ogledati, jih lahko v primeru nezadovoljstva vrnemo in zahtevamo vračilo denarja, celo v daljšem roku kot pri običajnem nakupu.

Vračilo plačil mora podjetje opraviti takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v petnajstih dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. To točneje navaja 43. Člen Zakona o varstvu potrošnikov. Ob naročilu blaga ali storitve je pametno narediti kopijo naročila, skupaj s potrditvenim geslom, ki običajno velja kot račun.

Pri ljudeh se pojavljajo običajne bojzani, da že plačanega blaga ne bodo prejeli, da jim bo nekako ukradena in zlorabljena številka kartice ali da bodo žrtev goljufije. Kljub temu, da je spletno nakupovanje večinoma varno, pa je iz naštetih razlogov pred prvim nakupom pametno raziskati, s kakšnim podjetjem, ki nudi spletno nakupovanje, imamo opravka.

Nakupovanje prek spleta, ki omogoča tudi dostavo blaga na dom, je vsekakor del sedanosti in prihodnosti. Življenjske okoliščine so se za mnoge spremenile, saj vse več ljudi dela dlje. Mnogim se zato ne da, ali preprosto nimajo časa za obisk običajnih prodajaln, hkrati pa ima vse več ljudi računalnik vedno pri roki, kar nekoliko poenostavlja vsakodnevna opravila. Nakup tako postaja zelo preprost, le nekaj klikov stran.

3.4.1 NAVADE SLOVENCEV

Tovrstno zapravljanje je vsekakor zanimiv način nakupovanja. Danes lahko v spletnih trgovinah kupimo vse od tehničnih izdelkov, kozmetike, oblačil do športnih pripomočkov in prehrabnih izdelkov. Slovenski uporabniki interneta naj bi se za nakupe odločali predvsem v slovenskih spletnih prodajalnah, kar je za slovensko gospodarstvo velik plus. Spletnega nakupovanja naj bi se posluževala skoraj polovica uporabnikov spleta. Največkrat se odločijo za nakup oblačil, športne opreme, računalniške opreme ter knjig, revij in časopisov. Med storitvami pa največ posežejo po turističnih storitvah. Slovenski spletni nakupovalci pa so zelo previdni, saj se jih več kot polovica pred nakupom izdelka o njem pozanima. Spletno nakupovanje zaradi nižjih cen in večje ponudbe tako postaja zelo priljubljeno. Kupec lahko nakupuje kadar mu ustreza in ni omejen z delovnim časom trgovine. Tudi izbira blaga je na spletu večja, saj lahko nakupuje tudi v tujih spletnih trgovinah. A pred nakupom izdelka se je pametno najprej pozanimati o stroških prevoza, garanciji, plačilnih pogojih, možnosti vračila izdelka, servisu izdelka, saj lahko vse to izdelek dodatno podraži in uniči veselje ob njegovem prejemu. Pri cenejših izdelkih so kupci glede kakovosti izdelka pripravljeni tvegati, medtem ko je pri nakupu večjih in dražjih izdelkov prav, da si vzamemo čas in si, izdelek ogledamo v trgovini, če je to mogoče ali pa da se o njegovih karakteristikah pozanimamo na spletu. Prepoznati

lažno spletno trgovino ni vedno lahko. Goljufi lahko enostavno skopirajo grafično podobo. Nikjer pa ni enostavnega testa, ki bi povedal katera stran je prava in katera ni. Zato pri nakupovanju lahko pride do različnih težav: prejmete ponaredke, blaga sploh ne prejmete, ali pa vam pri plačilu zlorabijo kreditno kartico.



Slika 13: Spletno nakupovanje
(Vir: 24ur.com)

3.4.2 VODILA ZA VARNO SPLETNO NAKUPOVANJE

- preverimo ali elektronski naslov ustreza osebi oziroma instituciji, ki jo predstavlja
- če kupujemo na spletnih straneh drugih držav, nikoli ne plačujemo z Western Union ali sistemom MoneyGram, saj ne omogočata sledenje nakazilu in sta priljubljena orodja spletnih goljufov. Pri nakazilu preverimo ali bo denar nakazan v pravo državo.
- če ponudba izrazito odstopa od ostalih, poskušamo pridobiti čim več informacij o prodajalcu. Preverimo navedeno registrirano podjetje, prepričamo se, da sta naslov in telefonska številka podjetja resnična. Poiščemo ocene drugih kupcev, njihovih izkušenj in mnenja.
- obvezno preberemo drobni tisk, preverimo pogoje poslovanja, načine plačila, način dostave in pogoje vračila blaga
- za spletno nakupovanje oziroma vpisovanje podatkov kreditne kartice ne uporabljamo javno dostopnih računalnikov
- če sumimo, da gre za goljufijo, to čim prej prijavimo pristojnim organom pregona

3.4.3 PLAČEVANJE NA SPLETU

Če želimo nakupovati preko spleta v Sloveniji, preprosto naročimo izdelke in jih plačamo poštarju, ko nam jih dostavi na dom. Če pa želimo kupiti izdelek iz tujine, za to potrebujemo kreditno kartico, Viso Electron ali pa Moneybookers MasterCard. lahko pa plačujemo preko sistema PayPal. Vrste plačilnih kartic in sistemov, ki jih uporabljamo za plačevanje na spletu:

1. Predplačilne kartice

Pred uporabo kartice, moramo na kartico naložiti denar. Primer predplačilne kartice je Moneybookers MasterCard. Z njo lahko plačujemo na internetu, in povsod kjer sprejemajo MasterCard. Z njo tudi dvigujemo gotovino na bankomatih po vsem svetu. Kartico lahko na strani moneybookers.com naroči vsak, ki je starejši od 18 let. Za pridobitev kartice moramo imeti odprt račun na banki.

Na spletni strani se registriramo in si iz računa, ki ga imamo nakažemo 10 EUR za izdelavo kartice. Po registraciji računa registriramo še kartico in nato upoštevamo vsa nadaljnja navodila za identifikacijo, ki jih pošljejo na e-mail (poslati moramo sliko osebnega dokumenta in računa, na katerem so razvidni ime in priimek, naslov ter datum). Čez 14 dni dobimo kartico.

2. Debetne kartice

Ob vsakem odprtju novega računa dobimo debetno kartico. Ta kartica je vezana na tekoči račun in ob nakupu blaga, nam denar s kartice trgajo takoj. Z debetnimi karticami lahko dvigujemo denar na bankomatih po celem svetu in prav tako lahko po celem svetu z njimi plačujemo. Primer je Visa Electron, ki je debetna kartica. Lahko jo uporabljamo za plačevanje kjerkoli po svetu, prav tako lahko z njo po celem svetu dvigujemo denar na bankomatih ali jo vežemo na PayPal. Pridobi jo lahko vsak, ki ima odprt navadni osebni račun, gotovinski osebni račun. Rednih mesečnih prilivov ne potrebujemo, le polnoletni moramo biti.

3. Kreditne kartice

Pri kreditnih karticah se ob nakupu denar ne trga takoj, ampak se vsota zneskov, ki smo jih zapravili v mesecu, iz računa trga 1x naslednji mesec (datum določimo sami). Imamo pa tudi mesečni limit, tako da ne moremo čisto brezglavo zapravljati. Najbolj pogoste kreditne kartice so Visa, Mastercard in Diners. Za pridobitev kreditne kartice po navadi potrebujemo redno zaposlitev.

4. Paypal

Je nekakšen vmesnik med spletnimi trgovinami in kupci, ki je namenjen zaščiti podatkov in raznimi prevarami. Če npr. nismo prejeli izdelka, lahko 30dni po transakciji, le-to prekličemo. PayPal račun se lahko ustvari na spletni strani [Paypal.com](https://www.paypal.com). Na tej spletni strani izberemo račun, se vpišemo in povežemo s kartico (kreditno, Visa Electron, Moneybookers,...). Na začetku imamo limit 100 EUR. Če želimo višji limit pa je potrebno verificirati račun. Če ga želimo uporabiti pri nakupu, izberemo način PayPal, odpre se vmesnik, kjer se vpišemo z našimi uporabniškimi podatki in nato potrdimo naročilo. Vmesnik nas nato ponovno preusmeri nazaj v spletno trgovino, kjer zaključimo nakup.

4 SKLEP

Danes si mnogi preprosto ne moremo več predstavljati življenja brez plačilnih kartic. Te nam predstavljajo ugoden način poslovanja in se zelo hitro širijo. Nove funkcije uporabe, pa jim korist še povečujejo. Z njimi se srečujemo na vsakem koraku. Vsakdanji ritem, hitenje, pomanjkanje časa in aktiven življenjski slog so razlogi, da je brezgotovinsko plačevanje postalo pomemben del našega vsakdana. Plačilne kartice predstavljajo enega izmed lažjih načinov brezgotovinskega plačevanja. Poslovanje s plačilnimi karticami je preprosto, predvsem pa bolj varno kot prenašanje polne denarnice gotovine. Uporabljamo jih lahko na večini prodajnih mestih, v večini držav po svetu in ko so bančne ustanove zaprte nam ni potrebno skrbeti kako priti do denarja. Če imamo plačilno kartico, lahko opravimo nakupe, plačamo storitve, kupujemo preko spleta ... Ko pa potrebujemo gotovino, pa jo preprosto dvignemo na bankomatu. Nekatere kartice pa nam omogočajo nakupe in dvige gotovine tudi, ko na svojem računu nimamo dovolj denarja. Z nekaterimi pa lahko tudi na preprost način najamemo kredit.

LITERATURA IN VIRI

- Članek iz časnika (dnevni časopis):
Jug, D. (13.6.2012). Če nimate nadzora nad uporabo niso za vas, *Žurnal*, str. 34.
- Članek iz časnika (dnevni časopis):
Jug, D. (24.10.2012) S kartico ravnajte kot z denarjem, *Žurnal*, str. 18.
- Članek iz časnika (dnevni časopis):
Jug, D. (24.10.2012) Tretjino plačil opravimo s karticami, *Žurnal*, str. 16
- Članek iz časnika (mesečnik):
Ručigaj, S. (2012). Znebite se denarja, plačujte elektronsko, *Kranjčanka*, str. 56
- Diplomsko delo:
Kotnik, N. (2009). *Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na plačilnih karticah in PayPal-u*. Diplomsko delo, Velenje: Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Diplomsko delo:
Ramšak, M. (2006). *Informacijski sistemi plačilnih kartic*. Diplomsko delo, Velenje: Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta.

Interno gradivo Gorenjske banke d.d., Kranj:

- Brošure (plačilne kartice, zlata activa mastercard, varno spletno nakupovanje, zavarovanje imetnika kartice)
- Ponudba za pravne osebe, podjetnike in zasebnike

Spletne strani:

- neznan avtor

Pojmovnik, pametna kartica. Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

<http://www.activa.si/pametnakartica/pojmovnik.asp>

- neznan avtor

American Express Card, značilnosti. Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

<http://www.americanexpress.si/personal/our-cards/american-express-personal-card.shtml>

- neznan avtor

Procesiranje prometa plačilnih kartic, navodila. Pridobljeno 3.1.2014 z naslova:

http://www.bankart.si/si/ponudba/procesiranje_prometa_placilnih_kartic/navo_dila_ba/

- Vir: Eurostat

Spletno nakupovanje – navade Slovencev (18. 10. 2013). Pridobljeno 3. 1. 2014 z

naslova: <http://data.si/blog/2013/10/18/spletno-nakupovanje/>

- neznan avtor

Diners club, osebne kartice. Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

<http://www.dinersclub.si/Kartice.html>

- Erika Nagode

Spletno nakupovanje – kartice in paypal (1. 11. 2012). Pridobljeno 3. 1. 2014 z

naslova: <http://www.erikanagode.com/si/spletno-nakupovanje-kartice-in-paypal/>

- Luka Žagar

Spletno nakupovanje vse bolj priljubljeno (14. 11. 2008). Pridobljeno 3. 1. 2014 z

naslova: <http://www.finance-akademija.si/229601/Spletno-nakupovanje-vse-bolj-priljubljeno>

- Gregor Beguš

Plačilne kartice (29. 3. 2010). Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

http://www.ringaraja.net/clanek/placilne-kartice_2597.html

- Natalija Kotnik

Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na plačilnih karticah in Paypalu, diplomska naloga (2009). Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

<http://dkum.unimb.si/Iskanje.php?type=napredno&stl0=Avtor&niz0=Natalija+Kotnik>

- K.L.

Spletno nakupovanje: da ali ne? (10. 7. 2013). Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

http://www.siol.net/trendi/aktualno/2013/07/spletno_nakupovanje.aspx

- S.V.

Pozor: spletno nakupovanje ima pasti (14. 12. 2011). Pridobljeno 3. 1. 2014 z

naslova: <http://www.slovenskenovice.si/novice/slovenija/pozor-spletno-nakupovanje-ima-pasti>

- Neznani avtor

Vodila varnega spletnega nakupovanja. Pridobljeno 3. 1. 2014 z naslova:

<https://www.varninainternetu.si/article/vodila-varnega-spletnega-nakupovanja>

- L.H.

Spletno nakupovanje v Sloveniji narašča (12.10.2009) Ljubljana. Pridobljeno

3. 1. 2014 z naslova: <http://www.24ur.com/novice/it/spletno-nakupovanje-v-sloveniji-narasca.html>

PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni!

Sem Polona Škofic, študentka višje strokovne šole B&B Kranj.

Tema moje diplomske naloge je: Plačilne kartice.

Prosim vas za sodelovanje v anonimni anketi. Odgovarjajte iskreno in individualno.

Anketa je sestavljena iz dvanajstih vprašanj. Rezultati ankete pa bodo uporabljeni izključno za raziskavo v diplomski nalogi.

Zahvaljujem se vam za sodelovanje.

Lep pozdrav.

1. Spol (obkroži)

- a) M
- b) Ž

2. Starost

- a) od 18 do 25 let
- b) od 26 do 30 let
- c) od 31 do 40 let
- d) od 41 do 50 let
- e) od 51 do 60 let
- f) več kot 61 let

3. Status

- a) študent
- b) zaposlen
- c) samozaposlen
- d) upokojenec
- e) brezposeln

4. Ali uporabljate plačilne kartice?

- a) da
- b) ne

5. Koliko plačilnih kartic uporabljate?

- a) 1
- b) 2
- c) več kot dve
- d) nobene

6. Katere kartice od naštetih uporabljate (možnih je več odgovorov)?

- a) Maestro
- b) Karanta
- c) Activa
- d) MasterCard
- e) Visa
- f) Diners
- g) American Express
- h) nobene

7. Kako pogosto uporabljate plačilne kartice?

- a) enkrat na leto
- b) dvakrat na leto
- c) večkrat na leto
- d) enkrat na mesec
- e) večkrat na mesec
- f) nisem imetnik plačilne kartice

8. Za kaj uporabljate plačilne kartice (možnih je več odgovorov)?

- a) za dvig gotovine na bankomatu
- b) za plačevanje blaga in storitev
- c) za obročno odplačevanje
- d) za spletne nakupe
- e) nič od naštetega

9. Ali večkrat plačujete z plačilnimi karticami ali z gotovino?

- a) večkrat plačujem z gotovino
- b) večkrat plačujem s plačilnimi karticami

10. Ali menite, da je uporaba plačilnih kartic varna ali raje uporabljate gotovino?

- a) menim, da je plačevanje s plačilnimi karticami varno
- b) menim, da je plačevanje z gotovino najbolj varno
- c) vseeno mi je

11. Ste že kupovali blago ali storitev na spletu?

- a) da
- b) ne

12. Kako pogosto kupujete blago ali storitve na spletu?

- a) enkrat na leto
- b) dvakrat na leto
- c) večkrat na leto
- d) enkrat na mesec
- e) večkrat na mesec
- f) nikoli

13. Ste za plačilo blaga in storitev preko spleta že uporabili plačilne kartice?

- a) da
- b) ne