

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

PETRA INKRET

KOPER, 2011



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Zaključna projektna naloga

ANALIZA TRGA KREDITNIH KARTIC V  
SLOVENIJI

Petra Inkret

Koper, 2011

Mentor: izr. prof. dr. Primož Dolenc



## POVZETEK

Zaključna naloga obravnava ponudbo kreditnih kartic v Sloveniji. Zaradi vedno hitreje se razvijajočega se trenda na področju brezgotovinskega plačevanja smo se odločili, da predstavimo najbolj uporabljane kreditne kartice v Sloveniji. Da bi bodočim uporabnikom omogočili lažjo izbiro, smo predstavili nekaj značilnosti, ki jih ima kreditna kartica, in naredili primerjavo glede stroškov, ki spremljajo oz. so posledica uporabe. Prav tako smo predstavili tudi nekaj prednosti in slabosti ter opozorili na možne zlorabe, do katerih pride ob neupoštevanju nekaterih osnovnih pravil. Ker pa uporaba kreditne kartice ni edini način brezgotovinskega plačevanja, smo predstavili tudi nekatere druge oblike in najnovejše trende na tem področju. Ugotovili smo, da prihaja do sprememb med dvema skupinama kreditnih kartic, in sicer med tistimi ki se izdajajo neposredno, in tistimi, ki se izdajajo preko posrednikov. Ugotovimo lahko, da tiste, ki se izdajajo neposredno, po številu izdanih kartic precej nazadujejo v primerjavi s tistimi, ki jih izdajajo posredniki. Predvidevamo lahko, da se to dogaja zato, ker se prve osredotočajo bolj na stranko samo in na to, katere dodatne storitve jim lahko nudijo, ne pa na večanje števila uporabnikov.

*Ključne besede:* kreditna kartica, brezgotovinsko plačevanje, primerjava, ugodnosti, varnost

## SUMMARY

This final task deals with offers of credit cards within Slovenia. Due the fast developing trend in the field of non-cash payments we decided to present the most used credit cards in Slovenia. To make the choice for the future users easier we presented some credit card's characteristics and made a comparison of costs, which occur during usage. Further we showed some advantages and disadvantages and made a warning of possible abuses which could arise by non-compliance of some basic rules. But as the credit card is not the only method of non-cash payments, we showed some other options and arising trends on this subject. We found out that credit cards differ on those which are released directly and those which are released through mediators. We figured that those released directly are regressing by number to those released through mediators. We can assume that the factor of this regression is that the mediators offer their clients more client-centered approach and additional services, as for the direct releases in priority is the number of gained clients.

*Key words:* credit card, non-cash payments, comparison, benefits, safety

**UDK:** 336.717.13(043.2)



## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod</b>	<b>1</b>
1.1	Namen in cilji diplomskega dela	1
1.2	Predvidene metode za doseganje ciljev diplomskega dela	2
<b>2</b>	<b>Kreditna kartica</b>	<b>3</b>
2.1	Kartične sheme v Sloveniji	3
2.2	Sistem Sepa	4
2.3	Pos terminal	4
2.4	Bankomat	4
2.5	Najbolj razširjene kreditne kartice v Sloveniji	5
2.5.1	Mastercard	5
2.5.2	American Express	6
2.5.3	Diners	6
2.5.4	Visa	7
2.6	Skupina Activa	8
2.7	Prednosti in slabosti kreditnih kartic	9
<b>3</b>	<b>Primerjalne analize</b>	<b>12</b>
3.1	Članarina	12
3.2	Provizije	12
3.3	Ugodnosti	15
3.3.1	Mastercard	15
3.3.2	American Express	15
3.3.3	Diners	16
3.3.4	Visa	17
3.4	Statistika o številu izdanih kartic in opravljenih transakcijah	18
3.4.1	Število izdanih kartic Mastercard	18
3.4.2	Število izdanih kartic American Express	19
3.4.3	Število izdanih kartic Diners	20
3.4.4	Število izdanih kartic Visa	21
3.4.5	Skupna primerjava	22
<b>4</b>	<b>Nevarnosti brezgotovinskega plačevanja</b>	<b>24</b>
4.1	Zlorabe	24
4.2	Varnostne metode	26
4.2.1	Avtentičnost kartic	26
4.2.2	Identifikacija imetnika kartice	26
4.2.3	Avtorizacija nakupa	26
4.2.4	Obveščanje imetnikov kartic in trgovcev s strani izdajateljev	27
4.2.5	Standard SET	27
4.3	Nasveti za preprečevanje zlorab	27
<b>5</b>	<b>Trendi na področju brezgotovinskega plačevanja</b>	<b>29</b>

5.1 Telefonsko bančništvo .....	29
5.2 Elektronsko bančništvo.....	29
5.3 Moneta .....	30
5.4 Predplačniške kartice .....	31
5.5 Oblikovanje kreditnih kartic .....	31
<b>6 Sklep .....</b>	<b>33</b>
<b>Literatura .....</b>	<b>35</b>
<b>Viri.....</b>	<b>35</b>



## PREGLEDNICE

Preglednica 1: Prikaz članic sistema Activa in izdaja kartic.....	9
Preglednica 2: Primerjava stroškov članarin.....	13
Preglednica 3: Primerjava stroškov provizij .....	14

## SLIKE

Slika 1: Prikaz števila izdanih kartic MasterCard za obdobje 2006-2010 .....	18
Slika 2: Prikaz števila opravljenih transakcij s karticami MasterCard za obdobje 2006-2010 .....	19
Slika 3: Prikaz števila izdanih kartic American Express za obdobje 2006-2010.....	19
Slika 4: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico Amex za obdobje 2006-2010.....	20
Slika 5: Prikaz števila izdanih kartic Diners za obdobje 2006-2010.....	20
Slika 6: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico Diners za obdobje 2006-2010 .....	21
Slika 7: Prikaz števila izdanih kartic Visa za obdobje 2006-2010.....	21
Slika 8: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico Visa za obdobje 2006-2010 .....	22
Slika 9: Prikaz število izdanih kartic za obdobje 2006-2010 po posameznih karticah .....	22
Slika 10: Kreditne kartice ki imajo vonj .....	32



# 1 UVOD

Začetek kreditnih kartic sega v leto 1949, ko je ameriški poslovnež Frank McNamara želel plačati poslovno večerjo, ob tem pa zgroženo ugotovil, da je doma pozabil denarnico. Iz zagate ga je rešila žena. Naslednje leto se je ponovno pojavil v isti restavraciji, vendar je tokrat plačal z Diners Club kartonasto kartico in se podpisal na račun. Ta dogodek je znan tudi kot »Prva večerja« (Srebot 2009). Tako smo lani praznovali 60-letnico kreditne kartice.

Dandanes si že težko predstavljamo življenje brez kreditne kartice, saj z njo lahko plačujemo že praktično kjerkoli in kadarkoli: za nakup v trgovini, nakup goriva ali pa za večerjo. S kreditno kartico je mogoče vse. V ZDA so kreditne kartice tako razširjene, da že reklame temeljijo na tem, da gotovina samo upočasnjuje življenje. Danes je že potovanje v tujino lahko zelo oteženo brez »plastičnega denarja«. Počasi bo tako tudi v vsakdanjem življenju, ne samo na potovanjih oziroma v tujini. Takšen trend je opaziti tudi v Sloveniji. Komaj smo se poslovili od čekov, že nam hitro razvijajoča se tehnologija daje nove možnosti v plačilnem sistemu. Poleg plačilnih kartic nam nudi tudi elektronsko in telefonsko bančništvo.

## 1.1 Namen in cilji diplomskega dela

Temu dogajanju v plačilnem sistemu sledi tudi razlog za nastanek diplomske naloge. Zanima me, kako zelo se je razvil trg kreditnih kartic v Sloveniji, kako so ljudje sploh ozaveščeni glede pogojev poslovanja in kako se odločiti za najprimernejšo kreditno kartico. Res je, da število ponudnikov ni neomejeno, pa vendar obstajajo med njimi razlike. Cilj te diplomske naloge je olajšati bodočim uporabnikom kreditnih kartic izbiro med morjem ponudnikov, ki se s svojo ponudbo in nudenjem vedno novih ugodnosti borijo za pridobitev čim več strank. Opozoriti želim tudi na pasti, v katere se lahko ujamemo, ter na varnost brezgotovinskega plačevanja.

Namen diplomskega dela je odgovoriti na določena vprašanja s pomočjo analize in primerjave dosedanjih znanstvenih spoznanj o raziskovanem problemu. Konkretnije je namen diplomskega dela omogočiti, da bodo zainteresirani bralci boljše seznanjeni z ponudbo in pogoji poslovanja ter se bodo posledično lažje in bolj premišljeno odločili za najbolj primerne ponudnika kreditnih kartic. Pri tem bom odkrivala podobnosti in razlike, ter izpeljala temeljne ugotovitve in predloge.

Cilji teoretičnega dela:

- Predstaviti zgodovino kreditnih kartic.
- Predstaviti ponudbo kreditnih kartic.
- Preučiti zgodovino in razvoj kreditnih kartic.
- Predstaviti pogoje poslovanja.
- Predstaviti ponudnike in izdajalce kreditnih kartic.

- Predstaviti najbolj pogoste zlorabe, povezane s kreditnimi karticami.
- Narediti primerjavo med ponudniki, kateri je boljši.
- Olajšati ljudem odločitev, ali naj vzamejo kreditno kartico in katera je najbolj primerna.
- Opozoriti na pasti v zvezi s plačevanjem.

## **1.2 Predvidene metode za doseganje ciljev diplomskega dela**

Pri pisanju diplomske naloge si bom predvsem pomagala s splošnimi teoretičnimi metodami. Kot prvo bi omenila deskriptivno metodo, s katero bom problem proučila na nivoju opisovanja dejstev, odnosov in procesov. Uporabila bom tudi komparativno metodo s katero bom proučevala na nivoju primerjanja dejstev, odnosov in procesov z namenom odkriti podobnosti in razlike. Za lažje razumevanje problema in kot uvod v diplomsko delo bom uporabila zgodovinsko metodo za proučevanje bližnje in oddaljene preteklosti na nivoju opisovanja in vzročnega razlaganja.

## 2 KREDITNA KARTICA

Odar (2000, 93-107) pravi, da kreditna kartica po svoji naravi nima svoje vrednosti, ampak velja bolj kot nekakšna izkaznica, s katero se imetnik izkaže ob nakupu blaga ali storitvi in z njo »plača«. Značilnost kreditne kartice je, da v trenutku prevzema blaga ali opravljene storitve do plačila ne pride. Imetnik kartice namreč ob prevzemu blaga ali opravljeni storitvi z podpisom ali vtipkano PIN kodo potrdi, da je blago ali storitev prevzel, trgovec pa mora račun izdati izdajatelju kartice. Ta plača račun trgovcu, nato ga zaračuna še imetniku kartice.

Glede načina poravnave dolžnosti ločimo dve vrsti kreditnih kartic, in sicer: kreditne kartice z odloženim plačilom, pri katerih poravnamo račun za nakupe enkrat mesečno, druga vrsta pa so tako imenovane revolving kreditne kartice, ki omogočajo odobritev posojila v določeni višini, ki ga odplačujemo mesečno po obrokih. Med ponudbo prevladujejo kartice prve vrste, ki nudijo tudi revolving kredit.

Poleg splošne kreditne kartice pa poznamo tudi druge vrste plačilnih kartic, ki jih je treba še omeniti, to so:

- Poslovne kreditne kartice: te se izdajajo podjetjem in so namenjene predvsem vodstvenim delavcem za plačilo reprezentančnih in potovalnih stroškov. Kartico lahko uporablja več uporabnikov, ki imajo pooblastila in se jim določi mesečni limit.
- Debetne plačilne kartice: osnovna razlika med debetno in kreditno kartico je, da se pri debetni kartici obveznosti poravnajo takoj oz. takoj, ko je mogoče. Ni torej namenjena za kreditiranje, temveč za preprosto brezgotovinsko plačevanje. V Sloveniji sta najbolj razširjeni debetni kartici Activa Maestro in BA Maestro Cirrus, saj je bilo na dan 31.3.2011 izdanih 2.772.353 kartic (Banka Slovenije 2011, 74).
- Predplačniške kartice: denar se naloži na tako kartico pred samo uporabo. Takšne kartice je uporabljal na primer Dars za plačevanje cestnine, danes pa se te kartice pojavljajo predvsem kot Paysafecard za plačevanje preko interneta. Z njimi je plačevanje preko interneta dosti varnejše, saj v primeru zlorabe izgubimo samo toliko, kolikor je bilo na kartici.

### 2.1 Kartične sheme v Sloveniji

V Sloveniji obstajajo na področju kartičnega poslovanja tri domače kartične sheme:

- Activa: kartice izdajajo ponudniki plačilnih storitev člani kartičnega sistema Activa, shemo pa upravlja Banka Koper.
- Karanta: kartice izdajajo ponudniki plačilnih storitev člani kartičnega sistema Karanta, shemo pa upravlja Nova Ljubljanska banka.
- ShemaBA: kartice izdajajo in upravljajo ponudniki plačilnih storitev, vključeni v to domačo debetno shemo.

Domače kartične sheme so na podlagi licenčnih pogodb povezane z mednarodnimi kartičnimi shemami, med katere spadajo:

- Debetne kartice: kartice Activa so pridružene blagovnim znamkam Maestro in Visa-Electron. Kartice BA pa so pridružene blagovni znamki Maestro.
- Kreditne kartice: kartice Activa so pridružene blagovnim znamkam MasterCard in VISA.

Poudariti je treba, da se kljub mednarodnim povezavam transakcije procesirajo v Sloveniji, kar je posebnost slovenskega kartičnega sistema.

## **2.2 Sistem Sepa**

Z letom 2010 se je začel prehod na standard Sepa, enotno območje plačil v evrih. To je okolje, v katerem lahko potrošniki, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev pri ponudnikih plačilnih storitev plačujejo in prejemajo plačila v evrih pod enakimi osnovnimi pogoji, z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na to, ali se takšno plačilo izvršuje znotraj posamezne države ali med državami območja Sepa (Združenje bank Slovenije b. l.).

## **2.3 Pos terminal**

Pos (ang.: point of sale) je tehnologija, ki predstavlja avtomatski prenos oz. izmenjavo podatkov preko terminala, ki se nahaja na prodajnem mestu, do računalnika v banki. POS terminal imajo vsa prodajna mesta, ki sprejemajo kartice kot plačilno sredstvo. Za uporabo terminala banka trgovcu zaračuna najemnino, ki je odvisna od njegovega prometa, pri čemer se upošteva pravilo »večji promet imaš, nižjo najemnino plačuješ«.

Transakcija poteka tako, da ob nakupu vstavimo kartico v POS terminal, da se vzpostavi zveza z računalnikom izdajatelja kartice. Ta opravi identifikacijo in ugotovi plačilno sposobnost kupca. Če se podatki ujemajo in ima kupec zadostna sredstva, se plačilo izvrši, v nasprotnem primeru pa zavrne. Ob uspešnem nakupu POS terminal izpiše potrdilo o nakupu, na katerega se kupec podpiše ali pa vtipka PIN kodo, to je odvisno od izdajatelja kartice in terminala (Moj denar b. l.).

## **2.4 Bankomat**

Po definiciji na Wikipediji (b. l.): »Bankomat oz. bančni avtomat je naprava za prikaz in izpis stanja na tekočem računu ter izplačilo denarja.«

Bančni avtomati so torej samopostrežni terminali, na katerih komitenti opravljajo enostavne bančne storitve brez bančnega delavca. Današnji avtomati razen osnovne funkcije, to je

dvigovanja gotovine in informacije o stanju, nudijo veliko več. Med njimi so dvigovanje gotovine s kreditnimi karticami, plačevanje računov in pologi na račune. Vendar so te storitve mogoče samo na posebej označenih bančnih avtomatih (Smogavec 1997).

## **2.5 Najbolj razširjene kreditne kartice v Sloveniji**

Kot je bilo omenjeno v zgornjih poglavjih, spadata med najbolj razširjene kreditne kartice MasterCard in Visa. Vendar jima moramo dodati še dve pomembni kreditni kartici, to sta American Express in Diners Club kartici, ki se ne izdajata preko posrednika, to je banke (Klapš 1993a, 18-25). V nadaljevanju bomo opredelili vse štiri zgoraj navedene kartice.

### **2.5.1 Mastercard**

Zgodba MasterCard se je začela leta 1966, ko se je skupina 17 bank v New Yorku odločila, da bo ustanovila kartično združenje z namenom medsebojnega sprejemanja kreditnih kartic. Leta 1968 se je družba začela širiti v Mehiko, na Japonsko in v Evropo ter tako označila začetek nastajanja največje družbe plačilnega omrežja.

Po 1980 je MasterCard nadaljeval z obljubo, da bo prinesel prednosti kartičnega poslovanja v vsak konec sveta. Tako je postal prvi izdajalec kartic, ki mu je uspelo prinesiti kartico v takrat še Ljudsko republiko Kitajsko. Istočasno pa je družba izdala kartico Maestro, prvo globalno debetno kartico na svetu.

V naslednjem desetletju se je MasterCard vedno bolj integriral v življenje ljudi, vedenjski premik pa MasterCard kapitalizira z razvojem novih tehnologij, ki so prinesle udobje, hitrost in učinkovitost. MasterCard prav tako začne s svojo, še danes uporabljano, oglaševalsko kampanjo »Neprecenljivo: Nekaterih stvari se ne da kupiti, za vse ostalo je tu MasterCard.«

V Sloveniji se je kreditna kartica MasterCard prvič pojavila leta 1973. Takrat je bil izdajatelj Kompas Magistrat, ki je takrat združeval 40.000 članov. V času bivše Jugoslavije je bilo kartico mogoče uporabljati na približno 10.000 mestih, v Sloveniji 3.500. Danes je številka precej večja, natančnega podatka za Slovenijo ni pridobljenega, se pa z vsakim novim dnevom veča. Po svetu naj bi bilo okoli 22 milijonov prodajnih mest, kjer je kartico mogoče uporabiti. Kartica MasterCard se ne izdaja neposredno, temveč preko posrednikov, to je bank, ki imajo sklenjene licenčne pogodbe. V Sloveniji je znana predvsem Activa MasterCard, saj jo izdaja sistem Activa, v katero je vključena večina bank (Klapš 1993b, 16-18).

### **2.5.2 American Express**

Podjetje s sedežem v ZDA, ki je najbolj znano po kreditnih in plačilnih karticah, se ukvarja še s finančnimi, potovalnimi in zavarovalniškimi storitvami. Ustanovili so ga trije partnerji leta 1850 za predajo hitrih pošilk. American Express se je leta 1882 pojavil kot konkurenca ameriški državni pošti z plačilnimi nalogi in se zelo hitro razširil tudi po Evropi, kjer tega še niso poznali. Leta 1891 so prvič izdali dobro znane prve potovalne čeke, ki so bili v vnaprej določenih zneskih po 10, 20, 50 in 100 ameriških dolarjev.

Ideja o izdajanju potovalnih kartic se je pojavila že ob koncu druge svetovne vojne, vendar so jo uresničili šele po izdaji kartice Diners. Leta 1958 so izdali 250.000 kartic, letna članarina pa je bila za 1\$ višja od Dinersove, s čimer so želeli privabiti višji sloj. Da bi lažje razlikovali sloje, so leta 1966 izdali zlato kartico, leta 1984 pa platinasto, namenjeno najvišjemu sloju. To pa še ni bil konec razlikovanja med sloji: leta 1999 so izdali še črno kartico, namenjeno najbolj razvjenim in najpremožnejšim (American Express 2011a).

V Sloveniji ekskluzivno kartico izdaja podjetje Intesa Sanpaolo Card d.o.o, ki je del mreže American Express Global. Kartica se je prvič pojavila v Sloveniji leta 1972 in je bila prva plačilna kartica, ki je bila na voljo slovenskim uporabnikom. V Sloveniji se izdajajo štiri različne osebne plačilne kartice, to so: navadna American Express kartica, zlata American Express kartica, Magna American Express kartica in Dnevnik American Express kartica. Prav tako se izdajata dve vrsti poslovnih kartic, to sta navadna American Express Business kartica in zlata American Express Business kartica (Kruhar 2002, 68-71).

Poleg prvotnega namena kartice, torej plačevanja, prinaša kartica dodatne storitve in ugodnosti, te so:

- Mesečne ugodnosti prodajnih mest.
- Kupovanje na obroke brez obresti pri številnih trgovcih.
- Brezplačna telefonska služba za uporabnike vse dni v letu in 24 ur na dan.
- Storitve Global Assist nudi zdravstveno, pravno, potovalno pomoč kjerkoli in kadarkoli.

### **2.5.3 Diners**

Diners Club kartica je prva na področju kartičnega poslovanja, ki je leta 2010 zapisala svojo 60-letnico obstoja. Dogodek, ki velja za začetek uporabe kreditne kartice, imenujemo »prva večerja«. To idejo je Ameriško združenje za management leta 1998 poimenovalo za eno izmed 75 najboljših managementskih odločitev vseh časov.

Kartica postane leta 1953 mednarodno uveljavljena, saj jo začnejo uporabljati v Veliki Britaniji, Kanadi, na Kubi in v Mehiki. Leta 1958 predstavijo prvo reklamno kampanjo kot sponzor ragbijske ekipe New York Giants. Naslednje leto dosežejo 1.000.000 uporabnikov in



začnejo kotirati na newyorški borzi. V letu 1967 je s kartico mogoče plačevati že v več kot 130 državah po svetu. Do leta 1974 je vsak 5. tujec od 6, ki je imetnik kreditne kartice in potuje v ZDA, lastnik kartice Diners Club. S uporabo klubskih ugodnosti in nagrajevanja nakupov začnejo leta 1984. Za prestižnejše uporabnike leta 2000 izdajo posebno kartico Premium Black Card. V letu 2009 imajo člani kluba dostop v več kot 130 salonov na letališčih, dvigujejo denar na bankomatih in uporabljajo kartico na več kot 15 milijonov prodajnih mestih v več kot 200 državah po vsem svetu.

Na slovenskem trgu obstaja že več kot 30 let, s franšizno pogodbo pa deluje od leta 1993. Do danes se lahko pohvalijo z več kot 70.000 aktivnimi uporabniki in več kot 21.000 prodajnimi mesti. Diners kartica se izdaja brez posrednikov, to je bank. Glavna značilnost kartice je, da v Sloveniji na več kot 7.700 prodajnih mestih omogoča plačilo na 12 obrokov brez obresti, stroškov zavarovanja in dodatne dokumentacije (Dinersclub 2011a).

#### **2.5.4 Visa**

Visa se je izmed vseh štirih najbolj znanih kartic pojavila zadnja, leta 1976, kar pa ne pomeni, da je zaradi tega bila prikrajšana za stranke, dandanes je namreč najbolj razširjena kartica na svetu z več kot 360 milijoni izdanih kartic. Ob tem lahko dodamo, da v tem primeru ne pride v poštev rek: »Kdor prvi pride, prvi melje!«

Visa je bila v bistvu ustvarjena, ker je uporaba kartic vedno bolj naraščala in so ustvarjalci hoteli ustvariti kartico z imenom, ki bi bilo mednarodno prepoznavno. To jim je tudi uspelo. Leta 1979 začnejo izdajati potovalne čeke, kasneje pa izdajo novost med karticami, to je magnetni trak, ki je shranjeval vse podatke, ki se jih je dalo prebrati, ko se je povlekla kartica. Leta 1981 se podjetje reorganizira na pet avtonomnih regij: Azija Pacifik, Kanada, Evropa, Bližnji vzhod in Afrika, Latinska Amerika in ZDA. Naslednje leto izdajo, tako kot njeni predhodniki, nove kartice Visa Classic in Visa Premier za tiste z višjimi dohodki. Na kartici se prvič pojavi slavni hologram golobice. Visa je sploh prva kartica, ki uporabi hologram kot pripomoček proti ponarejanju. Simbol golobice se je sicer prvič pojavil leta 1979 za pregled Visa potnikov. Leta 1984 začnejo postavljati svoje bankomate v tujini in istega leta se izvede prvi dvig gotovine z bankomatov v tujini. Čez dve leti Visa podpiše sponzorsko pogodbo z Mednarodnim olimpijskim komitejem o pokroviteljstvu olimpijskih iger leta 1998 v Seulu in Južni Koreji. Visa je prav tako edina kreditna kartica, ki je takrat sprejeta na vseh olimpijskih prizoriščih. Leta 1995 se Visa združi z Europay in MasterCard v EMV z namenom razviti skupno vseevropsko specifikacijo čip in PIN kartice. Začnejo se velike spremembe na evropskem trgu plačil, saj EMV prinaša večjo skladnost in predvsem varnost za evropsko plačilno kartico. Tako je Visa, ponovno prva, ki začne uporabljati čip in PIN rešitve za kreditne kartice. Naslednje leto se že uporablja varnostni sistem za spletna plačila Verified by Visa. Leta 2004 se ustanovi Visa Europe s 148 bankami članic in 8 novih držav članic EU in

tako postane del korporacije Visa International. Naslednje leto kartico doleti prva sprememba sploh. Spremeni se logotip, nova kartica dopušča do 65% prostora za blagovne znamke držav in slike. Čez dve leti Visa lansira prvo brezkontaktno kartico v Evropi namenjeno plačilo nizke vrednosti in plačilom v manj kot sekundi. Prvič se začne uporabljati v javnem prevozu v Londonu. Še isto leto združijo moči z mobilnim operaterjem O<sub>2</sub> s katerim uvedeta plačilo preko mobilnega telefona. To leto podpišejo tudi pogodbo o sponzoriranju z mednarodno nogometno zvezo FIFA in pridobijo ekskluzivne pravice za različne dejavnosti, vključno s svetovnim prvenstvom v nogometu za leto 2010 in za ženski svetovni pokal v nogometu leta 2014. Leta 2008 Visa Europe postane javno podjetje in vztraja pri svojem neodvisnem statusu. Prav tako začnejo delnice kotirati na NYSE (borza New York), Visa neprestano vlaga v tehnologijo in varnost in tako ostaja do danes vodilna med ponudniki kreditnih kartic v Evropi in na svetu (Visaeurope 2011).

## **2.6 Skupina Activa**

Na spletni strani Active (2011a) svoj sistem opredeljujejo tako: »Sistem Activa združuje dvanajst bank, ki skrbijo za razvoj domačega in mednarodnega brezgotovinskega poslovanja. S svojimi storitvami in izdelki je dodobra osvojil slovenske uporabnike kartic.«

Sistem Activa vodi Banka Koper in je tudi lastnica blagovne znamke Activa. Za sistem opravlja storitve procesnega in razvojnega centra. Je tudi lastnica licence za MasterCard in Visa, ostale banke pa imajo status pridruženih članic, ponujajo torej te kreditne kartice preko sistema Activa.

Sistem Activa nadzoruje in vodi Koordinacijski odbor Activa, ki ga sestavljajo po en član/članica vsake banke, ki so članice sistema. Te članice sistema Activa so: Banka Celje, Banka Koper, BKS Bank, Deželna banka Slovenije, Probanka, Reiffeisen banka, Gorenjska banka, Hranilnica LON, Hranilnica Vipava, Nova KBM, Poštna banka Slovenije in Volksbank.

Sistem Activa izdaja naslednje kartice: Activa, Activa Maestro, Activa MasterCard, Activa Visa, Activa Visa Electron in Activa Obrtnik OZS (Activa, 2011a). Kljub članstvu pa banke članice ne izdajajo vseh kartic. Katere kartice izdaja posamezna banka članica, je prikazano v naslednji tabeli.

## Preglednica 1: Prikaz članic sistema Activa in izdaja kartic

Banka/Kartica	Maestro	MasterCard	Visa	Visa Electron	Activa
Banka Celje	X	X	X	X	
Banka Koper	X	X	X	X	X
Volksbank	X	X			
BKS Bank	X	X			
Deželna banka Slovenije	X	X			
Gorenjska banka	X	X			X
Hranilnica LON	X	X			
Hranilnica Vipava	X	X			
Nova KBM	X	X	X	X	X
Poštna banka Slovenije	X	X	X	X	X
Probanka	X	X			
Raiffeisen bank	X	X			X

Vir: Activa 2011b.

Kartica Activa je tudi prva slovenska plačilna kartica, ki je bila izdana leta 1992 pod okriljem Banke Koper. Nato je leta 1994 sledila kombinirana kartica Activa-MasterCard, ki je odprla uporabnikom vrata v mednarodno kartično poslovanje. Zaradi vedno večjega povpraševanja se je začelo na veliko opremljanje prodajnih mest s POS terminali, kar je prispevalo k večji učinkovitosti in varnosti poslovanja. Leta 1998 so izdali kartico Activa-Maestro. Za sistem Activa pa je bilo predvsem prelomno leto 1999, ko so omogočili on-line plačevanje blaga in storitev s karticami in avtorizacijo transakcij v realnem času. To so še nadgradili z uvedbo GSM POS tehnologije, ki je začela delovati v kombinaciji z elektronsko trgovino. Isto leto pa so začeli izdajati tudi kartico Visa.

Danes ima sistem 45% tržni delež slovenskega kartičnega trga in ima preko 800.000 komitentov. Izdanih je že čez 1.000.000 plačilnih kartic, uvedenih 12.000 POS terminalov na 22.000 prodajnih mestih (Activa 2011c).

### 2.7 Prednosti in slabosti kreditnih kartic

Tako kot vse stvari v življenju imajo tudi kreditne kartice svoje prednosti in slabosti, tako za imetnika kartice, izdajatelja kartice in pa seveda trgovca, ki kreditne kartice sprejema. Povzemimo teh nekaj prednosti in slabosti (Odar 2000, 93-107).

### *Za imetnike kartice*

#### *Prednosti:*

- Največja prednost kreditne kartice je, da imetniku omogoča kreditiranje, saj je v trenutku nakupa lahko brez denarnih sredstev na računu, kupnino pa bo poravnal mesečno oz. kot ima določeno v pogodbi.
- Prav tako lahko imetnik, čeprav nima denarnih sredstev na svojem tekočem računu, dvigne gotovino na bankomatih s svojo kreditno kartico.
- Ker je plačevanje s kreditno kartico brezgotovinsko poslovanje, se s tem izogne vsem nevšečnostim, ki so povezane z gotovino.

#### *Slabosti:*

- Ker je osnovni namen kreditne kartice kreditiranje, ki smo ga navedli kot prednost, pa ima lahko to tudi slabost, predvsem za potrošniško usmerjene ljudi. Ti ljudje večinoma ne vodijo evidence, koliko potrošijo, in ne razmišljajo o tem, koliko so sploh realno plačilno sposobni. Hitro jih zavedejo tudi trgovci s svojimi mamljivimi ponudbami in zato pogosto kupijo kaj, česar si drugače ne bi privoščili.
- Pri nekaterih karticah je lahko članarina precej visoka in s tem zelo bremeni lastnika kartice.
- Kljub temu, da imajo kartice vgrajene učinkovite varnostne mehanizme, lahko pride do kraje ali izgube kartice, kar lahko vodi do nepooblaščne uporabe kartice, kar je povezano z velikimi stroški, ki jih pa seveda nosi imetnik kartice.

### *Za izdajatelje kartic*

#### *Prednosti:*

- Večinoma so izdajatelji kartic posredniki, to so banke, ki kreditirajo potrošnike. Torej lahko rečemo, da gre za kratkoročno kreditiranje, ki pa ga kot bančni posel opravljajo druge finančne organizacije.
- Izdajatelji pridobivajo finančna sredstva od članarin, provizije, ki jo zaračunavajo trgovcem, in pa z drugimi zneski, povezanimi s kreditno kartico. Članarina se praviloma plačuje enkrat letno, provizija pa mesečno, tako da imajo izdajatelji stalne in zanesljive vire financiranja.
- S izdajanjem in uveljavljanjem imajo izdajatelji možnost, da uveljavijo tudi svojo »blagovno znamko«, tako lažje pridobivajo druge nove posle, predvsem pri dajanju in najemanju kreditov.

#### *Slabosti:*

- Ker izdajatelj praviloma najprej poravna račun trgovcu, je zelo pomembno, da ta sredstva čim prej pridobi nazaj od imetnika. Ker je imetnikov veliko, obstajajo tudi možnosti za njihovo nelikvidnost, bankrot ali ostale težave, zaradi katerih pride do nerednega

plačevanja. Ker so lahko stroški za izterjavo zelo visoki, se izdajatelji pred izdajo dobro pozanimajo in preverijo boniteto morebitnega imetnika.

#### *Za trgovce ki sprejemajo kartice*

##### *Prednosti:*

- Trgovci se odločijo, da bodo nudili možnost brezgotovinskega plačevanja z namenom, da se bo prodaja povečala. Ker kartice ne more pridobiti kdorkoli, s tem ciljajo na kupce, ki kupujejo izdelke višjega cenovnega razreda.
- Ker pa kartica nudi kreditiranje, kupci zato pogosto kupujejo stvari, ki jih običajno ne bi, če bi kupovali z gotovino, saj se zavedajo, da bodo račun poravnali kasneje.
- Izdajatelj jamči, da bodo plačila izvršena, kar pomeni da ne pride do neplačanih računov, s tega pa vpliva na odločitve o načinu prodaje.

##### *Slabosti:*

- Trgovci morajo izdajatelju plačevati provizijo, ki je odvisna od prometa trgovca in je določena v pogodbi.
- Ker trgovci želijo biti konkurenčni, morajo kupcem omogočiti čim več možnosti plačevanja z različnimi karticami, s tem pa se povečujejo stroški, kar je lahko dodatna obremenitev.

### **3 PRIMERJALNE ANALIZE**

Ker je med ponudniki kreditnih kartic veliko ponudb, ki so si med seboj zelo podobne, bomo za lažjo predstavo in mogoče lažjo odločitev prikazali nekaj primerjav med ponudniki kartic na podlagi osnovnejših kriterijev. Primerjalna analiza bo izvedena na podlagi treh parametrov, to so: članarina, provizija in ugodnosti. Na koncu poglavja bodo predstavljeni grafi s prikazom števila izdanih karticah po posameznih izdajateljih.

#### **3.1 Članarina**

Za začetek na kratko opišimo, kaj sploh razumemo pod to besedo in kaj vse vključuje. Članarina je prvi korak k pridobitvi kreditne kartice, s tem namreč sprejemate vse pogoje za uporabo kartice. Nekatere kartice, kot so Diners in American Express v okviru članstva ponujajo tudi dodatne ugodnosti za člane, vendar več o tem v naslednjih poglavjih. Za članstvo morajo biti zagotovljeni trije osnovni pogoji, to so: polnoletnost, stalno prebivališče v Republiki Sloveniji in redni mesečni prihodki v primerni višini. Od rednih mesečnih prihodkov je tudi odvisno, katero kartico lahko pridobite, navadno ali zlato, in s tem tudi različne bonitete.

V tabeli bodo predstavljeni stroški članarin pri različnih izdajateljih. Pri karticah Diners in American Express je podana samo ena za razliko od MasterCard in Visa, ki se izdajata pri različnih bankah. Zato bomo za primerjavo vzeli tri banke, ki so članice skupine Activa, ter tri banke, ki to niso. Zaradi velike količine podatkov in boljše preglednosti je tabela v ležečem položaju.

#### **3.2 Provizije**

Provizija je znesek, ki ga banke zaračunajo za določeno opravljeno storitev. Pri kreditnih karticah poznamo več vrst provizij, ki se lahko razlikujejo glede na ponudnika kartice. Ponudniki zaračunajo provizijo tako imetniku kartice kot prodajnemu mestu, ki kartico sprejema. Mi se bomo posvetili provizijam, ki se navezujejo na imetnika kartice, saj tiste od prodajnih mest variirajo glede na njihovo boniteto in niso fiksne. Kot že pri članarini bomo tudi pri proviziji izbrali določen segment za primerjavo.

## Preglednica 2: Primerjava stroškov članarin

Kartica	American Express			Mastercard					Visa						
	Diners			Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	NLB	Abanka	SKB	Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	NLB	Abanka	SKB
Letna članarina-direktna obremenitev	19,69€	15€	14,61€	16,50€	14,61€	16,69€	15,80€	18€	14,61€	16,50€	14,61€	16,69€	15,80€	18€	
Letna članarina-plaćilo s posebno položnico	/	25€	/	/	/	33,38€	/	/	/	/	/	33,38€	/	36€	
Dodatna kartica-direktna obremenitev	9,85€	7,50€	/	/	/	5€	15,80€	18€	/	/	/	5€	15,80€	18€	
Dodatna kartica-plaćilo s posebno položnico	/	12,50€	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Letna naročnina-zlata kartica	/	40€	50,08€	60€	50,08€	66,77€	/	42€	/	/	/	/	55€	70,20€	

Vir: Dinersclub 2011b; American Express 2011c; NKBM 2011; Banka Koper 2011; Banka Celje 2011; NLB 2011; Abanka 2011b; SKB 2011.

### Preglednica 3: Primerjava stroškov provizij

Kartica	Diners	American Express	Mastercard						Visa					
			Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	NLB	Abanka	Skb	Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	Nlb	Abanka	SKB
Izdajatelj\			Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	NLB	Abanka	Skb	Nova KBM	Banka Koper	Banka Celje	Nlb	Abanka	SKB
Provizija														
Dvig na bankomatu v Sloveniji	Do 125€=10% Nad 125€=6%	/	5% od zneska, najmanj 6€	5% od zneska, najmanj 5,84€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	5% od zneska, najmanj 10€	5% od zneska, najmanj 8€	5% od zneska, najmanj 6€	5% od zneska, najmanj 5,84€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	5% od zneska, najmanj 10€	5% od zneska, najmanj 8€
Dvig na bankomatu v tujini	Do 125€=10% Nad 125€=6%	4,5%, min.:3,12€	5% od zneska, najmanj 6€	5% od zneska, najmanj 5,84€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	5% od zneska, najmanj 10€	5% od zneska, najmanj 8€	5% od zneska, najmanj 6€	5% od zneska, najmanj 5,84€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	5% od zneska, najmanj 10€	5% od zneska, najmanj 8€
Dvig na poštнем okencu ali POS terminalu	6%	4,5%, min.:3,12€	5% od zneska, najmanj 8€	5% od zneska, najmanj 7,51€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	/	/	5% od zneska, najmanj 8€	5% od zneska, najmanj 7,51€	5% od zneska, najmanj 7,50€	3,5% od zneska, najmanj 10,43€	/	/

Vir: Dinersclub 2011b; American Express 2011c; NKBM 2011; Banka Koper 2011; Banka Celje 2011; NLB 2011; Abanka 2011b; SKB 2011.



### 3.3 Ugodnosti

Da bi med ponudniki kreditnih kartic določena izstopala in privabila čim več strank, je nujno, da razen klasične storitve, torej kreditiranja, nudi še dodatne ugodnosti za svoje stranke. Te se glede na ponudnika kartice razlikujejo, zato bomo v tem poglavju pogledali, kateri ponudnik nudi katere dodatne ugodnosti (Klapš 1993a, 18-25).

#### 3.3.1 Mastercard

Kot smo že omenili v prejšnjih poglavjih, nudijo ponudniki kreditnih kartic vsaj dve vrsti kartice, to sta navadna in zlata. Temu primerno se med seboj razlikujejo ugodnosti, ki jih določena kartica nosi (Mastercard 2011).

*Ugodnosti za imetnike navadne kartice Mastercard:*

- Brezplačno nezgodno zavarovanje.
- Možnost prejemanja varnostnih SMS sporočil (odvisno od banke).
- Možnost dodatnega zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
- Možnost nujnega dviga gotovine ali izdelava nadomestne kartice v tujini.
- Možnost nakupa na daljavo, omogočena z geslom MasterCard SecureCode.

*Ugodnosti za imetnike zlate kartice Mastercard (poleg zgoraj naštetih ugodnosti pa ima zlata kartica še dodatne, navedene v nadaljevanju):*

- Brezplačno turistično zavarovanje z asistenco v tujini.
- Brezplačno prejemanje varnostnih SMS sporočil.
- Možnost višjega limita.
- Brezplačna izdelava nadomestne kartice v tujini.

#### 3.3.2 American Express

*Ugodnosti za imetnike navadne kartice (American Express 2011b):*

- Nezgodno zavarovanje na potovanju do 10.000€ za potovanja, ki so plačana s kartico American Express.
- Zavarovanje za stroške zdravljenja v tujini do 4.000€
- Zavarovanje nakupov v primeru kraje ali poškodbe blaga.
- Služba za uporabnike 24h na dan vse leto.
- Potovalna asistenca.
- Nakupi na obroke v Sloveniji.
- Brezplačna on-line storitev za pregled nad stanjem.
- SMS obveščanje.
- Dvig gotovine v višini 600€

- Posebne mesečne ugodnosti na izbranih slovenskih prodajnih mestih.

*Ugodnosti za imetnike zlate kartice (American Express 2011b):*

- Nezgodno zavarovanje na potovanju do 20.000€ za potovanja, plačana s kartico.
- Zavarovanje za stroške zdravljenja v tujini v višini 8.000€
- Zavarovanje na potovanju z letalom.
- Zavarovanje nakupov v višini 1.000€
- Zlata potovalna asistenca.
- Uporaba kartice brez limita.
- Dvig gotovine v višini 1.200€

### **3.3.3 Diners**

*Ugodnosti za imetnike Diners kartice so sledeče (Dinersclub 2011c):*

- Kartica nagraduje vsak nakup: pri vsakem plačilu se avtomatično zbirajo nagradne točke po sistemu 1€=1 točka, ki se mesečno seštevajo. Te točke lahko člani kadarkoli izkoristijo za različne ugodnosti iz nagradnega kataloga, ki se vsako leto spremeni.
- Vsak mesec posebna ponudba: trgovci nudijo vsak mesec posebne ugodnosti v obliki popustov, nagrad ali dodanih vrednosti.
- Brezplačen vstop v več kot 140 letaliških salonov: ti saloni nudijo brezplačne napitke in prigrizke, branje časopisa, polnjenje baterije mobitela ali opravljanje lokalnih klicev.
- Dosegljivost svetovalnega centra vse dni v letu 24 ur na dan: na brezplačno številko je mogoče poklicati kadarkoli, če potrebujete informacije, pomoč ali pa prijaviti izgubo ali krajo kartice.
- Načrt porabe po lastni meri: kartica nima predhodno določenega limita, temveč se ob sklenitvi pogodbe določi, kakšen bo okvir porabe v mejah možnosti in želja. Vendar pa če nameravate kupiti za večji znesek, je treba to javiti, da ne bi prišlo do zavrnitve na prodajnem mestu.
- 5-krat na leto brezplačen Diners Club Magazine: aktivni člani prejemajo revijo o življenjskem stilu, ki vsebuje njihove produkte in storitve, novosti in akcije, prav tako pa svetovalne članke.

*Ugodnosti za imetnike Premium black card (Dc exclusive 2011):*

- Osebni asistent:
  - Poskrbi za dostavo cvetja, daril in gotovine.
  - Pomaga pri organizaciji potovanj.
  - Ureja vstopnice/vabila za razne kulturne in športne prireditve.
  - Organizira privatne nakupe v trgovinah in razne zabave.
  - Zagotavlja osebno asistenco za finančne in nefinančne storitve.
- Posebni Exclusive status:

- Brezplačno parkiranje v garažni hiši Aerodrom Ljubljana.
- Unikatno oblikovanje nakita v Zlatarni Celje.
- Prepoznavnost kartice kot VIP ID v restavracijah, klubih in prodajnih mestih.
- Poslovna in privatna potovanja Kompas VIP in Imperial Travel.
- Posebni finančni limiti:
  - Limit enkratnega nakupa do 10.000€
  - Limit nakupov na obroke do 30.000€
  - Revolving limit do 30.000€
- Celovito nezgodno, zdravstveno in potovalno zavarovanje z asistenco v tujini:
  - Zdravstveno zavarovanje z asistenco za vse države sveta do 15.000€ in do 3000€ za stroške prevoza.
  - Nezgodno zavarovanje v primeru smrti za 10.000€ in v primeru trajne invalidnosti 20.000€
  - Odgovornost zasebnika do 50.000€ za telesne poškodbe.
- Posebne ugodnosti na prodajnih mestih:
  - Pomoč stilista pri nakupu.
  - Posebni popusti na določenih prodajnih mestih.
- Ekskluziven nagradni program:
  - Vsak porabljen evro je ena točka.
  - Zbrane točke lahko člani zamenjajo v razmerju 1točka=1 milja za nagradne milje v okviru programa Miles&More ali izberejo nagrade iz nagradnega programa.
- Posebne aktivnosti za člane:
  - Povabilo na letni sprejem za člane »V družbi slavnih«.
  - Vabilo na razne elitne sprejeme, dogodke, premiere, predstavitve plovil in vozil.
  - Posebno presenečenje ob osebnem prazniku.
  - Ekskluzivne novice v tiskani in e-obliki.

### **3.3.4 Visa**

*Ugodnosti za imetnike navadne kartice (Visa 2011):*

- Opravljanje nakupov na daljavo.
- Brezplačna dodatna zavarovanja na kartici ( nezgodno zavarovanje, zdravstvena asistenca, podaljšanje garancije).
- Možnost sklenitve dodatnega zavarovanja za primer zlorabe ali izgube kartice.
- Popusti po vsem svetu na določenih prodajnih mestih.
- Možnost oblikovanja kartice po lastni želji ( odvisno od banke ).
- Dostop do okvirnega kredita brez stroškov odobritve z fiksno obrestno mero. Delež odplačevanja določate sami. ( Opomba: odvisno od banke)
- Nagradna letalska potovanja.
- Zbiranje hotelskih točk za brezplačno nočitev ali nadgradnjo.

- Možnost zahteve vračila denarja.
- Obvestilo o izgubljeni ali ukradeni kartici.
- Odobritev nujnih izdatkov.

*Ugodnosti za imetnike Zlate kartice (Visa 2011):*

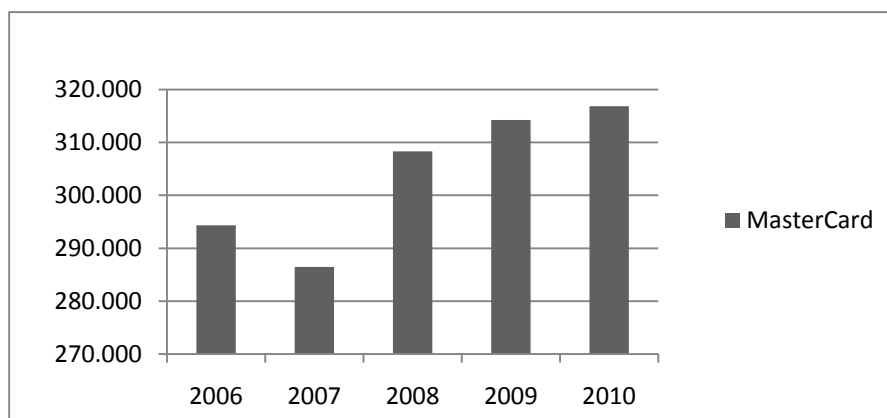
- Individualno določanje mesečnega limita.
- Globalna servisna pomoč.
- Visoka vrednost zavarovanja za primer zlorabe izgubljene ali ukradene kartice.
- Popusti jezikovne šole Berlitz.
- Popusti pri Adria Airways.
- Povračilo za izgubljeno prtljago.
- Nagradni program.
- Letni povzetek porabe.
- Popusti in posebne ugodnosti pri poslovnih partnerjih na področjih potovanja, zabave, hrana in pijača, šport in nakupovanje.

### 3.4 Statistika o številu izdanih kartic in opravljenih transakcijah

V tem poglavju bomo predstavili, koliko je bilo v Sloveniji izdanih kreditnih kartic za obdobje 2006-2010 po posameznih izdajateljih. Prikazali bomo tudi število opravljenih transakcij za posamezno vrsto kartice za obdobje 2006-2010. Podatke je sestavila gospa Snježana Del Fabro Delević (2011) iz Banke Slovenije. Statistiko bomo prikazali za vsako posamezno kartico v obliki grafikona, nato pa za primerjavo še skupni grafikon.

#### 3.4.1 Število izdanih kartic Mastercard

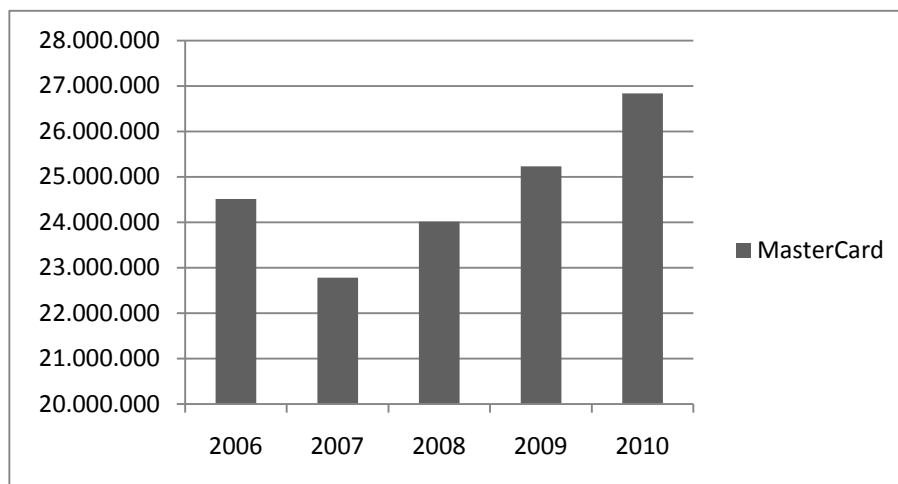
Začeli bomo s prikazom število izdanih kartic MasterCard, saj velja za najbolj razširjeno kartico v Sloveniji kar bomo tudi prikazali v grafih.



**Slika 1: Prikaz števila izdanih kartic MasterCard za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Kot je vidno iz grafikona, število izdanih kartic narašča z vsakim letom, razen leta 2007, kjer je rahlo upadanje povpraševanja. Na dan 31.12.2010 je bilo izdanih 316.818 kreditnih kartic MasterCard. V drugem grafu bomo prikazali še število opravljenih transakcij s kartico za obdobje 2006-2010.

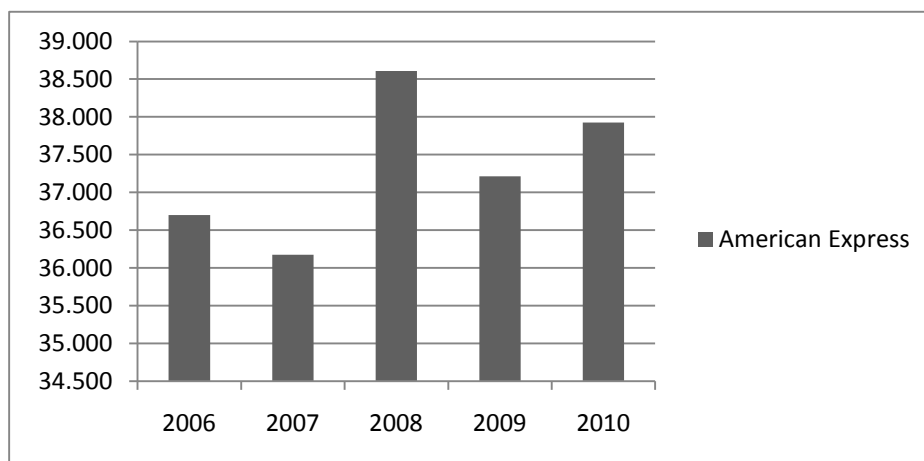


**Slika 2: Prikaz števila opravljenih transakcij s karticami MasterCard za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

### 3.4.2 Število izdanih kartic American Express

Ker se kartica izdaja ekskluzivno in brez posrednikov lahko predvidevamo, da je v primerjavi z MasterCard izdanih sorazmerno manj kartic.

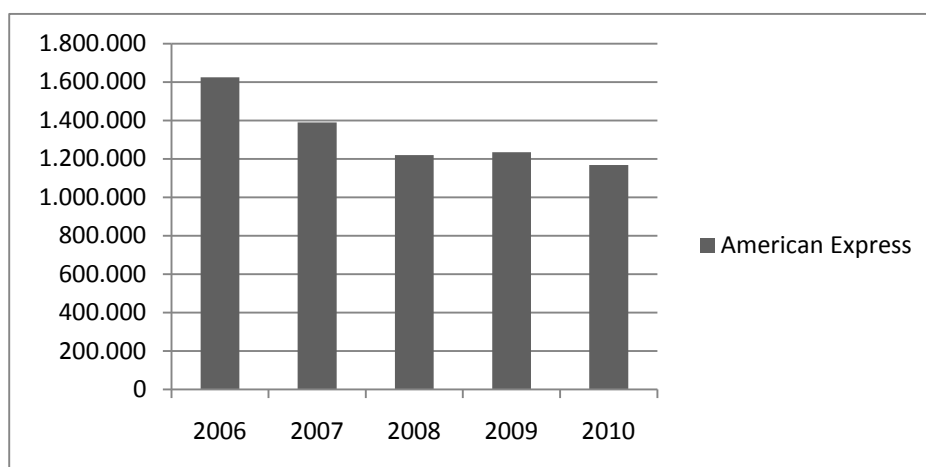


**Slika 3: Prikaz števila izdanih kartic American Express za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Iz grafikona je razvidno, da pri kartici American Express ni pravega vzorca rasti pri številu izdanih kartic. Razberemo lahko, da je prišlo leta 2007 do padca, takoj naslednje leto pa do

velikega premika navzgor. Sledi manjši padec in takoj spet naslednje leto porast. Na dan 31.12.2010 je bilo izdanih 37.924 kreditnih kartic American Express. V drugem grafu bodo prikazani podatki o številu opravljenih transakcij za obdobje 2006-2010.



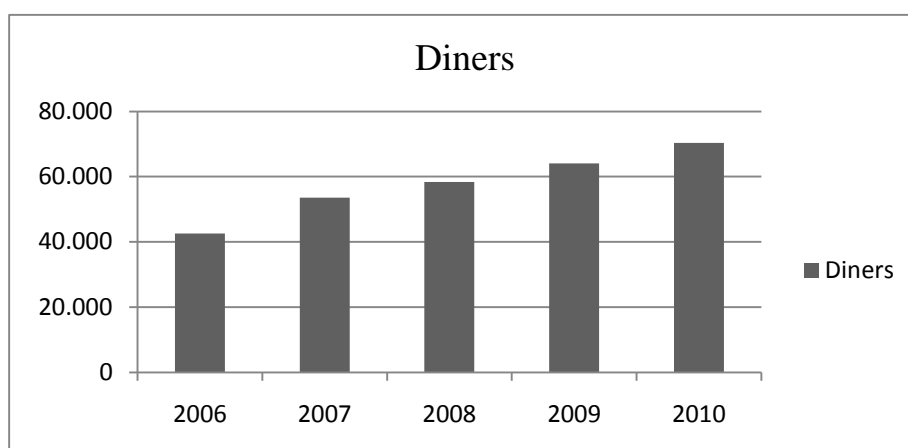
**Slika 4: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico American Express za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Kot je vidno iz grafa, se z leti znižuje število opravljenih transakcij, kar pomeni da imetniki kartico manj uporabljajo. Vidna je tudi povezava s številom izdanih kartic, saj je tudi tam opazno nižanje.

### 3.4.3 Število izdanih kartic Diners

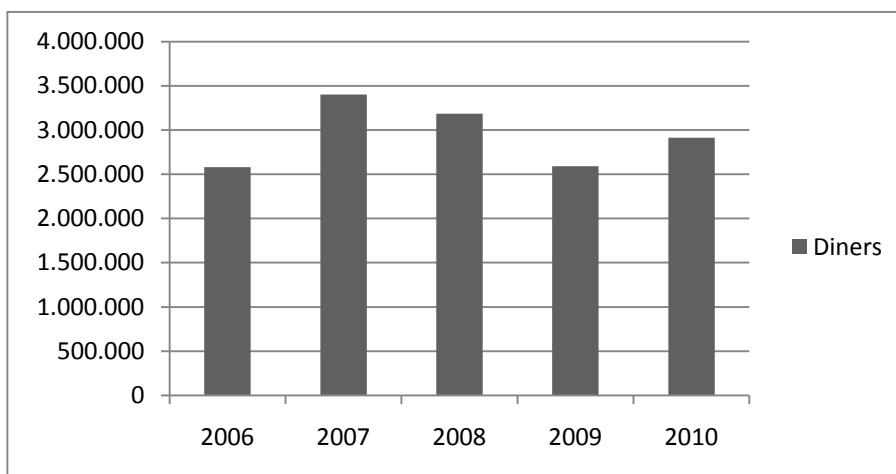
Tako kot pri kartici American Express lahko tudi pri kartici Diners predvidevamo, da je izdanih manj kartic v primerjavi z MasterCard, saj se izdaja brez posrednikov.



**Slika 5: Prikaz števila izdanih kartic Diners za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Pri Dinersu lahko iz grafa ocenimo, da leto za letom izdaja kartic malo narašča. Ni velikih premikov, a počasi in učinkovito raste. Na 31.12.2010 je bilo izdanih 70.377 kreditnih kartic Diners.



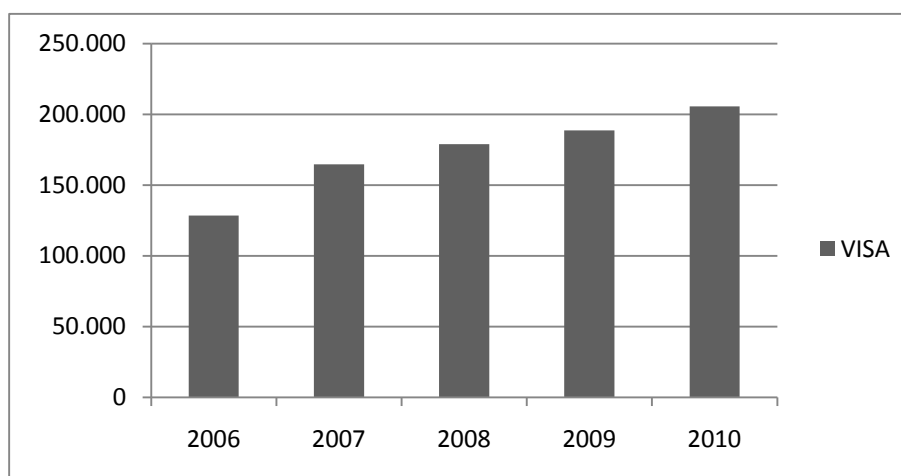
**Slika 6: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico Diners za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Iz grafa lahko razberemo, da se je po letu 2007, čeprav je število izdanih kartic poraslo, število opravljenih transakcij začelo zmanjševati do leta 2010, ko se ponovno povečuje.

### 3.4.4 Število izdanih kartic Visa

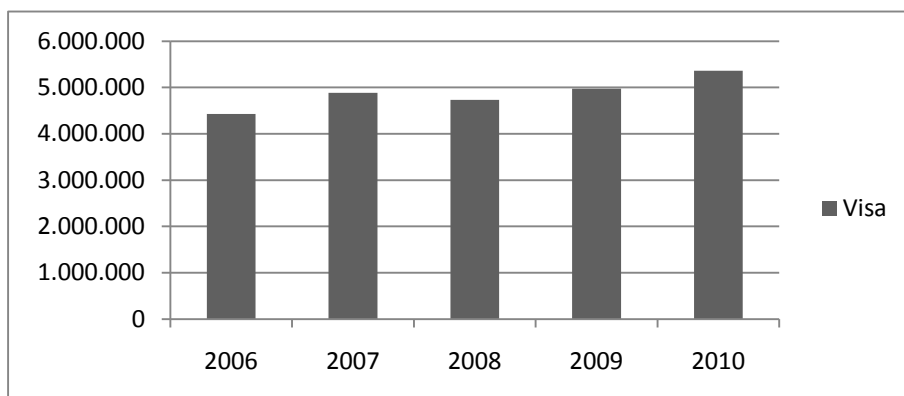
Pri Visi je statistika izdanih kartic zanimiva predvsem zato, ker je prisotna predvsem na območju ZDA. V Evropi pa lahko rečemo da prevladuje MasterCard, vendar Visa vedno bolj prodira tudi na evropske trge, kjer raste njena pokritost z bankomati in prodajnimi mesti, ki sprejemajo to kartico.



**Slika 7: Prikaz števila izdanih kartic Visa za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Kar smo že začeli predvidevat v uvodu, nam dodatno priča še graf. Število izdaj kartice Visa iz leta v leto prepričljivo raste, saj je bilo dne 31.12.2010 izdanih 205.630 kartic Visa. S tem se lahko potrdi, da postaja Visa na evropskem trgu velik konkurent MasterCardu.



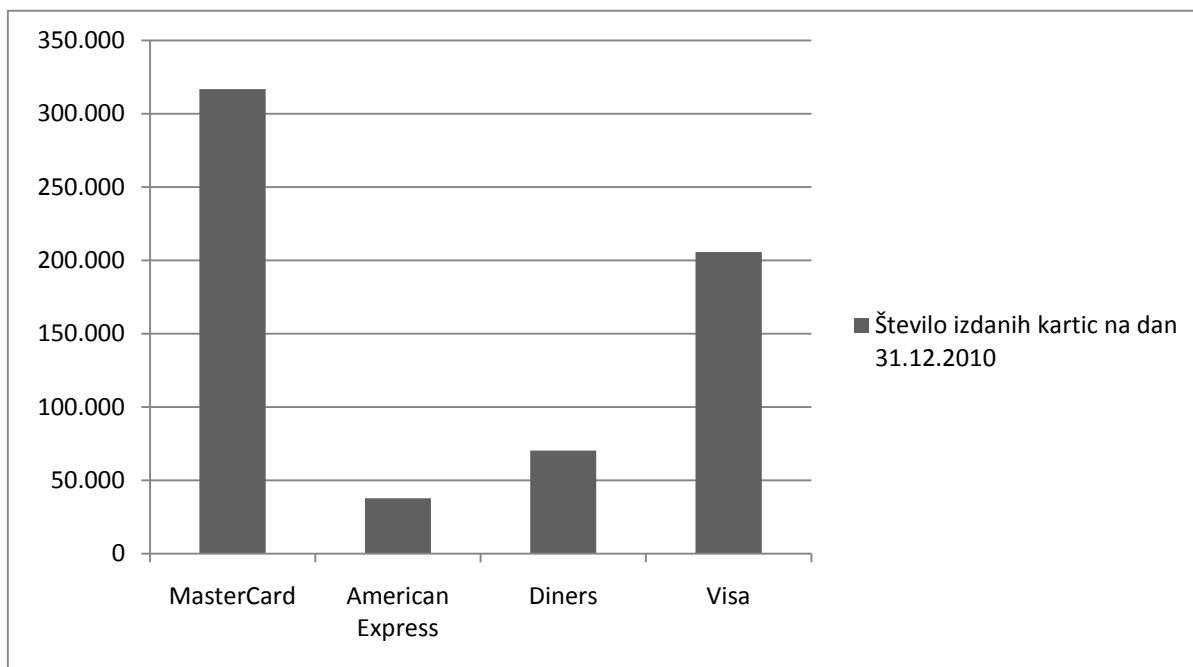
**Slika 8: Prikaz števila opravljenih transakcij s kartico Visa za obdobje 2006-2010**

Vir: Del Fabro Delević 2011.

Iz grafa lahko razberemo, da v primeru Vise ne prihaja do velikih sprememb naraščanja ali padanja števila transakcij.

### 3.4.5 Skupna primerjava

V tem poglavju bomo za lažjo primerjavo in pregled predstavili še skupen graf, ki kaže primerjavo vseh štirih kreditnih kartic in skupno število izdanih kartic.



**Slika 9: Prikaz število izdanih kartic na dan 31.12.2010 po posameznih karticah**

Vir: Del Fabro Delević 2011.



Iz grafa je razvidno, da po številu izdanih karticah opazno vodi MasterCard, vendar se mu Visa preprečljivo približuje. Če vzamemo za primerjavo še Diners in American Express, ki se izdajata neposredno, pa opazimo, da je med njima vodilni Diners.

## 4 NEVARNOSTI BREZGOTOVINSKEGA PLAČEVANJA

Kreditne kartice zagotovo spadajo med varnejša plačilna sredstva, predvsem v primerjavi z gotovinskim plačevanjem, saj ob večjih nakupih ni potrebno imeti ob sebi velike količine denarja. Kljub temu pa tudi pri kartičnem poslovanju prihaja do zlorab, zato bomo to poglavje namenili temu problemu. Med najpogostejše nevarnosti spadajo zlorabe kartice, ki so lahko posledica izgubljene ali ukradene kartice, in jih bomo temu primerno podrobneje predstavili (Vip 1999, 3-11).

Prav tako bomo predstavili metode za zagotavljanje avtentičnosti kartic, za ugotavljanje identitete imetnika kartice, pa tudi pomembnost vloge procesa avtorizacije transakcij in obveščanje imetnikov kartic in trgovcev.

### 4.1 Zlorabe

Za začetek bomo opredelili, kaj zloraba sploh je. Po Slovarju slovenskega knjižnega jezika (2008) je zloraba:

- Uporaba česa pozitivnega za nekaj negativnega, slabega.
- Uporaba v nasprotju z zakoni, pristojnostjo: preračunana uporaba v svojo korist// neupravičena uporaba česa, sklicevanje na kaj: zloraba gesla.

Poznamo dve vrsti zlorab, prva je ki se zgodi brez naše vednosti, storjena od tretje osebe, druga je zloraba, ki jo povzročimo namensko sami. Zlorabe, ki jih povzročijo so:

- Cryptogram: izvedeti zadnje tri številke na kreditni kartici. Neznanec pokliče stranko in se ji predstavi kot uslužbenec oddelka za varnost pri izdajateljici, da bi pridobil zadnje tri številke na kartici. Klicatelj že vnaprej pozna osnovne podatke o stranki, to so ime in priimek, naslov in del številke in podatkov iz kreditne kartice. Ko pokliče stranko, jo povpraša, ali je uporabila kartico za nakup v nekem izmišljenem znesku. Stranka praviloma zanika, zato ji prevarant pojasni, da mora stranka potrditi, da je prava lastnica kartice; da prepriča, da kartica ni izgubljena ali ukradena, mora povedati zadnje tri številke (Dnevnik 2009).
- Skimming: snemanje magnetnega zapisa kreditne kartice. Tukaj obstajata dve varianti, ki se uporabljata. Prva je »skimming« s pridobivanjem CSC številke, to je 3- ali 4- mestna varnostna številka. Zloraba se zgodi najpogosteje na prodajnem mestu, kjer se še uporabljajo POS terminali, ki ne zahtevajo PIN številke, temveč se stranka podpiše na potrdilo o nakupu. Ko je med plačilom kartica pri prodajalcu, prevaranti z majhno napravo prekopirajo magnetni zapis in hkrati s kartice prepisejo varnostno številko. Druga možnost zlorabe je »skimming« s pridobivanjem PIN koda. V tem primeru prevaranti razen kopije magnetnega zapisa pridobijo PIN kodo namesto varnostne kode. Zato se ta način zlorabe uporablja tam, kjer mora stranka v POS terminal vtiskati svojo PIN kodo. Načinov za pridobitev koda je več - od snemanja stranke na bankomatih,

bencinskih črpalkah, pa do namestitve bralnikov bančnih kartic pred režo za kartice na bankomatih (ZPS 2007).

- Zloraba na internetu: na internetu lahko pride do zlorabe kartice tako, da prevaranti postavijo lažno spletno stran, ki oponašajo strani legitimnih trgovcev, in ponujajo neverjetno ugodne cene za plačilo s kreditno kartico. Ker so strani lažne, je seveda osnovni namen pridobitev številke kreditne kartice, ki jih nato prodajajo drugim ali pa uporabijo za nakup na pravih spletnih straneh.
- Kraja ali izguba kreditne kartice: ta način zlorabe predstavlja večinski delež med zlorabami.
- Ponarejanje kreditnih kartic: načeloma je ponarejanje posledica drugih zlorab, to so s prevaro pridobljeni osebni podatki in številka kartice, ter snemanja magnetnega traku na kreditni kartici. Med ponarejanje lahko štejemo tudi poneverba podpisa ob uporabi s ukradeno kartico. Vedno pogosteje pa se pojavljajo elektronska ponarejanja. Med ponarejenimi karticami se pojavijo ponovno kodirane kartice, t.i. »bele kartice«. Hekerji pretvorijo »surove« bančne podatke v varnostne kode. Podatke pridobijo na zapuščenih obrazcih zakonitih kartic (pozabljena potrdila o nakupu) in z vdori v računalniške sisteme bank in družb izdajateljic. Na podlagi nekaterih, za imetnika nepomembnih podrobnostih, lahko izdelajo popolne ponaredke (Zupančič 1999, 219).

Kot smo že omenili, poznamo tudi zlorabe, ki jih povzročimo sami, te so običajno med zlorabami najpogostejše. Te dolžnike opredeljuje Ivanovič (1995, 41-44) in jih lahko razvrstimo v tri skupine:

- Dolžniki, ki so načeloma zmožni poravnati dolg, vendar so iz različnih razlogov v tistem trenutku v finančni stiski.
- Dolžniki, ki vedo, kako sistem plačevanja deluje, in izkoristijo kreditiranje nakupov za špekuliranje v upanju, da bodo preko morebitne naložbe kupljenega blaga finančno pridobili.
- Dolžniki, ki lahkomišelnost kupujejo in se »zakreditirajo«, ne da bi se zavedali, da dolga ne bodo mogli poravnati.

Kazenski zakonik Republike Slovenije (2008) po 246 členu: izdaja nekritega čeka in zloraba bančne ali kreditne kartice, pravi:

- Kdor, zato da bi sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist, izda ali da v promet ček, za katerega ve, da ni krit in tako pridobi premoženjsko korist, se kaznuje z zaporom do petih let.
- Enako se kaznuje, kdor z namenom iz prejšnjega odstavka uporabi bančno kartico na bančnem avtomatu za dvig gotovine, čeprav ve, da nima kritja na tekočem računu, ali uporabi kreditno kartico, čeprav ve, da ob plačilu ne bo imel kritja, in si tako pridobi premoženjsko korist.

- Če je bila z dejanjem iz prvega ali drugega odstavka tega člena pridobljena velika premoženjska korist, se storilec kaznuje z zaporom od enega do osmih let.

## **4.2 Varnostne metode**

Kot smo že napisali v uvodu poglavja, bomo opisali tudi nekaj metod preprečevanja zlorab, ki jih uporabljajo izdajatelji kartic (Schuster 1995).

### **4.2.1 Avtentičnost kartic**

Da bi izdajatelji preprečili ponarejanje kartic, vsebujejo le-te varnostne elemente, ki naj bi jih vsebovala vsaka kartica. Med te varnostne elemente spadajo: mikrotisk, podpisni trakovi, magnetni trakovi, ultravijolični tisk, hologrami, embosirni znaki (reliefno izbočeni znaki številke kartice, datum veljavnosti ter imena in priimek imetnika kartice), koda na podpisnem traku in številka kartice. Pri varnostnih elementih izstopata predvsem dve izdajateljici kartic, to sta Visa in Mastercard. Prva ima na sprednji strani hologram, ki ob menjavanju smeri pogleda kaže zamah golobjega krila, pod ultravijolično svetlobo pa se na sredini kartice sprednje strani prikaže leteči golob. MasterCardova kartica pa ima na sprednji strani hologram z globusom, kjer je iz določenega kota vidna celina.

### **4.2.2 Identifikacija imetnika kartice**

Identiteta imetnika kartice se ugotavlja s primerjavo podpisa imetnika na podpisnem traku kartice in podpisom na potrdilu o nakupu. Ta varnostni mehanizem se uporablja vedno manj, saj večina kartic uporablja varnostni mehanizem z uporabo PIN kode namesto podpisa. Ta način identifikacije nudi visoko stopnjo zaščite, ne pa popolne, saj lahko pride do zlorab, ki so opisane v zgornjih poglavjih. Za boljšo varnost identifikacije so nekateri izdajatelji že začeli uporabljati druge metode, kot so fotografija na kartici ali biometrična identifikacija.

### **4.2.3 Avtorizacija nakupa**

Kot smo že pisali v prejšnjih poglavjih, imajo današnji POS terminali in kartice možnost takojšnje avtorizacije, ki preverja stanje, dovoljen znesek nakupa, dovoljen limit, preverjanje možnosti, da je kartica ukradena ali ponarejena ali če je kartica na stop listi. Obstaja pa tudi avtorizacija, ki se izvaja ob nakupih za večje zneske, ki so izven dovoljenega limita, takrat izdajatelji pokličejo imetnika kartice in preverijo, ali res želi opraviti ta nakup. Težava nastane na prodajnih mestih, ki še niso opremljena s POS terminali in imajo na primer papirnate stop liste, ki jih ažurirajo le redko, odvisno od prodajnega mesta (Mekinc 1998, 67-68).

#### **4.2.4 Obveščanje imetnikov kartic in trgovcev s strani izdajateljev**

Ena izmed varnostnih mehanizmov je tudi obveščanje. Izdajatelji namreč preko redne ali elektronske pošte, SMS sporočil in drugih načinov imetnike kartic in prav tako prodajalce obveščajo o različnih vrstah zlorab, ki se pojavljajo, ter o načinih preprečevanja, da bi do zlorab sploh prišlo. Za trgovce organizirajo izobraževanja in izdajajo publikacije, v katerih jih učijo, kako ugotoviti ponaredek, kako opraviti identifikacijo ali preveriti avtorizacijo nad limitom itd.

#### **4.2.5 Standard SET**

Standard SET je bil razvit za transakcije, ki potekajo po spletu. Temelji na šifriranih in digitalno podpisanih sporočilih za procesiranje transakcij. Prav tako sistem zagotavlja ugotavljanje istovetnosti kupca, prodajalca in banke. Če bo uporabnik želel uporabljati ta protokol, se bo moral certificirati pri elektronskem notarju. Omejuje možnost zlorabe plačilnih kartic, olajšuje uporabnikovo nakupovanje in pospešuje postopek transakcije. Postopek plačevanja po tem protokolu poteka v petih fazah in še v dodatnih treh, ki so izven domene standarda (Jerman Blažič idr. 2001, 136):

1. Kupec pošlje šifrirano in digitalno podpisano naročilo za blago in številko kartice, ki pa je pri celotnem postopku plačevanja šifrirana in za prodajalca nevidna.
2. Nato prodajalec ta zahtevek pošlje banki, ki dekodira številko kartice.
3. Banka preveri veljavnost kartice pri izdajatelju.
4. Izdajatelj potrdi avtorizacijo in potrdilo šifrira in digitalno podpiše.
5. Banka avtorizira transakcijo prodajalcu, še vedno šifrirano in digitalno podpisano.
6. Kupec prejme blago in račun.
7. Prodajalec od banke zahteva plačilo.
8. Banka izvede plačilo prodajalcu.

#### **4.3 Nasveti za preprečevanje zlorab**

Kot smo že omenili, zlorab kljub vsem varnostnim sistemom, ki jih vsebujejo kreditne kartice, ni mogoče preprečiti. Vseeno obstaja nekaj napotkov, kako se jim izogniti. V tem poglavju bomo torej predstavili nekaj nasvetov, povzetih po VIP (1999, 11):

- Ko prejmete kartico, jo nemudoma podpišite, saj je v primeru kraje ali izgube kartice možnost zlorabe le-te dosti večja.
- Identifikacijske številke PIN si ne zapišite nikamor, ne shranite je v telefon, še najmanj pa jo je imeti zapisano poleg kartice.
- Če imate več kreditnih kartic, je možnost zlorabe veliko večja, zato jih ne shranjujte na enem mestu, še najbolje je, da sploh ne nosite vseh s seboj.

- Kartice so neprenosljive, zato je zelo pomembno, da jih ne posojate drugim osebam niti družinskim članom.
- Staro kartico, ki je potekla, razrežite na čim več manjših delov.
- Na prodajnem mestu imejte ob plačilu kartico vedno v svojem vidnem polju, natakark naj prinese prenosni POS terminal, če ga nima pa ga pospremite do plačilnega mesta.
- Ne dovolite, da bi prodajalec kartico potegnil več kot enkrat skozi terminal. Za vsako neuspešno transakcijo zahtevajte potrdilo.
- Ko vpisujete PIN kodo ali se podpisujete na potrdilo o plačilu, vedno preverite znesek, ki je naveden.
- Potrdila o nakupih hranite in natančno preverite izpiske porabe po kartici.
- Kartice ne hranite na soncu ali v bližini drugih toplotnih virov, elektromagnetnih sevanj in drugih škodljivih virov, saj se lahko poškoduje in postane neuporabna.
- Zapišite si telefonsko številko za preklic kartice, da v primeru kraje ali izgube kartico čim prej prekličete.
- Med plačevanjem bodite pozorni, da vas kdo ne opazuje ko vtipkate PIN kodo.
- Potrdila o nakupih vsebujejo dovolj podatkov o kartici, zato potrdila vedno vzemite in jih ne puščajte na prodajnem mestu, stara potrdila pa zažgite.

Če kartico izgubimo ali sumimo, da so nam jo ukradli, je najpomembnejše, da jo čim prej prekličemo. To lahko storimo takoj preko telefona, kasneje pa moramo predložiti še pisno izjavo o preklicu. Če sumimo, da so nam kartico ukradli, moramo to prijaviti tudi policiji. Po prejemu obvestila izdajatelj obvesti prodajna mesta, ki kartico uvrstijo na STOP listo. Izdajatelji običajno prevzamejo odgovornost, kar pomeni, da imetniku ni treba plačati za nakupe, ki so bili opravljeni od tretje osebe. To je predvsem odvisno od izdajatelja oziroma banke, ki je kartico izdala. Priporočamo, da si pred izbiro kartice bodoči imetniki preberejo splošne pogoje (Trstenjak 2003, 26).

## **5 TRENDI NA PODROČJU BREZGOTOVINSKEGA PLAČEVANJA**

Kreditne kartice so oprle vrata v svet brezgotovinskega plačevanja, ki je dandanes na prvem mestu med vrstami plačila. Vendar se zgodba tukaj ne konča. Ker živimo v času, kjer je razvoj hitrejši in mu še komajda sledimo, se to dogaja tudi na področju brezgotovinskega plačevanja. Zato bomo to poglavje namenili trenutnim trendom na tem področju.

### **5.1 Telefonsko bančništvo**

Telefonsko bančništvo spada med sodobne bančne poti, to je oblika poslovanja na daljavo. S telefonskim bančništvom se je bilo mogoče približati komitentom in jim olajšati pot do banke. Prvotno je bil namenjen tistim, ki želijo recimo samo preveriti stanje, samo za to informacijo se je prvotno uporabljalo. Pri nas je to storitev leta 1992 prva ponudila NLB. V začetku je bilo možno preverjati samo stanje, danes pa je telefonsko bančništvo veliko več. Omogoča opravljanje manjših, enostavnih bančnih opravil, kot je plačevanje položnic, naročilo čekov, oddaja vloge za dovoljeno prekoračitev, sklepanje depozitov, prenos sredstev, naročilo plačilne kartice, pridobitev splošnih informacij o banki oz. odpiralnem času poslovalnic in še veliko več.

Banke ponujajo telefonsko bančništvo na več načinov - ali se oglašča uslužbenec ali pa imajo avtomatski odzivnik, ki vodi uporabnika skozi meni. Pri bankah, ki imajo telefonski center, je določen delovni čas, kdaj se storitve lahko izvajajo. Pri telefonskem odzivniku pa je možno klicati 24 ur na dan vse dni v tednu.

Telefonsko bančništvo je primerno predvsem takrat, kadar nimamo ob sebi računalnika oz. v tistem trenutku nismo v bližini banke, pa nam je vseeno potrebna kakšna storitev. Uporabniki telefonsko bančništvo uporabljajo predvsem za informacije o stanju in redkeje za kakršnekoli druge bančne storitve.

Vesel (1994, 60) pravi, da se storitve uporabljajo s pomočjo identifikacijske kartice, ki generira časovno spremenljivo geslo. Ta se uporabi ob prijavi in samo enkrat, saj se geslo vsakič spremeni. Kartica je zaščitena tudi z osebno identifikacijsko številko, ki je znana le uporabniku in jo vnese sam po lastnem izboru pred prvo uporabo kartice. Zaradi varnostnih razlogov so vsi pogovori snemani in shranjeni na zavarovanem mestu, tako da ni skrbi ob morebitni potrebi po potrdilu o plačilu računov.

### **5.2 Elektronsko bančništvo**

Gabrijelčič (2006, 56) pravi, da je elektronsko bančništvo zelo širok pojem, ki ga lahko opredelimo kot kakršen koli način poslovanja z banko, neodvisno od poslovalnic banke. Temelji predvsem na informacijski tehnologiji in elektronskih medijih. Ta široka definicija

zajema vse - od bančnih avtomatov, telefonskega bančništva, mobilnega bančništva, kartičnega poslovanja do bančništva preko interneta. Slednje pa lahko razumemo tudi v ožjem pomenu besede in mu je namenjeno to poglavje. Vzrok uporabe internetnega bančništva je predvsem veliko povečanje uporabnikov spleta in nizkih stroškov povezanih s tem načinom poslovanja. Namen spletnega bančništva je predvsem odstranitev vrst v bankah, tako bi se namreč zaposleni lahko posvetili strankam s svetovanjem in zahtevnejšimi storitvami, znižali pa bi se tudi stroški poslovanja zaradi omogočanja opravljanja bančnih storitev doma. Kljub prednostim pa spletno bančništvo ni doseglo pričakovanih rezultatov glede števila uporabnikov, in to predvsem zaradi dvomov glede varnosti.

Uporaba spletnih bank je podobna telefonskemu bančništvu. Uporabniku se dodeli osebno uporabniško ime in geslo za vstop v spletno banko. Ko želi opraviti kakšno storitev, mora to potrditi s kodo, ki mu je bila dodeljena, in identifikacijsko številko, ki je prikazana na identifikacijskem ključu. Ta ima prav tako kot tisti pri telefonskem bančništvu generirano časovno spremenljivo geslo.

Prednost spletnih bank je predvsem, da lahko opravljamo bančne storitve od kjerkoli, kjer imamo dostop do interneta. Računi, ki jih plačujemo vsaki mesec, si lahko kopiramo in vpišemo samo novo referenco, tako ni treba podatkov vedno znova vpisovati. Če morajo računi plačani na določen datum, pa vemo, da nas ne bo, lahko pripravimo račun prej in nastavimo na datum, ko naj se izvede plačilo. Vendar moramo biti pazljiv, saj kljub temu da lahko storitve opravljamo 24 ur na dan vse dni v tednu, to še ne pomeni, da bodo plačila tudi izvedena. Če namreč plačamo nek račun v nedeljo, bo transakcija izvedena naslednji delovni dan, izjema so nakazila na druge tekoče račune (Cepec 2001, 47-48).

### **5.3 Moneta**

Moneta je način brezgotovinskega plačevanja z mobilnim telefonom. Namenjen je predvsem manjšim plačilom vsakodnevnih storitev. Plačevanje z Moneto še sicer ni tako razširjeno kot s karticami, vendar se vedno bolj povečuje. Danes pa lahko z njo že plačujemo prevoz s taksijem, avtobusni prevoz, v gostinstvu, na bencinskih črpalkah, na raznih avtomatih s pijačo in hrano itd. Ob nakupu kupec prisloni svoj mobilni telefon, da vzpostavi zvezo s procesnim centrom, ki pridobi identifikacijo ponudnika in znesek nakupa. Istočasno pa preveri tudi, ali ima kupec zadostna sredstva za nakup. Plačilni postopek je hiter in enostaven, se pa lahko nekoliko razlikuje glede na mesto plačila (Kondža 2002, 25).

Moneto lahko uporabljajo vsi naročniki družb Mobitel, Simobil in Debitel, poraba se jim pripiše k rednem mesečnem računu. Moneto lahko uporabljajo tudi predplačniki, in sicer kot komitenti Nove KBM ali Poštne banke Slovenije. Obveznosti se prav tako poravnajo enkrat mesečno s tistega tekočega računa, ki je bil izbran (v primeru več računov). Pri naročnikih je Moneta že brezplačno vklopljena in se zanjo ne plačuje članarine. Od tega, čigav naročnik ste,



je tudi odvisno, koliko je maksimalna dovoljena poraba. Če pa se Moneta uporablja kot bančna storitev Nove KBM ali Pošte Slovenije, uporabniki dobijo kodo, s katero vključijo ali izključijo uporabo na mobilnem telefonu. Višina mesečne porabe je odvisna od prihodkov.

#### **5.4 Predplačniške kartice**

Pod pojmom predplačniška kartica razumemo kartico, na katero naložimo denarna sredstva, preden želimo z njo kaj plačevati. Predplačniških kartic poznamo več, to so predvsem debetne kartice, s katerimi lahko plačujemo in se plačilo odtegne takoj oz. v največ treh dneh. Druga najbolj znana pri nas je bila zdaj že bivša kartica Dars za plačevanje cestnine, na katero smo si naložili denar in se peljali skozi cestninsko postajo, ne da bi se morali ustaviti in plačati. Kot predplačniško kartico lahko štejemo mobilne kartice, kadar nismo naročniki, temveč si z nakupom vrednostne kartice polnimo telefone z impulzi. V to isto skupino spadajo tudi telefonske kartice, ki jih uporabljamo za telefonske govornice. Kot vidimo, je teh predplačniških kartic veliko ampak, mi bomo pa malo podrobneje opisali tako imenovane PrepaidSafeCard (v nadaljevanju PSC). Te kartice so namenjene predvsem za nakupe preko interneta. Uporabniki so predvsem osebe, ki kupujejo na internetu, vendar ne želijo posredovati podatkov o kreditni kartici. Za uporabo PSC kartice ni potrebno odpirati nobenega računa, nakupi potekajo brez povezave z banko. Kartico je mogoče kupiti na več prodajnih mestih v različnih vrednostih, maksimalna vrednost je 100€ Za razliko od drugih plačniških kartic je pri nakupih z PSC kartico možno uporabiti več kartic naenkrat, kar je praktično predvsem pri nakupih za večje zneske; razpoložljivost kartice lahko porabimo do konca. PSC kartico dobimo v obliki 16-mestne PIN kode, ki jo vtipkamo ob nakupu. Za kartico se prvih 12 mesecev ne plačuje stroškov vodenja, po poteku te dobe pa znašajo mesečni stroški 2€, ki se odtegnejo neposredno s kartice.

Po Kac (2009, 29) je PSC kartica na voljo v 16 državah Evropske zveze, v Sloveniji od leta 2006. V Sloveniji jo je mogoče kupiti že na več kot 30 prodajnih mestih, uporaba pa je možna tudi preko SMS sporočil ali Moneto. Vendar se je pri uporabi teh dveh potrebno registrirati na strani [www.eDenar.net](http://www.eDenar.net). Pri nas jo je mogoče uporabiti že na več kot 160.000 spletnih prodajnih mestih. Zanimivost kartice je tudi, da je prenosljiva, kar pomeni, da jo lahko podarimo ali posodimo komu drugemu.

#### **5.5 Oblikovanje kreditnih kartic**

To, kar je v ZDA znano že nekaj let, je v Sloveniji postalo aktualno šele zadnje leto. To je možnost oblikovanja svoje bančne kartice po lastni želji. To storitev je pri nas prva ponudila Abanka. Možnost oblikovanja imata kartici Maestro in Visa. Sliko, ki jo želimo imeti na kartici, lahko izberemo izmed že ponujenih predlogov, lahko pa si izberemo tudi lastno sliko. Če imamo več kartic, lahko imamo za vsako drugačno sliko. Abanka nudi možnost

oblikovanja kartice samo imetnikom določenih vrst računov, prav tako pa je potrebna registracija. Storitev je prvič brezplačna, ob vsaki obnovi kartice pa se zaračuna nadomestilo v znesku 7€(Abanka 2011a).

Ta storitev je v Sloveniji precej nova. V ZDA pa jo poznajo že nekaj časa, temu primerno je tudi ponudba različno oblikovanih kartic. Lahko bi rekli, da so rahlo smešne, bizarne in ekstravagantne. Med ponudbo najdemo namreč posebej za otroke Hello Kitty Visa Platinum Card, Usher Debit Card, Trump Visa Card, Discover Biodegradable Card, ki je iz razgradljivih materialov, Visa Infinite, ki vsebuje diamant, in še bi lahko naštevali.

Opazimo lahko, da je področju različnih dizajnov kartic vodilna Visa, ki je v ZDA najbolj razširjena kartica. Prav tako postaja vedno bolj priljubljena tudi pri nas. Pa vendar se zgodba tukaj še ne konča. Poznamo namreč tudi kartice, ki imajo aromo. Vonj po pomaranči, čokoladi, kavi ali cimetu ni na tržišču nič novega. Vendar pa - kaj če ima takšen vonj kreditna kartica?! Leta 2008 je nemška banka Commerzbank izdala prve kartice Visa in MasterCard, ki imajo vonj. Niso bili prvi, saj je dve leti prej največja japonska izdajateljica kartic JCB izdala parfimirane kartice Sweet Linda za ženske (z vonjem limone, grenivke in mandarine). Vonj naj bi se obdržal tri leta, kolikor naj bi bila približna doba kreditne kartice (MacDonald 2008).



**Slika 10: Kreditne kartice ki imajo vonj**

Vir: Creditcards 2011.

## 6 SKLEP

Kreditne kartice so kot sodobno plačilno sredstvo po svetu zelo razširjene in priljubljene. Njihova uporaba pa je tudi v Sloveniji vedno pogostejša. Le zakaj ne bi bila, saj so plačilne kartice zelo praktične v primerjavi z nekoč uporabljanimi čeki ali gotovino. Rešijo nas tudi iz zagate, ko so bančne ustanove zaprte, mi pa potrebujemo denar. Kreditne kartice so pri nas že poznale v šestdesetih letih, vendar je njihova uporaba poskočila v zadnjem desetletju. K temu je najbolj pripomogla uvedba prve slovenske kreditne kartice - Activa.

Na trgu so se pojavile tudi tuje kreditne kartice, ki so konkurirale domači kartici. Zato so se nekatere banke odločile, da se bodo združile v skupino, imenovano Activa, v okviru katere bodo izdajale tuje kreditne kartice pod imenom Activa MasterCard oz. Eurocard MasterCard in Activa Visa. Prav tako tudi banke, ki sicer niso članice te skupine, izdajajo tuje kartice, vendar ne pod imenom Activa.

V Sloveniji se izdajata tudi dve tuji kreditni kartici, vendar brez posrednikov oz. bank. To sta American Express in Diners Club. Njihov cilj namreč ni ponuditi kartice širšemu krogu ljudi, temveč določenemu segmentu. To je najbolj razvidno ob pogledu na grafe, ki prikazujejo število izdanih kartic. Kot vidimo, obe kartici po številu izdanih kartic močno zaostajata za vodilnim MasterCard in sledečo Visi. Ta manjša razširjenost se pozna tudi pri uporabi kartice, saj teh dveh ne sprejemajo na vsakem prodajnem mestu, z njima ni mogoče dvigovati gotovine na vseh bankomatih, medtem ko se kartici MasterCard in Visa sprejemata skoraj res po vsem svetu na milijonih prodajnih mest. Zaradi tega je opazna tudi razlika v številu opravljenih transakcij, ki so prikazane na grafih. American Express in Diners Club sta opazno bolj osredotočena na stranke. Želijo jim ponuditi maksimalno, ne samo osnovne značilnosti kreditne kartice, to je kreditiranja in plačevanja, temveč še veliko več. Če primerjamo ugodnosti, opazimo, da American Express in Diners Club nudita dosti več ugodnosti. Diners Club kartica je znana predvsem po možnosti nakupa na obroke brez obresti, kar je danes velika prednost. Če primerjamo članarine, lahko opazimo, da imata American Express in Diners Club nekoliko višjo članarino, predvidevamo lahko, da je taka članarina izbrana namerno, če upoštevamo, da kartica ni namenjena množici ljudi, temveč le ožjemu krogu.

Če primerjamo še varnost, lahko rečemo, da sta boljša MasterCard in Visa (Verified by Visa), varnost pa je v bistvu najvišje merilo za izdajatelja kartic. Ob dejstvu, koliko milijonov ljudi uporablja ti dve kreditni kartici, je jasno, da mora biti temu ustrezna tudi visoka varnost, saj je tudi izpostavljenost zlorabam toliko večja. Upoštevanje osnovnih navodil in nasvetov lahko zlorabe zmanjša, če ne celo prepreči.

Živimo v času hitro razvijajoče se tehnologije, zato ne moremo mimo nekaterih trendov brezgotovinskega plačevanja, ki se razvijajo poleg kreditnih kartic. Na kratko smo opisali tri glavne skupine, to so telefonsko in elektronsko bančništvo ter predplačniške kartice.

Predstavili smo tudi Moneta, plačevanje z mobilnim telefonom, ki sodi v telefonsko bančništvo, zaradi razširjene uporabe pa smo mu namenili posebno poglavje. V prihodnosti lahko pričakujemo nadaljnji razvoj predvsem na področju elektronskega bančništva, saj živimo v času, ko ima vsak tretji človek računalnik in dostop do interneta. Prednost spletnega bančništva je predvsem, da lahko opravimo ogromno bančnih storitev preprosto od doma ali v tujini z zelo nizkimi stroški.

Omeniti je treba še trende na področju oblike kreditnih kartic. Pri nas se je komaj v zadnjem letu pojavila storitev, s katero si imetnik lahko oblikuje sam svojo kartico z lastno sliko ali pa izbere sliko iz predloge. Storitev je zelo preprosta, saj si jo lahko vsak uporabnik spletne banke naroči kar na internetu, ostali pa izpolnijo obrazec, ki ga oddajo v najbližji poslovalnici. Žal storitve še ne ponujajo vse banke, jih je pa vedno več. Medtem ko je ta storitev dosegla Sloveniji šele v zadnjem letu, pa je v tujini, predvsem pa v ZDA in na Japonskem, mogoče dobiti celo parfimirane kartice, ki postajajo vedno večji trend. Tako z izbiro slike in vonja postane kreditna kartica individualizirana, pravi unikat in predvsem v skladu z modnimi trendi.

V nalogi so opisane štiri najbolj razširjene kreditne kartice v Sloveniji, prikazane razne primerjave glede članarine, stroškov in provizij. Podani so tudi podatki o številu izdanih kartic in številu opravljenih transakcijah. Predstavili smo ugodnosti, ki jih izdajatelji nudijo svojim imetnikom, prav tako pa opozorili na zlorabe, ki se lahko pripetijo. Vse to z namenom, da bi bodočim imetnikom kreditnih kartic omogočili lažjo odločitev, katero kartico izbrati, čeprav pa se na koncu vsakdo odloča sam po lastnih kriterijih.

Za konec pa je potrebno opozoriti še na najhujšo zlorabo, to je tista, ki jo povzročamo sami. Kreditna kartica pomeni kreditiranje, torej si denar na nek način sposodimo in zanj plačamo obresti. Račun poravnamo enkrat mesečno, kar je velika prednost. Vendar pa utegne biti to zelo zavajajoče, saj, misleč da bomo račun plačali kasneje, zapravljamo brez potrebe in nadzora. Tako se lahko hitro zapletemo v začarani krog in pademo v dolgove, ki jih ne moremo poravnati. Zato svetujemo, naj se kreditna kartica uporablja preudarno in kontrolirano.

## LITERATURA

- Cepec, Miro. 2001. Elektronsko bančništvo in druge oblike bančništva na daljavo v Sloveniji. *Kapital* 11 (259): 47–48.
- Del Fabro Delevič, Snježana. 2011. *Kartične sheme*. Interno gradivo, Banka Slovenije.
- Gabrijelčič, Primož. 2006. Elektronsko bančništvo. *Monitor* 16 (2): 55–61.
- Ivanovič, Žarko. 1995. Preprečevanje zlorab v luči nove zakonodaje. *Bančni vestnik* 4 (4): 41–44.
- Jerman Blažič, Borka, Tomaž Klopučar, Zoran Perše in Dragan Nedeljković. 2001. *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: GV Založba.
- Kac, Darinka. 2009. Predplačniška kartica za spletne nakupe doma in v tujini. *Delo*, 16. februar, 29.
- Klapš, Srečko. 1993a. Ponudba plastičnega denarja v Sloveniji. *Kapital* 3 (56/57): 18–25.
- Klapš, Srečko. 1993b. S plastičnim denarjem v svet. *Kapital* 3 (63): 16–18.
- Kondža, Blaž. 2002. Denarnica prihodnosti: telefon. *Media marketing* 22 (253): 25.
- Kruhar, Simona. 2002. Poslovne plačilne kartice. *Podjetnik* 11 (4): 68–71.
- MacDonald, Jay. 2008. *You think your credit card smells? Cards with aromas issued*. [Http://www.creditcards.com/credit-card-news/that-new-card-smell-1273.php](http://www.creditcards.com/credit-card-news/that-new-card-smell-1273.php) (28. 4. 2011).
- Mekinc, Janez. 1998. Plačevanje s čeki, plačilnimi in kreditnimi karticami v trgovinah. *Gospodarski vestnik* 47 (67): 67–68.
- Odar, Marjan. 2000. Kreditne (zaupnjske) kartice. *IKS* 27 (9): 93–107.
- Schuster, Leo. 1995. Security aspects of card systems. *Ascom Technische Mitteilungen* (1): 39–43.
- Smogavec, Tadeja. 1997. Plačam s plastiko: plačilne in kreditne kartice naših bank. V *Srečanje Mladi za napredek Maribora*, 8. april. Maribor: Srednja ekonomska šola.
- Srebot, Ana. 2009. Plačam s kartico. *Kapital* 19 (472): 41–42 .
- Trstenjak, Mojca. 2003. Zloraba plačilne kartice. *Kapital* 13 (305): 24–26.
- Vesel, Marjeta. 1994. Bančno poslovanje na daljavo. *Gospodarski vestnik* 47 (32): 60.
- Zupančič, Maja. 1999. Zlorabe plačilnih kartic pri elektronskem poslovanju. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo* 50 (3): 215–224.

## VIRI

- Abanka. 2011a. *Oblikuj si kartico*. [Http://www.abanka.si/kartice/oblikuj-si-kartico](http://www.abanka.si/kartice/oblikuj-si-kartico) (15. 1. 2011).
- Abanka. 2011b. *Cene in obrestne mere*. [Http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=922](http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=922) (15. 1. 2011).

- Activa. 2011a. *Activa*. [Http://www.activa.si/activa.asp](http://www.activa.si/activa.asp) (15. 4. 2011).
- Activa. 2011b. *Banke*. [Http://www.activa.si/activa.asp?content=banke](http://www.activa.si/activa.asp?content=banke) (15. 4. 2011).
- Activa. 2011c. *Razvoj*. [Http://www.activa.si/activa.asp?content=razvoj](http://www.activa.si/activa.asp?content=razvoj) (15. 4. 2011).
- American Express. 2011a. *About the company*. [Http://www.americanexpress.si/american-express/about-the-company.shtml](http://www.americanexpress.si/american-express/about-the-company.shtml) (24. 2. 2011).
- American Express. 2011b. *American Express personal card*. [Http://www.americanexpress.si/personal/our-cards/american-express-personal-card.shtml](http://www.americanexpress.si/personal/our-cards/american-express-personal-card.shtml) (24. 2. 2011).
- American Express. 2011c. *Cenik storitev*. [Http://www.americanexpress.si/personal/our-cards/doc/CENIK%20STORITEV.pdf](http://www.americanexpress.si/personal/our-cards/doc/CENIK%20STORITEV.pdf) (24. 2. 2011).
- Banka Celje. 2011. *Kartice*. [Http://www.banka-celje.si/osebne-finance/kartice](http://www.banka-celje.si/osebne-finance/kartice) (23. 1. 2011).
- Banka Koper. 2011. *Tarifa Banke Koper d. d.* [Http://www.banka-koper.si/Doc/pdf-ji/Tarifa\\_FO\\_KARTICE.pdf](http://www.banka-koper.si/Doc/pdf-ji/Tarifa_FO_KARTICE.pdf) (19. 1. 2011).
- Banka Slovenije. 2011. Statistične tabele. *Bilten* 20 (5): 74.
- Creditcards. 2011. *You think your credit smells?* [Http://www.creditcards.com/credit-card-news/that-new-card-smell-1273.php](http://www.creditcards.com/credit-card-news/that-new-card-smell-1273.php) (15. 3. 2011).
- Dcexclusive. 2011. *Exclusive*. [Http://issuu.com/speter/docs/diners\\_club\\_exclusive-crna?mode=embed&documentId=081128180037-3b40fd19ee5f43f0b2d882497fa21078&layout=grey](http://issuu.com/speter/docs/diners_club_exclusive-crna?mode=embed&documentId=081128180037-3b40fd19ee5f43f0b2d882497fa21078&layout=grey) (24. 3. 2011).
- Dinersclub. 2011a. *O podjetju*. [Http://www.dinersclub.si/o-podjetju/diners-club-international](http://www.dinersclub.si/o-podjetju/diners-club-international) (17. 3. 2011).
- Dinersclub. 2011b. *Cenik storitev*. [Http://www.dinersclub.si/osebne-kartice/cenik-storitev](http://www.dinersclub.si/osebne-kartice/cenik-storitev) (17. 3. 2011).
- Dinersclub. 2011c. *Ugodnosti*. [Http://www.dinersclub.si/osebne-kartice/ugodnosti](http://www.dinersclub.si/osebne-kartice/ugodnosti) (17. 3. 2011).
- Dnevnik. 2009. *Nove zlorabe kreditnih kartic: nikomur ne zaupajte svojih podatkov po telefonu*. [Http://www.dnevnik.si/novice/kronika/1042257925](http://www.dnevnik.si/novice/kronika/1042257925) (16. 4. 2011).
- Kazenski zakonik Republike Slovenije. *Uradni list RS*, št. 55/08.
- Mastercard. 2011. *The Mastercard story*. [Http://www.mastercard.com/us/company/en/ourcompany/the\\_mastercard\\_story.html](http://www.mastercard.com/us/company/en/ourcompany/the_mastercard_story.html) (15. 2. 2011).
- Moj denar. B. 1. *Plačilne kartice*. [Http://www.mojdenar.com/BANKE/plac\\_kart\\_splosno.asp](http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp) (28. 3. 2011).
- NKBM. 2011. *Cenik storitev*. [Http://www.nkbm.si/cenik-storitev](http://www.nkbm.si/cenik-storitev) (6. 1. 2011).
- NLB. 2011. *Cenik*. [Http://www.nlb.si/placilne-kartice-cenik](http://www.nlb.si/placilne-kartice-cenik) (28. 1. 2011).
- SKB. 2011. *Ceniki*. [Http://www.skb.si/osebne-finance/ceniki](http://www.skb.si/osebne-finance/ceniki) (5. 2. 2011).
- Slovar slovenskega knjižnega jezika*. 2008. Ljubljana: DZS.
- Vip. B. a. 1999. Plačilne kartice pod drobnogledom. *VIP* 9 (4): 3–11.

- Visa. 2011. *Credit cards*. [Http://usa.visa.com/personal/cards/benefits/index.html](http://usa.visa.com/personal/cards/benefits/index.html) (3. 3. 2011).
- Visaeurope. 2011. *History*. [Http://www.visaeurope.com/en/about\\_us/who\\_we\\_are/history.aspx](http://www.visaeurope.com/en/about_us/who_we_are/history.aspx) (15. 3. 2011).
- Wikipedia. B. 1. *Bankomat*. [Http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/Splosno%20o%20Sepa%20uvod.htm](http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/Splosno%20o%20Sepa%20uvod.htm) (18. 3. 2011).
- ZBS - Združenje bank Slovenije. B. 1. *Sepa Slovenija*. [Http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/Splosno%20o%20Sepa%20uvod.htm](http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/Splosno%20o%20Sepa%20uvod.htm) (12. 3. 2011).
- ZPS - Zveza potrošnikov Slovenije. 2007. *Zloraba plačilne kartice ali »skimming«*. [Http://www.zps.si/racunalniki-in-telefon/internet/zloraba-placilne-kartice-ali-skimming.html?Itemid=311](http://www.zps.si/racunalniki-in-telefon/internet/zloraba-placilne-kartice-ali-skimming.html?Itemid=311) (15. 4. 2011).