

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**SODOBNO BREZGOTOVINSKO PLAČEVANJE: ANALIZA
VREDNOSTI ZA UPORABNIKA NA PRIMERU PLAČILNIH KARTIC
IN STORITVE MONETA**

Ljubljana, januar 2010

SABINA ANDRIĆ

IZJAVA

Študentka Sabina Andrić izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala v soglasju s svetovalcem doc. dr. Sandre Penger, in da skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 5. februarja 2010

Sabina Andrić

KAZALO

UVOD	1
1 SODOBNO BREZGOTOVINSKO POSLOVANJE	4
2 KONCEPT PLAČILNIH KARTIC	6
2.1 Zgodovina plačilnih kartic	6
2.2 Zgodovina plačilnih kartic v Sloveniji	7
2.3 Plačilne kartice glede na funkcijo	8
2.3.1 Predplačilne plačilne kartice.....	8
2.3.2 Debetne plačilne kartice	9
2.3.3 Kreditne plačilne kartice.....	10
2.3.4 Magnetne kartice	10
2.3.5 Pametne kartice.....	11
2.3.6 Laserske kartice	12
2.3.7 Kartica zvestobe	13
2.3.8 Turistična kartica	14
2.4 Plačilne kartice glede na izdajatelja	14
2.4.1 Bančne kartice	14
2.4.2 Podjetniške kartice.....	14
2.4.3 Partnerske kartice	14
2.4.4 Licenčne kartice.....	15
2.5 Plačevanje s plačilnimi karticami	15
2.5.1 Dvig gotovine na bančnem avtomatu	15
2.5.2 Plačevanje blaga ali storitev preko POS terminalov	16
2.5.3 Nakupovanje preko spletne strani.....	16
2.6 Položaj plačilni kartic v Sloveniji	17
3 KONCEPT MOBILNEGA PLAČEVANJA	18
3.1 Definicija mobilnega plačevanja	18
3.2 Sistem mobilnega plačevanja v Sloveniji in po svetu	19
3.3 Uporabniki	20
4 NOVA KBM D.D.	21
4.1 Predstavitev Nove KBM d.d.	21
4.2 Plačilne storitve Nove KBM d.d.: Plačilne kartice in Moneta	22
4.2.1 Activa/Maestro	22
4.2.2 Activa	23
4.2.3 Activa/MasterCard.....	24
4.2.4 Visa.....	25
4.2.5 Poslovna Activa/MasterCard.....	26
4.2.6 Poslovna Activa Visa.....	27
4.2.7 Poslovna Visa Business Electron	28
4.2.8 Poslovna Visa Business Electron »Obrtnik«.....	29
4.2.9 Moneta	30

4.2.9.1 Prednosti Monete Nove KBM	30
4.2.9.2 Plačilni kanali Monete	30
4.2.10 Poslovna Moneta	33
5.1 Namen in cilj raziskave	34
5.2 Izvedba raziskave	34
5.3 Rezultati raziskave	35
5.4 Razprava o rezultatih raziskave in predlogi izboljšave plačilnih kartic in Monete Nove KBM d.d.	45

PRILOGE

KAZALO TABEL

Tabela 1: Izdane kartice v Sloveniji	17
Tabela 2: Uporabniki Monete	20

KAZALO SLIK

Slika 1: Debetna kartica	9
Slika 2: Kreditna kartica	10
Slika 3: Magnetna kartica	10
Slika 4: Pametna kartica	11
Slika 5: Laserska kartica	12
Slika 6: Kartica zvestobe	13
Slika 7: Turistična kartica	14
Slika 8: Plačilne kartice Activa/Maestro	22
Slika 9: Plačilna kartica Activa	23
Slika 10: Plačilna kartica Activa/MasterCard	24
Slika 11: Plačilne kartice Visa	25
Slika 12: Poslovna plačilna kartica Activa/MasterCard	26
Slika 13: Poslovna plačilna kartica Visa	27
Slika 14: Poslovna plačilna kartica Visa Business Electron	28
Slika 15: Poslovna plačilna kartica Visa Buisness Electron Obrtnik	29
Slika 16: Moneta terminal	31
Slika 17: Moneta avtomat	31
Slika 18: Struktura anketirancev glede na spol	35
Slika 19: struktura anketirancev glede na starost	35
Slika 20: Statusna struktura anketirancev	36
Slika 21: Izobrazbena struktura anketirancev	37
Slika 22: Dohodkovna struktura anketirancev	37
Slika 23: Struktura anketirancev glede na uporabo plačilnih kartic	38
Slika 24: Struktura anketirancev glede na poznavanje Monete Nove KBM D.D.	39
Slika 25: Struktura anketirancev glede na pomembnost plačilnih kartic	39

Slika 26: Struktura anketirancev glede na pomembnost Monete	41
Slika 27: Struktura anketirancev glede na pogostost uporabe plačilnih kartic.....	42
Slika 28: Struktura anketirancev glede anketirancev glede na pogostost uporabe Monete.....	43
Slika 29: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo plačilnih kartic Nove KBM d.d.....	44
Slika 30: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo Monete Nove KBM d.d.....	45

UVOD

V zadnjih letih se je poslovni svet zelo spremenil. Podjetja morajo stalno slediti spremembam, ki jim prinaša sodoben način življenja. Kupci postajajo vse bolj zahtevni. Podjetja morajo, če želijo uspešno poslovati, prisluhniti željam in potrebam potrošnika ter mu na ta način primerno oblikovati storitev in mu jo s pravilnim trženjem približati. Zavedati se morajo predvsem, da bodoči uspeh ne temelji na preteklih dosežkih. Stalno spremljanje dogajanja na tržišču ter hiter odziv na spremembe jim bo omogočilo uspešno poslovanje in ohranjanje oziroma povečanje tržnega deleža. Sodobni čas, čas razvoja in globalizacije je prinesel veliko sprememb tudi na področju bančnega poslovanja. Konkurenca je iz dneva v dan večja zaradi globalizacije. Banke se soočajo z velikimi razvojnimi izzivi ter iščejo nove možnosti in rešitve za pridobitev dodatnih konkurenčnih prednosti. Uspešno bodo poslovale in obdržale oziroma povečale tržne deleže le tiste banke, ki se bodo pripravljene hitro in neprestano prilagajati spremembam na trgu, izkoriščati nove priložnosti in slediti željam komitentov. Telekomunikacije in informacijske tehnologije doživljajo veliko rast. Predvsem mobilno in kartično poslovanje ter njihov dostop do interneta ustvarjata nove izzive poslovanja podjetij vseh panog, internet sam pa beleži dinamično rast - tako na področju uporabe kot tudi izrabe njegovih prednosti. Sedanja elektronska revolucija v denarju oz. elektronskem plačevanju pa obljublja še povečanje vloge denarja v našem zasebnem in javnem življenju (Pihlar, 2006, str. 1).

Dandanes lahko na tržišču izbiramo med več načini plačil. Tako poznamo na področju bančnega poslovanja najstarejšo metodo plačevanja s plačilnim nalogom na bančnem okencu, sledi plačevanje preko trajnega naloga, internetno plačevanje, plačevanje na bankomatu, debetne kartice, kreditne kartice ter najsodobnejše in najnovejše plačevanje z mobilnim telefonom (Pihlar, 2006, str. 1).

Plačilni instrumenti predstavljajo pomemben del ponudbe finančnih storitev za najširši segment uporabnikov. Vodilna vloga na tem področju pripada globalnim kartičnim sistemom, ki se med seboj razlikujejo po posameznih elementih svojih poslovnih modelov. Njihovo ponudbo na posameznih trgih dopolnjujejo lokalni ponudniki s svojimi kartičnimi produkti. Z vidika izvedbe plačil na fizičnih plačilnih mestih je vsem skupna temeljna tehnologija embosiranih plačilnih kartic iz plastike z magnetnim zapisom oz. v sodobnejši različici pametnih kartic (*angl. smart card*) z elektronskim vezjem po standardu EMV (Eurocard-Mastercard-Visa), ki zahteva mehanski ali elektronski plačilni sistem POS (*angl. point of sale*). Pri nas so danes v rabi praktično samo še elektronski kartični terminali POS s povezavo na procesni center za sprotno avtorizacijo plačil, seveda pa opravljanje plačilnih transakcij na njih še zdaleč ni edini najenostavnejši način. Razvoj plačilnih tehnologij, ki bi nadomestil identifikacijo kupca skozi plastično kartico ter obenem omogočil njegovo avtentifikacijo s podpisom ali osebno številko PIN (*angl. personal identification number*), stalno poteka v smeri iskanja novih rešitev. To postaja

pomembno z razmahom elektronskega poslovanja in trgovine, kjer se vedno več transakcij opravlja na daljavo, torej kupec in ponudnik blaga in storitev nista fizično v stiku, oba pa kljub temu želita največjo stopnjo varnosti in zasebnosti (Korošec & Jagodič, 2005, str. 1).

Z naraščajočo prevlado elektronskega poslovanja in široko uporabo mobilnih telefonov se je pojavil nov kanal, imenovan **mobilno poslovanje oziroma m-poslovanje**. Tako kot elektronsko poslovanje se lahko m-poslovanje vrši med podjetji (B2B), med podjetji in potrošniki (B2C) ali med fizičnimi osebami (P2P). Uporaba e-poslovanja je že digitalizirala proces plačevanja, tako da fizičen kontakt med kupcem in prodajalcem ni več potreben (Ondrus, 2003, str. 38). M-poslovanje zajema zelo široko področje, v katerega lahko štejemo katero koli poslovno transakcijo, ki je vsaj deloma izvedena s pomočjo mobilne komunikacijske tehnike opreme. M-poslovanje torej zajema brezžično e-poslovanje (Schwidorski-Grosche & Knopse, 2003, str. 16). **Mobilno plačevanje** je plačilna transakcija, kjer (vsaj) kupec uporabi mobilno komunikacijsko tehniko v povezavi z mobilno napravo za začetek, obdaritev ali izvedbo plačila (Vilmos & Karnauskos, 2004, str. 51). Rešitve mobilnega plačevanja, ki so varne, priročne in enostavne za uporabo, so bistvenega pomena za uspeh m-poslovanja in nadaljnji obstoj mobilnih operaterjev. **Vizija mobilnega plačevanja** je spremeniti mobilni telefon v osebno mobilno denarnico (m-denarnica), ki vsebuje kreditne kartice, podatke o debetnih računih in mobilni »drobiž« za manjše transakcije.

Plačevanje z gotovino bo ostal dominanten način plačevanja, toda njegov delež se bo neprestano zmanjševal. Uporabniki pri plačevanju z gotovino cenijo predvsem enostavne uporabe, anonimnost in splošno razširjenost (Pilhar, 2006, str. 2). Izbira, svoboda, enostavnost uporabe in udobnost so glavne zahteve pri razvoju arhitekture mobilnega plačevanja in kartičnega poslovanja, seveda pa tudi varnost podatkov pri plačilu in ostalih informacij, ki se pošiljajo po omrežju, eden od pomembnih dejavnikov. Potrebujemo torej mobilno in kartično plačevanje, ki je dostopno vsakomur in primerno za kateri koli tip transakcije v vsaki valuti. Varnostne rešitve morajo ustrezno varovati tako stranke kot tudi trgovce in istočasno tudi upoštevati njihovo zasebnost. Uporabniki morajo zaupati plačilnemu sistemu kot takemu in ne nujno partnerjem na koncu transakcijske verige (Vilmos & Karnauskos, 2004). M-plačevanje je za večino mobilnih operaterjev novo področje, ki zahteva sprejem pomembnih odločitev. Ne samo katere storitve ponujati, ampak tudi katero plačilno sredstvo sprejeti, s katerimi ponudniki skleniti pogodbe in ali sodelovati z banko ali biti samostojen.

V Sloveniji za poravnavo vse bolj uporabljamo sodobne plačilne instrumente. V velikem porastu je predvsem uporaba tako imenovanega plastičnega denarja – plačilnih kartic in bančnih avtomatov. Počasi se povečuje tudi število uporabnikov telefonskega bančništva. V času, ko je računalnik prisoten že skoraj v vsaki družini in še število priklopov na internet nenehno povečuje ter ko narašča število uporabnikov mobilnih telefonov, lahko pričakujemo veliko nakupovanje preko spletnih strani.

Nova KBM d.d. ponuja sistem mobilnega plačevanja, imenovan **Moneta**. Vzpostavili so ga leta 2001 pri družbi Mobitel in ga v teh letih razvili v sistem, ki je odprt, robusten, varen in kjer so vsi načini plačevanja enostavni in hitri. Število transakcij stalno narašča in nakupi že dolgo niso več omejeni samo na digitalne vsebine. Leta 2003 je Mobitel stopil v partnerski odnos z Novo kreditno banko Maribor in ustanovil skupno družbo M-pay. Leta 2009 pa so se povezali še s Simobilom. Kmalu se bodo v sistem pridružile še druge finančne institucije (npr. Diners) in tudi ostali mobilni operaterji dobo imeli to možnost. Razvoj sistema pa seveda s tem ni končan. Obstajajo številne možnosti izboljšav, ki pa še niso načrtno raziskane (Interno gradivo NKBM d.d., 2009).

Namen magistrskega dela je ugotoviti, katere lastnosti pripisujejo uporabniki karticam in mobilnemu poslovanju.

Namen raziskave je ugotoviti, katera vrsta plačilnih kartic je najbolj razširjena med uporabniki. Zakaj se ljudje odločajo za poslovanje z njimi? Kakšne prednosti, ki jih prinašajo so najbolj pomembne in v katerih primerih jih najbolj uporabljajo.

Temeljni cilj magistrskega dela je torej s pomočjo ankete ugotoviti, katere lastnosti pripisujejo uporabniki karticam in mobilnemu poslovanju.

Hipoteze so:

1. Brezgotovinsko plačevanje s plačilnimi karticami je v Sloveniji med uporabniki razširjeno in priljubljeno.
2. Mobilno plačevanje se uveljavlja kot varno in preprosto:
 - a) alternativa obstoječim plačilnim karticam,
 - b) infrastruktura za nove storitve: m-trgovanje.

V magistrskem delu gre predvsem za raziskavo, ki je dinamična in upošteva deskriptivni pristop z metodami deskripcije, ki opisuje dejstva v zvezi s kartičnim poslovanjem, metodo kompilacije, s katero se poslužujemo spoznanj, stališč, sklepov in rezultatov drugih avtorjev. Uporabljene bodo tudi metoda sklepanja, s katero na osnovi posameznih spoznanj in analiz pridemo do konkretnih sklepov raziskovalnega problema in metoda sinteze, s katero spoznanja in ugotovitve povežemo in jih podamo v sklepnih ugotovitvah ter analitična metoda raziskave, ki zajema najprej deduktiven in nato induktiven pristop. V prvi fazi deduktivnega sklepanja je področje raziskovanja proučeno s teoretičnega vidika na osnovi domače in tuje literature, v drugi fazi induktivnega sklepanja pa sledi preverjanje modela na primeru anketnega vprašalnika o kartičnega in mobilnega poslovanju.

Za pisanje **teoretičnega dela** magistrskega dela bo osnova sistematično iskanje in kritično proučevanje domače in tuje strokovne literature z obravnavanega področja ter primerov iz časnikov in revij. Uporabljena bo tako slovenska kot tudi tuja literatura (z angleškega, srbskega in hrvaškega govornega področja), objavljena v knjigah, člankih in prispevkih s področja kartičnega in mobilnega poslovanja, pri čemer bom dala poudarek predvsem

značilnostim in lastnostim plačilnih kartic in mobilnega poslovanja oziroma njihovim vrednostim.

Praktični del bo namenjen predvsem raziskavi, ki bo temeljila na sodobnem znanstvenem pristopu kvalitativne študije primera. Uporabljena kvalitativna metoda študije primera bo podprta z več oblikami kvalitativnega raziskovanja. Raziskava o analizi vrednostih plačilnih kartic in storitve Moneta bo iz enega sklopa, v katerem bom raziskovala, katere so tiste lastnosti oziroma značilnosti, zaradi katerih se uporabniki odločijo za njihovo uporabo. Raziskava bo temeljila na metodi spraševanja in kvalitativnem pristopu, saj bom s pomočjo globinskih intervjujev, vprašalnikov in anket proučila, kakšen je notranji vidik plačilnih kartic in mobilnega poslovanja. Raziskava bo narejena na vzorcu naključnih komitentov Nove KBM d.d. Novo KBM d.d. sem izbrala zato, ker sem tudi sama uporabnica njihovih plačilnih kartic in storitve Moneta. Poleg raziskovanj in opazovanj bodo pri raziskavi uporabljeni še drugi viri, kot so: informacije iz uradnih domačih in tujih virov, vladne publikacije in uradne statistike ter vse, kar pokriva to temo. Uporabila bom komparativno metodo, s katero bom primerjala sedanje stanje in zeleno stanje plačilnih kartic in storitve Moneta Nove KBM d.d.

V magistrski nalogi bom tako uporabila tako primarne in sekundarne podatke. Primarne podatke bom pridobila z metodo spraševanja. Največji poudarek bo anketa, ki jo bom opravila znotraj podjetja Nove KBM d.d. Sekundarne vire pa bom pridobila iz poročil, knjig in člankov, s katerimi bom tudi oblikovala teoretični del naloge. Rezultate bom obdelala kvalitativno. Povzemala bom opazovanja, stališča, rezultate in sklepe različnih institucij in drugih avtorjev - v delu uporabljena tudi metoda kompilacije. S pomočjo te metode bom prišla do novih samostojnih sklepov, kar bo analitično, induktivno sklepanje. Uporabljena bo tudi metoda analize, saj bo v določenem obsegu magistrsko delo vsebovalo posnetek stanja. Na koncu bodo postavljeni sklepni zaključki.

1 SODOBNO BREZGOTOVINSKO POSLOVANJE

Sodobno brezgotovinsko plačevanje nam omogočajo bančne storitve, saj nam omogočajo hitro, udobno in ugodno uresničitev želja. S pomočjo spleta, mobilnega telefona, plačilnih kartic in bančnih avtomatov se lahko opravljajo bančne storitve kjerkoli in kadarkoli. Sodobne bančne poti delimo na elektronsko bančništvo in samopostrežno bančništvo. Elektronsko bančništvo je kakšen koli način poslovanja strank z banko, ki je neodvisen od poslovalnic bank. Prednost elektronskega bančništva je v tem, da zmanjšuje vrste pred bančnimi okenci in posledično prihranek pri času. V to skupino spadajo bančni avtomat, informacijski terminal, mobilno bančništvo, telefonsko bančništvo, plačilne kartice in pa internetno bančništvo (Interno gradivo NKBM d.d., 2009). Mediji, ki podpirajo elektronsko bančništvo, pa vključujejo telefone (v živo in avtomatski odzivnik), osebne računalnike, on-line in internet, televizijo, bančne avtomate in druge interaktivne naprave

(informacijski terminali), pametne kartice, elektronske denarnice, elektronska pošta in drugo (Bračun, 1997, str. 149).

Elektronsko bančništvo pa pomeni tudi sklepati bančne posle na elektronski način. Banke uporabljajo različne medije kot so telefon, mobilno bančništvo, internet, telefaks in drugo, ker želijo, da je njihova storitev bližje komitentom. Elektronsko bančništvo torej omogoča optimizacijo distribucije bančnih storitev preko elektronskih medijev. Banke morajo iskati vedno nove poti za ponudbo storitev zaradi vedno večje konkurence na bančnem trgu, obenem pa to pomeni napredek v bančni ponudbi. Banke so v hudem konkurenčnem boju prisiljene uvajati nove storitve, ki temeljijo na sodobnih tehnologijah (Groznič & Lindič, 2004, str. 7). Konkurenca je torej tista, ki prisili banke k iskanju vedno novih kanalov za nudenje storitev. Za komitente banke je opravljanje novih storitev na nov, elektronski način bistveno lažje in bolj udobno, kot opravljanje storitev na tradicionalni način, bankam pa omogoča kvalitetnejšo in bolj ekonomično poslovanje.

Lastnosti, ki jih morajo imeti storitve elektronskega bančništva so varnost, popolna avtomatizacija nudenja storitev ter možnost opravljanja storitev kjerkoli in ob vsakem času (Kovač, 1997, str. 131). Pri načrtovanju elektronskega bančništva je potrebno izhajati iz potreb strank. Ob tem je potrebno tudi upoštevati možnosti, ki jih ponuja trenutno razpoložljiva tehnologija. Pri razvoju je potrebno upoštevati naslednja dejstva in vprašanja, kot je uporabnikova želja opravljanja storitev kjerkoli, kadarkoli in na kakšen način. Pomembna je tudi tehnologija, ki imajo na razpolago uporabniki. Na to vpliva tudi telekomunikacijska struktura v Sloveniji in želje povezovanja banke, ki jih želi vzpostaviti s strankami ter kakšni so kratkoročni in dolgoročni učinki bančništva, saj morajo uporabniki imeti zaupanja v storitev. Pomembna je tudi ciljna skupina uporabnikov.

Banka mora poskrbeti za najvišjo stopnjo varnosti (Bračun, 1997, str. 150). Odgovore na vsa ta vprašanja mora poiskati vsaka banka zase, saj vsaka zase ve, kaj je najboljše zanjo in za njene komitente. Elektronsko bančništvo danes za banke ne pomeni zgolj le enega od načinov približevanja komitentom in omogočanje hitrejših in cenejših rešitev, ampak se banke soočajo s problemom, kako najučinkovitejše izkoristiti nove tehnologije na področju bančništva ter kako doseči, da bodo imele najboljše rešitve in jih ostali konkurenti ne bojo premagali ali celo prehiteli (SCN Education, 2001, str. 41).

Med samopostrežno bančništvo spadajo bančni avtomati, POS terminali in plačilne kartice (Nova KBM d.d., 10.9.2009). V svetu se je samopostrežno bančništvo začelo razvijati v začetku 70. let. Prvi pristop bankomata na svetu je bil razvit leta 1966 in ideja o bankomatu se je širila zelo počasi. Danes je bankomat za potrošnike nekaj vsakdanjega. Bančni avtomati so samopostrežni terminali, ki so povezani z računalnikom. Z njihovo pomočjo lahko komitenti brez prisotnosti bančnega delavca opravijo številne storitve brez prisotnosti bančnega delavca, kot je dvig gotovine, vpogled v stanje, plačevanje položnic tre napolnitev mobilnega telefona. Za uporabnika je poslovanje z bančnim avtomatom zelo

enostavno. Skozi ves postopek ga vodi bankomat sam. Na ekranu se sproti vpisujejo navodila za nadaljevanje postopka. Za njihovo uporabo potrebujemo le bančno kartico in osebno številko (PIN), ki služi za varnost poslovanja. Če imetnik trikrat zapored vtipka napačen PIN, mu bančni avtomat odvzame kartico. Tako preprečuje morebitno zlorabo ob izgubi ali kraji kartice (Luksič, 2004, str. 19). S pojavom plačilnih kartic so se pojavile tudi naprave za obdelavo plačila. To so elektronske naprave, ki posamezno prodajno mesto povežejo neposredno s centri kartičnih sistemov. Za njihovo delovanje je potrebna telefonska linija in običajen priklop na elektronsko omrežje. Uporaba POS terminalov je tako koristna tako za trgovce kot za izdajatelje.

2 KONCEPT PLAČILNIH KARTIC

2.1 Zgodovina plačilnih kartic

Prve kreditne kartice so nastale v Združenih državah Amerike leta 1920, kjer so jih verige hotelov in posamezne naftne družbe pričele izdajati svojim kupcem. Te kreditne kartice so bile zaprtega tipa, saj so se lahko uporabljale samo v objektih družbe, ki jih je izdala. Njihova poraba se je drastično povečala po drugi svetovni vojni. Najbolj zanimivo pri vsem tem pa je bilo, da so tisti, ki niso imeli plačilnega sredstva, ugotovili koristi brezgotovinskega plačevanja, saj takrat sploh še niso poznali denarja. Babilonci in Egipčani so brez denarja, z nekakšnimi potrdili, plačevali pred tisoč leti. Tudi britanski trgovec Christopher Thornton je leta 1730 ugotovil, da je poslovanje brez denarja prijetno, saj je prodajal pohištvo s tedenskim odlogom plačila. Vsekakor pa so plačilne kartice in plastični denar glede na vse novosti, ki jih doživljamo v zadnjem času, še posebej intenzivno pa zadnja leta, pojavile najprej v Ameriki in šele nato v Evropi. Ameriški poslovnež Frank McNamara je leta 1950 povabil svoje poslovne partnerje v newyorško restavracijo in ugotovil, da pri sebi nima denarja. Našel je rešitev, ki je kasneje plačevanje po vsem svetu obrnilo na glavo. Ko je natarar prinesel račun, se je Frank McNama predstavil z majhno, kartonasto kartico – Diners Club Card in se podpisal na račun. V industriji kreditnih kartic je ta dogodek znan kot »Prva večerja« (Activa 2001a).

Število plačilnih kartic je znatno naraslo šele v sredini 60. let, ko so dobile večji razmak Eurocard in Mastercard ter Visa kartice. Od tedaj je njihovo število stalno v razponu. Slovenskemu kartičnemu trgu je precej podoben nemški, v katerem prevladujejo kartice z odloženim plačilom, čeprav po številu izdanih kartic prevladujejo debetne. V svetovnem merilu pa je prevladujoča kartica Visa, sledi ji Eurocard/Mastercard, nato American Express in za tem še druge (Ramšak, 2006, str.9). Na slovesnsko tržišče je prva vstopila plačilna kartica American Express. Uporabljati smo jo začeli leta 1968. Nato sta se ji pridružili še Diners Club in kasneje še Eurocard. Vse to so bile licenčne kartice, ki so bile že dobro uveljavljene v svetu. V Sloveniji zaznamo večji razmak šele v zadnjem desetletju, ko se ob tujih licenčnih (American Express, Eurocard/Mastercard, Visa, Diner Club) pojavijo že tudi prve domače kartice (Activa, Karanta). Število kartic v Sloveniji pa je

najbolj naraslo z izdajo debetnih kartic leta 1968, ko se je število vseh kartic skoraj podvojilo (Mojdenar 2001).

2.2 Zgodovina plačilnih kartic v Sloveniji

Razvoj prvih plačilnih kartic v Sloveniji sega po zaslugah Banka Koper (takrat še Ljubljanska banka, Splošna banka Koper) v začetek leta 1989. Vendar prvo domačo plačilno kartico izda delniška družba FIBIA, prav tako iz Kopra leta 1989. Ker so nastala nesoglasja pri trženju plačilnih kartic, se je Banka Koper odločila za samostojno pot. Marca 1992 je nastala samostojna blagovna znamka Activa (1) in kartični sistem Activa. Nato so se Banki Koper pridružile še Splošna banka Celje, Kreditna banka Maribor, Pomurska banka Murska Sobota, Komercialna banka Nova Gorica, Dolenjska banka Novo mesto, Splošna Banka Velenje in Gorenjska banka Kranj. Tako smo imeli leta 1993 v sistemu Activa preko 50.000 kartic, prodajnih mest, ki so kartico spremljale, pa 4.000. V ta sistem se je pridružila še Poštna banka Slovenije in jeseni 1992 so začele potekati priprave za uvajanje POS terminalov.

Dne 24.5.1994 je Banka Koper izvedla prvo POS transakcijo. Konec leta je bilo nameščenih okrog 100 POS terminalov. Istega leta je sistem Activa pričel z izdajo kombiniranih kartic Activa Eurocard/MasterCard. Jeseni 1995 je Banka Koper zmagala na natečaju PS Mercator kot najboljši ponudnik za razvoj in procesiranje M kartice, predhodnice današnje PIKA kartice. Leta 1996 je Banka Koper v sodelovanju s PS Mercator razvila program zvestobe, ki sloni na plačilni kartici z vgrajenim pomnilniškim čipom, točke zvestobe pa zapisuje na kartico POS terminal pri vsaki opravljeni transakciji. V sistemu Activa je bilo že 150.000 kartic. Leta 1998 so v sistemu Activa uvedli debetne kartice Activa Maestro. Leta 2000 je število kartic preseglo število 700.000, Banka Koper je postala principalni član sistema VISA International. Sistem Activa je pričel z izdajo kreditnih kartic Visa in tako je bilo leta 2001 v sistemu Activa že 760.000 kartic, kreditni kartici Visa pa se je pridružila njena debeta sestra Visa Elektron. Prve čip kartice Activa Maestro so poskusni skupini Banke Koper izročili avgusta in septembra 2003. Na kartici se poleg plačilne funkcije nahaja aplikacija PKI, ki poleg možnosti varnega dostopa do spletne banke ponuja tudi nalaganje 3 digitalnih potrdil po izbiri imetnika kartice. To omogoča imetniku kartice varno elektronsko poslovanje tudi v nebančnem sektorju. Sistem Activa je začel z redno izdajo pametnih kartic 15.12.2004. Prvi izdajateljici sta bili Banka Koper za kreditne kartice Activa MasterCard in Poštna banka Slovenije za bančne kartice Activa Maestro. Leta 2005 so pričele banke, vključene v sistem Activa, kartice z magnetno stezo nadomeščati s pametnimi karticami. V sistemu Activa je aktivnih več kot milijon kartic (Activa 2007a).

2.3 Plačilne kartice glede na funkcijo

2.3.1 Predplačilne plačilne kartice

Kartice s predplačilom so kartice, pri katerih je plačilo izvršeno še pred uporabo. Pri tej vrsti kartic ni potrebna identifikacija imetnika in prav tako ni nobenega tveganja glede plačila. Uporabljamo jo lahko tako dolgo, dokler je stanje na njej ter jih kasneje spet lahko napolnimo. Z njimi lahko plačujemo parkirnine, cestnine, avtobusne vstopnice, najpogosteje pa telefonske pogovore (Janzekovič, 2007, str. 10). Predplačilne kartice so nov trend v kartičnem poslovanju v svetu, saj so eno izmed najhitrejših razvijajočih se orodij. S predplačilnimi karticami je mogoče plačevati le v okviru finančnih sredstev, prenesenih na kartični račun. Ta se loči od osebnega računa in je ustanovljen z namenom izdajanja in uporabe predplačilnih kartic. Slednje omogočajo boljši nadzor nad sredstvi in obenem predstavljajo zaščito imetnikom, saj je v primeru kraje ali izgube mogoče porabiti le znesek v višini, ki je na računu predplačilne kartice. Predplačilna kartica je primerna tudi kot darilo, saj nadomešča gotovino ali darilni bon. Sistem Activa vidi v izdaji teh kartic novo tržno priložnost za pridobivanje komitentov, širitev mreže prodajnih mest, povečanje števila transakcij ter oživitve nekaterih kartic oziroma tistih izdanih kartic, ki se ne uporabljajo za plačevanje blaga in storitev. S širitvijo bančne ponudbe bo tako še okrepila svoj položaj vodilnega kartičnega sistema v Sloveniji (Bilten Activa, junij 2009, str. 3–4).

Sistem Activa bo v letu 2009 imel tri vrste predplačilnih kartic, ki jih bodo lahko uporabljali tako komitenti kot nekomitenti sistema Activa. Brezimenska partnerska predplačilna kartica (darilna) bo nudila možnost enkratnega nalaganja sredstev na kartico, najnižji znesek bo znašal 25 eurov, najvišji pa 200 eurov. Na kartico brez prednaložene vrednosti bo moral uporabnik ob nakupu prek POS terminala sistema Activa naložiti sredstva. Po porabi le-teh bo kartico zavrzel. Ta kartica bo vezana na točno določenega trgovca, kupiti pa jo bo možno na različnih prodajnih mestih, kot so bančna ali poštna okenca, turistične agencije, bencinski servisi in drugo. Gre za izključno domačo Activa kartico, ki ne bo vezana na mednarodna kartična sistema MasterCard in Visa. Druga vrsta kartice bo brezimenska domača predplačilna kartica (darilna), ki bo prav tako kot prva nudila možnost enkratnega nalaganja sredstev na kartico v vrednosti od 20 do 200 eurov, s to razliko, da kartica ne bo vezana na točno določenega trgovca, tako da jo bo lahko uporabnik uporabil na različnih prodajnih mestih v Sloveniji, ki imajo sklenjeno pogodbo za sprejem kartic Activa. Kartica bo v prvi fazi na voljo v enotah bank članic sistema Activa, kasneje pa kot brezimenska partnerska predplačilna kartica tudi na drugih prodajnih mestih. Kot tretja vrsta kartice bo personalizirana pametna predplačilna kartica, ki bo uporabniku omogočala večkratno nalaganje sredstev med 10 in 5.000 eurov. Imela bo enako veljavnost kot ostale predplačilne kartice sistema Activa. Kartico se bo lahko uporabljalo na vseh prodajnih mestih in avtomatih, ki so označeni, da sprejemajo kartice tega kartičnega sistema, tako doma kot v tujini. Poleg dvigovanja gotovine na bankomatih

in v bančnih poslovalnicah bo mogoče tudi plačevanje blaga in storitev na POS terminalih in v spletnih trgovinah (Bilten Activa, junij 2009, str. 3–4).

2.3.2 Debetne plačilne kartice

Slika 1: Debetna kartica



Vir: Mojdenar, Plačilne kartice, 2009.

Bančni kartici rečemo pogosto kar čekovna kartica, saj se je iz nje tudi razvila. Nekoč je bila čekovna kartica samo za identifikacijo pri plačevanju s čeki, sicer pa bančna kartica omogoča tudi poslovanje z bančnimi avtomati in nakup blaga in storitev. Pravzaprav tovrstna kartica omogoča tudi poslovanje do računov drugačne vrste. Ta kartica ima tudi druga imena. V tujini ji pravijo ATN card (kartica bančni avtomat), cash card (gotovinska kartica) ali pa celo po svoji pridobljeni izdajateljici, banki (Miš Svoljšak, 2001, str. 51). Bistvo debetne kartice je, da je vezana na točno določen bančni račun. Pri plačilu z debetno kartico se prenos sredstev s kupčevega računa na prodajalčev račun izvrši še isti dan, če stranka vnese osebno številko (PIN). Če stranka podpiše izpisek, se transakcija izvrši najkasneje v dveh delovnih dneh, vendar je tega vse manj. Namen debetnih kartic je opravljanje storitev enostavnega brezgotovinskega plačevanja (Evans and Schmalesnsee, 1999, str. 27-28). Debetne kartice so vezane na določen bančni račun. V Sloveniji, kot sem že omenila, so se prvič pojavile leta 1997, ko so slovenske banke začele postopno zmanjševati čekovne kartice, katere so imele identifikacijsko funkcijo pri plačevanju s čekom in bankomatsko funkcijo. Nove kartice, poleg že omenjenih funkcij, omogočajo imetnikom takojšnji (debetni) način poravnave obveznosti na elektronsko omejenih mestih, tako imenovanih POS terminalih. Debetna kartica ni izdana za zagotavljanje potrošniškega kredita, temveč za opravljanje enostavnega brezgotovinskega plačevanja. V nadaljevanju magistrske naloge bom posamezne debetne kartice Nove KBM d.d. tudi predstavila ter opisala njihove lastnosti in značilnosti. V Sloveniji so te kartice zelo priljubljene med uporabniki, saj omogočajo enostaven način uporabe. Vse, kar potrebujemo za plačilo, je debetna kartica in pa seveda oseba številka (PIN).

2.3.3 Kreditne plačilne kartice

Slika 2: Kreditna kartica



Vir: Creditandloans, One of these 2009.

Bistvo kreditnih kartic je odloženo plačilo, kar pomeni, da imetnik poravnava račun za neko blago ali storitev s kartico, plačal ga bo pa šele čez nekaj časa. Kreditne kartice predstavljajo riziko za izdajatelja, zato je pri izbiri imetnikov izdajatelj previden (Miš Svojščak, 201, str. 58). Te vrste kartice omogočajo imetnikom plačevanje raznovrstnih storitev in blaga ter tudi dvigovanje gotovine na bankah, poštah, bankomatih. Imetnik kreditne kartice ob opravljeni storitvi ali nakupu podpiše odrezek liska ali pa vtipka osebno številko (PIN), prodajalec eno kopijo opravljenega plačila izroči kupcu, original pa izdajatelju. Izdajatelj plača račun prodajalcu in nato zaračuna imetniku kreditne kartice. Končno plača račun kreditne kartice, to je kupec (Odar, 2000, str. 94.).

Kreditne kartice delimo na kartice z odloženim plačilom in prve posojilne kartice. Pri prvih gre za zamik plačila, in sicer poravnava obveznosti se opravi enkrat mesečno na določen dan. Pri posojilnih kreditnih karticah pa je imetniku za poravnavo odobreno posojilo. Vsak mesec plača le del obveznosti s pripadajočimi obrestmi (Janzekovic, 2007, str. 10). Te kartice imenujemo tudi revolving kartice. Za še neporavnane obveznosti pa banka ali drugi ponudnik zaračuna obresti. Revolving kartica je edina prava kartica, je eden izmed najuspešnejših in najdonosnejših kartičnih izdelkov za banke v svetu. V tujini je njihova uporaba zelo razširjena, pri nas pa njihova priljubljenost šele raste.

2.3.4 Magnetne kartice

Slika 3: Magnetna kartica



Vir: Magnetna kartica, B2b.gambo, 2009.

Kartica, na kateri je postavljen magnetni trak in na katerega lahko shranimo nekaj številčk in besed, je magnetna kartica. Podatki, ki so shranjeni na tej kartici se ohranjajo nekaj let, a

so slabo zaščiteni pred zlorabami, zato je tehnologija magnetnih kartic zelo poceni. To pomeni, da je mogoče prekopirati zapis z ene kartice na drugo. Transakcija s tovrstnimi karticami se opravi s potegom kartice preko čitalca magnetne steze na POS terminalu, ki prebere podatke na magnetnem traku kartice. Po uspešno opravljenem preverjanju podatkov na magnetnem traku, vnosu zneska transakcije in identifikacije imetnika, je transakcija uspešno oziroma neuspešno opravljena. To kartico so naredili že v poznih 60. letih, da bi zadovoljila več ciljev. Bančniki so iskali napravo, s katero bi omogočili strankam hitro in učinkovito opravljanje storitev na samopostrežnih bančnih avtomatih. Poleg tega naj bi s to kartico lahko plačevali tudi preko POS terminalov (Svigals, 1996, str. 89).

2.3.5 Pametne kartice

Slika 4: Pametna kartica



Vir: Banka-Celje-Activa/MasterCard, 2009.

Pametna kartica je kartica z vgrajenim čipom, v svetu pa se uporabljajo tudi drugi izrazi (pametna kartica - smart card, kartica z integriranim vezjem - ICC ali Integrated Circuit Card). Pametne kartice se med seboj razlikujejo, tako kot na primer vozila v prometu: glede na namen, zmogljivost in tehnološko zasnovo. Zahtevnejša oblika pametne kartice, kakršna je nova kartica Activa Maestro, omogoča poleg hranjenja podatkov in potrdil (digitalnih certifikatov) tudi procesiranje podatkov in izvajanje kriptografskih funkcij na sami kartici. Med drugim so postale popularne tudi zato, saj je mogoče košček plastike uporabljati kot osebno izkaznico, plačilno kartico, bankomatsko kartico, telefonsko plačilno kartico, prepustnico (za parkirišča, avtoceste, itd), kot nosilko pomembnih zdravstvenih informacij in kot sredstvo za denarne transakcije med dvema osebama ali po internetu (Janzekovič, 2007, str. 11).

Pametne kartice so tudi zelo zmogljive kartice, saj omogočajo celo vrsto dejavnosti in storitev. Nanjo se lahko shrani na primer osebne podatke in identifikacijske podatke ter podrobnosti bančnega računa, tako da jo lahko uporabljamo bodisi kot debetno kartico bodisi kot kreditno kartico. To jim omogočajo čipi, ki so nameščeni na plastičnih karticah, njihove zmožnosti pa so odvisne od vrste nameščenega čipa. Informacije iz čipa ni mogoče brisati, kopirati ali spreminjati. Pametne kartice so mikroprocesorske

kartice, ki poleg več vrst pomnilnika vsebujejo procesor in vhodno–izhodno enoto. Zapomnijo si mnogo stvari in jih skrbno hranijo znajo tudi presojsati in odločati glede na situacijo, v kateri se nahajajo (Stošič, 2005, str. 8).

Razlog za nastanek pametnih kartic je, da so bolj zaščitene pred zlorabami in lahko zberejo več informacij. Lastnik pametne kartice lahko plačilo opravi zelo hitro, preprosto, saj mu gotovine ni potrebno nositi s seboj. Imetnik ima manj stroškov, saj ne nosi gotovino v blagajni, ampak zmanjšuje njegov račun sproti, ko opravi plačilo. Poleg tega ni nobene skrbi, da imetnik, ne bi imel kritja na računu, saj se vsaka transakcija, ki jo opravi, direktno odbije z imetnikovega računa pri banki. Kartica ima prednost v tem, da se nanjo lahko shrani veliko podatkov. V povezavi s terminalom omogoča obdelavo podatkov. To pomeni, če na primer imetnik kartice vtipka svojo osebno številko (PIN) v terminal, jo ta preveri s tisto, katera je shranjena na čipu. S kartico, ki uporablja takšen algoritem, je mogoče prepričati lokalni terminal, da ima njen lastnik dovolj denarja za želeno plačilo, ne da bi se mu bilo potrebno povezati z avtorizacijskim centrom pri izdajanju kartice. Njena prednost je tudi v tem, da nam omogoča združljivost, kar pomeni, da lahko več kartic zamenjamo z eno. Pametna kartica je lahko istočasno osebna izkaznica, zdravstvena izkaznica, plačilna kartica, bančna kartica, telefonska kartica, elektronska kartica itd (Janzekovič, 2007, str. 12).

V Sloveniji so bile izdane prve pametne kartice 20.12.2004, ki jih je izdala Banka Koper. Slednja je tudi vodilna na razvoju pametnih kartic v Sloveniji. Kasneje sta se ji pridružili še Mercator s plačilno kartico Pika in Petrol z Magna kartico. Pametna kartica pa je tudi kartica zdravstvenega zavarovanja (Janzekovič, 2007, str. 12), ki jo ima vsak prebivalec. Rečemo lahko, da ima vsak Slovenec vsaj eno pametno kartico. Tako kot ostale kartice se tudi pametne kartice v Sloveniji iz leta v leto povečujejo oziroma jih je iz leta v leto vedno več.

2.3.6 Laserske kartice

Slika 5: Laserska kartica



Vir: Stacuna, Laserska kartica, 2009.

Lasersko kartico imenujemo tudi optična kartica. Deluje kot običajna klasična kartica, vendar se od nje razlikuje po optičnem pomnilniškem traku na eni od obeh strani. Kartica ima to prednost, da se nanjo lahko shrani veliko podatkov, je varna in ima dolgo življenjsko dobo. Je ena izmed najbolj varnih kartic, saj je ni mogoče prekopirati ali spreminjati podatke, ker so ti šifrirani. Nanjo lahko shranimo do 2000 strani besedila in kar

nekaj slik, kar omogoča boljšo identifikacijo imetnika kartice. Življenjska doba pametne kartice traja okrog deset let (Rotovnik, 1999, str. 18).

2.3.7 Kartica zvestobe

Slika 6: Kartica zvestobe

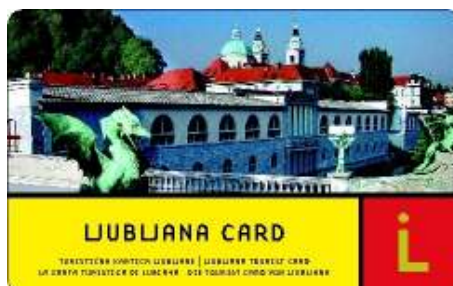


Vir: O kartici zvestobe Lekarne Ljubljana, Kartica zvestobe Lekarna Ljubljana 2009.

Kartica zvestobe oziroma ugodnosti se imenuje zato, ker želijo podjetja nagraditi zaupanje in zvestobo svojih kupcev. Z vsakim nakupom s kartico zvestobe se zbirajo točke, ki prinašajo kupcu določene ugodnosti: znižanje pri naslednjem nakupu, podaritev bona za nakup njihovih storitev ali kupovanje določenih izdelkov po cenejši ceni (Internetni vir Lekarna Ljubljana, 2009). Vse, kar mora imetnik narediti, je da izpolni obrazec s svojimi podatki, nato pa mu podjetje pošilja na izbrani naslov, mobilni telefon ali elektronsko pošto razne ugodnosti, popuste, akcije, ki jih pridobi s kartico ugodnosti. V Sloveniji sta znani predvsem Mercatorjeva Pika kartica, ki poleg točk zvestobe omogoča tudi odloženo plačilo. Vsak nakup z njo prinaša pike, ki jih imetnik kartice koristi dvakrat letno, in sicer najkasneje do konca januarja oziroma do konca avgusta. Poleg nje je priljubljena tudi Merkurjeva kartica, saj se nakupi seštevajo, enkrat na leto pa lastnik kartice dobi bon v znesku deleža od nakupov, ki jih je opravil skozi celo leto. Druge vrste pametnih kartic ponujajo tudi razne popuste pri nakupih. To so predvsem ugodnosti za kupce. Trgovci imajo poleg tega, da ljudje nakupujejo pri njih, tudi to prednost, da imajo vpogled kdaj in koliko vsak posameznik nakupuje ter na podlagi osebnih podatkov, ki jih pridobijo z vprašalnikom, razpošljejo razne ugodnosti za imetnike pametnih kartic kar preko mobilnega telefona ali elektronske pošte, kar pa je oboje ceneje kot natisnjen in razposlan material.

2.3.8 Turistična kartica

Slika 7: Turistična kartica



Vir: Turistična kartica Ljubljane, 2009.

Turistična kartica ugodnosti je zasnovana za vse, ki želijo spoznati in doživeti neko turistično mesto skozi ogledne in znamenitosti, kulinariko in nakupe. Primer take kartice je turistična krtica Ljubljane (Turistična kartica Ljubljane, 2009).

2.4 Plačilne kartice glede na izdajatelja

2.4.1 Bančne kartice

Izdajajo jih banke, bodisi samostojno - v Sloveniji na primer Activa, Karanta, ali na podlagi licenčne pogodbe s tujim partnerjem EuroCard/MasteCard in Visa (Janezekovič, 2007, str. 8). Tako ima vsaka banka svoje kartice ter v sklopu tega prilagojeno vsaki starostni skupini ter vsakemu komitentu.

2.4.2 Podjetniške kartice

Te kartice izdajajo podjetja. Najstarejša mednarodna plačilna kartica, ki je v Sloveniji prisotna že dvajset let, je Diners Club. V Sloveniji so njeni partnerji Nama, Merkur, Mobitel, Delo, Adria Airways in Slovenske železnice. Poleg Diners Cluba pa je v Sloveniji še nekaj domačih podjetniških plačilnih kartic. Prvo podjetje v Sloveniji, ki je izdalo plačilno kartico, je družba Petrol, in sicer plačilno kartico Magna za plačevanje na Petrolovih bencinskih črpalkah. Prav tako je izdalo plačilno kartico podjetje Istrabenz. Mercator pa je ponudil prvo pametno kartico, ki poleg kreditiranja na čip zapisuje tudi število točk, ki se kasneje uporabljajo za določene ugodnosti (Janezekovič, 2007, str. 8).

2.4.3 Partnerske kartice

Partnerske plačilne kartice izdajajo podjetja v sodelovanju z bankami. V Sloveniji so to Merkur, Adria Airways, Delo, Nama in druge (Janezekovič, 2007, str. 8).

2.4.4 Licenčne kartice

Licenčne plačilne kartice se tiste vrste kartice, za katere pridobi pravico izdaje ena banka. Vse ostale banke pa imajo licenco za izdajanje te kartice in so pri poslovanju z njimi odvisne od banke izdajateljice, ki licenco ima (Activa – Banka Koper d.d., Karanta – Nova Ljubljanska banka d.d.). V Sloveniji banke ali podjetja v sodelovanju s podjetji v tujini, izdajajo licenčne kartice, kot so: MasterCard, Visa, Diners in American Express (Janzekovič, 2007, str. 8).

2.5 Plačevanje s plačilnimi karticami

Od začetka leta 2002 se na prodajnih mestih po Sloveniji in tujini uvaja sprememba pri plačevanju s karticami transakcijskega računa. Nekatere kartice kot so npr, Diners Club, Mercator Pika, Magna zahtevajo samo ročni podpis, ostale bančne kartice, vezane na transakcijski račun pa zahtevajo pri nakupu osebno številko (PIN). Ta osebna številka je prav tako namenjena za dvigovanje gotovine na bančnem avtomatu oziroma za nakupovanje preko spletne strani (Interni gradivo Nove KBM d.d., 2009).

2.5.1 Dvig gotovine na bančnem avtomatu

Bančne kartice, katere so vezane direktno na transakcijski račun nam omogočajo dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih, vpogled v stanje, napolnitev mobilnega telefona, polog gotovine na svoj transakcijski račun ter celo plačilo posebnih položnic. Najprej vstavimo kartico v bančni avtomat, nato vtipkamo osebno število (PIN) in jo potrdimo, izberemo zeleno transakcijo in zaključimo postopek (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Bančni avtomat lahko opredelimo kot napravo zunaj bančnih prostorov za vlaganje, dvigovanje in nakazovanje denarja ter poizvedovanje o računih. Zajema področje, na katerem banka ureja vse posle svojih strank, ter javno ali deljeno področje, na katerem stranka ene banke lahko uporablja naprave druge stranke. Kot terminal za posebne namene takoj prenese podatke o opravljenih poslih v osrednjo računalniško enoto (Turk, 2002, str. 24).

Bančni avtomati avtomatizirajo in s tem nadomeščajo delo blagajnika. Dela, ki jih je prej opravljal človek, ne opravljajo enako, ampak bolje. Delujejo 24 ur na dan, so hitri in se ne zmotijo ter ne utrudijo (Gradišar & Resinovič, 1996, str. 365). Imajo številne prednosti tako za banko kot za komitenta. Prednost za banko je predvsem v tem, da delujejo 24 ur na dan, nižji stroški delovne sile ter večje zadovoljstvo strank, ker ni več vrst. Prednosti za komitenta pa so, da deluje hitreje in ceneje, dostopnost 24 ur na dan vse dni v letu. Kot slabost za banko pa so odpoved sistema in načrtovanje likvidnosti. Z vidika komitenta pa, da ne delujejo, da so limiti, kraja kartic in kopiranje magnetnega zapisa.

2.5.2 Plačevanje blaga ali storitev preko POS terminalov

Nakupe na prodajnih mestih opravljamo s kartico preko POS (angl. Point of Sale) terminalov ali preko ročnih strojkov. Medtem ko zadnji praktično izginjajo iz poslovanja, pa POS-i nudijo ugoden način plačevanja. Fizične povezave z banko niso več potrebne, vse se začne in konča s komunikacijo med terminalom in osrednjim računalnikom v banki. Zaradi večje varnosti so banke začele uvajati POS terminale z osebnim vnosom PIN-a. V nekaterih trgovinah še vedno imajo samo lastnoročni podpis, vendar se vedno bolj uporablja potrjevanje s osebno številko (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

POS terminal je posebna vrsta blagajne, ki je namenjena elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom in banko pri plačevanju s plačilnimi karticami. POS terminal deluje on-line, kar pomeni, da se ob vsakem posameznem plačilu možnost plačila s kartico preveri v banki in nakup shrani na računalniku. To omogoča največjo varnost poslovanja in zanesljivost prenosa ter ohranitev podatkov o transakciji. Nakup večjih vrednosti z običajnimi karticami prodajalci posebej avtorizirajo. Podatki, ki so na potrdilu, pa se registrirajo tudi v servisnem centru. Ob določeni uri, običajno pa enkrat dnevno in v nočnem času, servisni center pošlje prodajnemu mestu rekapitulacijo vseh transakcij tistega dne, ločeno po izdajateljih in po vrstah kartic (Ferkolj, 2004, str. 31).

2.5.3 Nakupovanje preko spletne strani

V zadnjih letih se trend tehnološkega razvoja pri spletnem poslovanju ne ustavlja, tehnologija na področju spletnih rešitev pa je zelo napredovala. Da bi lahko sledili zahtevam sodobnega trgovca in potrošnika so v sistemu Activa razvili novo rešitev, ki upošteva najnovejše usmeritve na področju spletnega plačevanja s plačilnimi karticami in sledi najsodobnejšim svetovnim varnostnim standardom. Sodobno zasnovana rešitev imetnikom plačilnih kartic ter spletnim prodajnim mestom zagotavlja trenutno najvišjo možno stopnjo varnosti nakupovanja prek spleta. Poleg tega pa spletnim prodajnim mestom nudi številne dodatne funkcionalnosti, ki spletno poslovanje poenostavljajo (Varna spletna trgovina, 2009).

Sistem je razvit ob upoštevanju standarda 3D Secure CAP in deluje s pomočjo programov avtentikacije največjih kartičnih sistemov na svetu – MasterCardovega SecureCode™ in Verified by Visa™ Vise International. Obenem novi sistem podpira vse doslej uveljavljene varnostne mehanizme, kot npr. CVC in CVV kodo, ki se v obliki trimesne številka nahaja na podpisnem traku na hrbtne strani plačilne kartice (Varna spletna trgovina, 2009). Novi sistem poleg statičnih oziroma osnovnih elementov zaščite (številka kartice, datum veljavnosti, klasična avtorizacija) uvaja tudi dinamično preverjanje avtentičnosti vseh udeležencev v procesu spletnega nakupa (imetnika plačilne kartice, prodajnega mesta in banke). S tem v sistemu Activa potrjujejo vodilno

vlogo tehnološkega inovatorja varnih, preprostih in prijaznih načinov uporabe plačilnih kartic, ki vključuje tudi nakupe, opravljene prek spleta (Varna spletna trgovina, 2009).

Od 1. junija 2008 so pri sistemu Activa dodali poleg kartice še prenosni čitalec, ki zagotavlja še bolj preprosto in udobno poslovanje s karticami. V spletnih trgovinah, ki so podprte z navedenima varnostnima mehanizma, je pri plačilu s kartico potrebno poleg številke kartice vpisati še osemstno številko. Vnesti jo je potrebno s pomočjo prenosnega čitalca, s čimer se potrди avtentični nakup. Vse kar stranka potrebuje za opravljeni nakup, je torej kartica Activa MasterCard, Activa Maestro, Activa Visa in Activa Elektron ter prenosni čitalec. Sam postopek poteka tako, da najprej izberemo izdelek ali storitev, ki jo želimo kupiti (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

2.6 Položaj plačilni kartic v Sloveniji

Poslovanje s plačilnimi karticami nam omogoča poravnavanje obveznosti brez gotovine ali zamudnega pisanja čekov. V denarnici nam ni potrebno prenašati velikih vsot denarja, izognemo se tudi problemu z drobižem. Če imamo kartico, smo lahko brez skrbi, kako priti do denarja, kadar so banke zaprte, saj ga imamo vedno pri roki. Nekatere plačilne kartice nam omogočajo nakupe ali dvige gotovine tudi, ko na svojem računu nimamo dovolj denarja, z nekaterimi pa lahko na preprost način najamemo kredit (Janžekovič, 2007, str. 7–8). Kar 81 % Slovencev, starejših od 15 let, ima vsaj eno plačilno kartico, 94 % pa jih uporablja tudi kot plačilno sredstvo.

Slovenci uporabljamo 1,7 plačilne kartice povprečno 33-krat na leto, je ugotovila raziskava, ki jo je naročilo mednarodno podjetje MasterCard (Janžekovič, 2007, str. 7–8). Prva plačilna kartica v Sloveniji je bila American Express, ki smo jo pričeli uporabljati leta 1968. Kasneje sta se ji pridružili še kartici Diners Club in Eurocard. Vse te kartice so bile licenčne kartice in zelo dobro uveljavljene v svetu. Večji razmah kartic v Sloveniji doživljamo v zadnjih desetletjih, ko se ob tujih licenčnih pojavijo že tudi prve domače kartice (Activa, Karanta). Število kartic je najbolj naraslo z izdajo debetnih kartic (Janžekovič, 2007, str. 7–8).

Tabela 1: Izdane kartice v Sloveniji

	Število izdanih kartic - izdane v Sloveniji							
	Kreditne kartice							Debetne kartice
	Domače	Licenčne	Bančne	Podjetniške	Osebne	Poslovne	Skupaj	
Stolpec	1	2	3	4	5	6	7=1+1+3+4+5+6	8
Koda								
1988								
31. dec.	350.567	243.296	415.666	178.197	510.145	83.718	593.863	775.032
1999								
31. dec.	374.929	272.887	438.823	208.993	551.645	96.171	647.816	961.982
2000								
31. dec.	418.565	323.506	498.670	243.401	629.879	112.192	742.071	1.392.379
2001								
31. dec.	443.541	344.238	512.994	274.785	676.018	111.761	787.779	1.495.660
2002								
31. dec.	477.072	370.378	539.853	307.597	733.119	114.331	847.450	1.707.668
2003								
31. dec.	522.759	405.425	573.818	354.366	804.099	124.085	928.184	2.466.579
2004								
31. dec.	575.976	435.260	595.595	415.641	873.506	137.730	1.011.236	2.310.190
2005								
31. dec.	630.342	463.977	627.935	466.384	933.588	160.731	1.094.319	2.330.220
2006								
31. dec.	700.950	506.102	651.681	555.371	1.043.121	163.931	1.207.052	2.412.482
2007								
31. dec.	738.876	545.988	670.988	613.876	1.098.501	186.363	1.284.864	2.486.652
2008								
31. dec.	787.838	590.905	684.852	693.891	1.158.295	220.448	1.378.743	2.626.982
2009								
31.mar.	791.258	598.033	684.917	704.374	1.167.020	222.271	1.389.291	2.524.822
2009								
30.jun.	808.517	606.538	687.722	727.333	1.189.106	225.949	1.415.055	2.549.661

Vir: Banka Slovenije, Publikacije in raziskave, Publikacije BS, Bilten, Statistične tabele, Plačilne kartice, 2009.

Iz Tabele 1 je razvidno, da se število kreditnih kot debetnih kartic iz leta v leto povečuje. Vedno več je novih uporabnikov.

3 KONCEPT MOBILNEGA PLAČEVANJA

3.1 Definicija mobilnega plačevanja

Mobilno plačevanje je danes uveljavljen izraz za postopek plačila, pri katerem uporabimo mobilni telefon. Tako lahko mobilno plačevanje uporabimo na internetu, WAP-u, prek

SMS-a, glasovnega vmesnika, pa tudi na fizičnih prodajnih mestih. Mobilno plačevanje je bolj tehnološki kot vsebinski pojem, saj dejansko definira kanale, prek katerih se plačilo izvrši in pomeni zgolj način uporabe plačilnega sredstva (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Menim, da je nova oblika plačilnega sredstva naslednica plačilnih kartic. Nova KBM d.d. je v sodelovanju z Mobitelom razvila sistem Moneto, kateri se je nedavno pridružila tudi družba Si.mobil d.d.

3.2 Sistem mobilnega plačevanja v Sloveniji in po svetu

Moneto, enoten vseslovenski sistem plačevanja, sta lastnika Nova KBM in Mobitel začela razvijati pred 6 leti. Mobilno plačevanje se je v Sloveniji začelo s SMS sporočili, in sicer je bilo mogoče plačevati predvsem mobilne vsebine, melodije in sličice za mobilne telefone. Mobitel je v sodelovanju s programskim podjetjem Adacta in agencijo Pristop predstavil sistem mobilnega plačevanja na internetu z imenom Moneta jeseni leta 2001. V začetku je bilo mogoče plačevati zgolj različne vsebine, kot so mali oglasi, novice, članki ter nakup čestitk Unicef ter vrednostne kartice za predplačniško mobilno telefonijo. Maja 2005 so se internetu pridružili še drugi kanali – avtomati, terminali ter telefonska prodaja. Istočasno se je širil tudi krog uporabnikov, ponudnikov ter izdajateljev in pridobiteljev. Poleti 2004 je k projektu Moneta pristopila Nova KBM d.d. kot izdajatelj in pridobitelj. Dne 4.6.2009 je Si.mobil kot drugi največji slovenski mobilni operater postal izdajatelj Monete. Danes je v sistemu Moneta 5 partnerjev, ob lastnikih Nove KBM in Mobitela še Debitel, Poštna banka Slovenije in Si.mobil. Do sedaj je Moneto uspešno uporabilo že več kot 300.000 uporabnikov, plačevanje z Moneto je možno na več kot 6.900 plačilnih mestih, število uporabnikov in plačilnih mest pa nenehno raste (Ultra, M-pay, 2009).

V svetu je potekal razvoj mobilnega plačevanja malo drugače. Znan je predvsem Simpay, skupen projekt nekaj večjih evropskih mobilnih operaterjev (T-mobile, Orange, Vodafone) (Simpay, Wikipedia, 2009). Vendar je zaradi nesoglasij znotraj skupine projekt začasno zamrznil. Drug znan projekt je SemOPS. Na področju mobilnega plačevanja so sicer precej aktivni na Japonskem, vendar so to nepovezani manjši (za japonske razmere seveda) projekti, kot je na primer Quickpay japonske banke JCB (JCB, 2005). Od manjših projektov lahko omenimo še ticketing projekt češkega Eurotela, ki ga je implementirala Adacta (2009), sicer tudi avtor Monete na internetu. Slovensko podjetje Ultra, ki je razvijalec Monete terminal in avtomati, je precej znano v svetovnem merilu, saj uvaja svojo tehnologijo na Japonskem, v Braziliji, Saudovi Arabiji in drugje (Ultra, M-pay, 2009).

3.3 Uporabniki

Tabela 2: Uporabniki Monete

Mobilni operaterji	Na trgu je položaj mobilnih operaterjev takšen, da lahko z uvedbo mobilnega plačevanja veliko pridobijo, saj imajo dobre odnose s strankami, v lasti imajo potrebno infrastrukturo zaračunavanja ter nadzor nad uporabnikovimi terminali (Henkel, 2001). Prednost, ki jih imajo mobilni operaterji z mobilnim plačevanjem, so več kot samo finančne narave. Glavni razlog za uvedbo mobilnega plačevanja pri mobilnih operaterjih je, da se lahko z njegovo pomočjo dvignejo nad konkurenco (Pihlar,2006, str. 27).
Banke	Te imajo ključen odnos s trgovci in kupci, bogate izkušnje s plačevanjem in obvladanjem tveganja ter potrebno infrastrukturo (Pihlar,2006, str. 28). M-plačevanje omogoča bankam, da z dostopom do novih skupin uporabnikov (mladoletni) in področij uporabe presežejo po transakcijah, pri katerih sicer ne bi sodelovale.
Trgovci	Mobilno plačevanje omogoča trgovcem priložnost povečati njihov promet. To omogoča tudi hitrejšo odobritev plačila in zato manjšo stopnjo zlorab v primerjavi s plačili s kreditnimi karticami.
Dobavitelji mobilnih telefonov	Dobavitelji, kot so prodajalci platform in terminalom, ter proizvajalci mobilnih telefonov, izdelujejo sisteme in razvijajo aplikacije za mobilno plačevanje. Obeta se jim povečan dobiček z razvojem m-plačevanja (Pihlar,2006, str. 28).
Kupci	Kupcem pomeni mobilno plačevanje udoben in pripraven način plačevanja. Glavna prednost m-plačevanja je, da omogoča večjo časovno in lokacijsko fleksibilnost uporabe (Pihlar,2006, str.28).

Pri mobilnem poslovanju sodelujejo kupec, trgovec, mobilni operater in banka. Vsi ti udeleženci so nujno potrebni, da teče mobilno poslovanje brezhibno. Mobilni operaterji kupujejo mobilne telefone in naprave za plačevanje preko mobilnih telefonov pri mobilnem operaterju. Kupci kupijo telefon pri mobilnem operaterju, mobilni operaterji pa namestijo naprave pri tistih trgovcih, ki se odločijo, da bodo imeli kot način plačila z mobilnim telefonom. Banke so tukaj posredniki med kupcem in trgovcem ter obenem mobilnim operaterjem. To se pravi: kupec plača z mobilnim telefonom trgovcu. Trgovec enkrat mesečno pošlje vse nakupe, opravljene preko mobilnega telefona, banki, slednja običajno preko trajnega naloga izvede prenos iz komitentovega računa na račun trgovca, pri tem pa določen odstotek provizije nakaže mobilnemu operaterju.

4 NOVA KBM D.D.

4.1 Predstavitev Nove KBM d.d.

Nova KBM d.d. je finančni steber regije ter zaveznik družbenega in gospodarskega napredka v okolju, kjer deluje. Svojim komitentom želi ponuditi kakovost, ki je več kot le denar, zato so njeni načrti in želje vselej usmerjeni k zagotavljanju pogojev za rast in razvoj banke ter vseh, ki so z njo povezani. Je ena vodilnih slovenskih finančnih institucij in druga največja banka v državi, merjeno po bilančni vsoti s skoraj 300.0000 komitenti. Banka je tudi obvladujoča družba Skupine Nove KBM d.d., ki združuje 13 članic in predstavlja drugi največji finančni steber v državi (Ponudba za študente v Novi KBM d.d., 2008). Prvi predhodnik banke posluje že od leta 1862. Leta 1955 je bila ustanovljena Komunalna banka, 10 let kasneje pa se je banka preimenovala v Kreditno banko Maribor ter pridobila funkcijo komercialne investicijske banke. Med letoma 1978 in 1993 je banka poslovala kot del Ljubljanske banke – združene banke. Leta 1990 je banka postala delniška družba, leto dni kasneje pa se je okrog banke začela oblikovati skupina finančnih institucij, danes Skupina Nove KBM. Leta 1994 je bila banka preimenovana v Novo KBM. Leta 1997 je uspešno zaključila sanacijski program (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Danes je Nova KBM d.d. konservativna komercialna banka usmerjena v standardne posle poslovanja s prebivalstvom in podjetji. Je javna delniška družba z največ delničarji med družbami v Sloveniji (več kot 102.000). Nova KBM d.d. ima približno 370.000 strank med prebivalstvom in več kot 10.000 med podjetji. Povezana s Pošno banko Slovenije d.d. nudi celovit in široko dostopen bančno-finančno servis v več kot 640 poslovalnicah po vsej Sloveniji. Nova KBM d.d. je obvladujoča družba v Skupini Nove KBM in ena od 13 družb v skupini. Skupina Nove KBM zagotavlja celovit spekter finančnih storitev, ki poleg klasičnih bančnih storitev vključujejo tudi storitve zavarovalništva, borznega posredništva, naložb v vzajemne sklade, lizing, upravljanje naložb v nepremičnine in podobno (Ponudba za študente v Novi KBM d.d., 2008).

Poslanstvo Nove KBM d.d. je skrbeti za varnost, stabilnost in odnos. **Vizija Nove KBM d.d.** je, da bo do leta 2013 po celovitosti ponudbe in sodobnosti prepoznavna regionalna (na področju JV Evrope) finančna skupina, pri čemer bo tržni vodja na področju sodobnih prodajnih poti (Skupina Nova KBM-NKBM d.d., 2009).

4.2 Plačilne storitve Nove KBM d.d.: Plačilne kartice in Moneta

4.2.1 Activa/Maestro

Slika 8: Plačilne kartice Activa/Maestro



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Plačilna kartica Nove KBM Activa Maestro je osnova za sodobno bančno poslovanje. Je mednarodna kartica, ki omogoča enostavno plačevanje blaga in storitev ter brezgotovinsko razpolaganje z lastnimi sredstvi doma in v tujini. Namenjena je vsem imetnikom osebnega računa (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Splošne značilnosti: veljavnost kartice je 4 leta, je kartica osebnega računa (tudi identifikacijska) in jo prejmejo imetniki osebnih računov in njihovi pooblaščenici, je debetna kartica s takojšnjim plačilom, limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo povsod, kjer se kartice lahko uporabljajo, poleg kartice se dobi osebna številka (PIN) za potrjevanje plačil in dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih. (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti so brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev doma in povsod po svetu, z denarjem se razpolaga v okviru dobroimetja na računu, brezplačen dvig gotovine na vseh bančnih avtomatih Nove KBM in Poštne banke, je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki poleg plačil in gotovinskih dvigov omogoča hranjenje različnih certifikatov (CSP - Activa Kripto Modul, stran za namestitev ustrezne podpore) na kartici in tudi varno spletno trgovino, nizek znesek nadomestila za dvig gotovine v tujini, ter možnost dviga gotovine pri poštnem okencu (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Različice kartic, ki jih dobijo posamezni imetniki osebnega računa so Občanska Activa Maestro, ki jo dobi vsak občan, imetnik osebnega računa. Študentska Activa Maestro

pripada vsakemu študentu, imetnik bančnega računa študenta (BRŠ). Dijaška Activa Maestro ima vsak dijak, imetnik bančnega računa dijaka (BRD). Osnovnošolska Activa Maestro pa je namenjena vsakemu osnovnošolcu, imetniku osnovnošolskega računa (O'Mega račun) (Interni viri Nove KBM d.d., 2009). Stroške se plača ob izdaji in vsakokratni zamenjava kartice. Imetniki BRŠ, BRD in O'Mega računa so oproščeni plačila (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.2 Activa

Slika 9: Plačilna kartica Activa



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Je plačilna kartica z odloženim plačilom, namenjena brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev v Sloveniji. Kupiš danes, plačaš na dogovorjen dan v mesecu, morda tudi šele čez en mesec. Namenjena je vsem, ki želijo v Sloveniji poslovati sodobno in neobremenjeno od trenutnega stanja na računu (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Splošne značilnosti: obveznosti se poravnava avtomatsko v obliki direktne bremenitve s transakcijskega računa, je kartica osebnega računa in jo prejmejo imetniki osebnih računov, lahko tudi njihovi pooblaščenici ter limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo povsod, kjer se kartice lahko uporabljajo (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti so brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev v Sloveniji na več kot 20.000 prodajnih mestih, obveznosti iz poslovanja se obračunajo enkrat mesečno na dogovorjen dan (8., 18. ali 28. v mesecu), kar pomeni dejansko obliko brezobrestnega kredita, nizek znesek letnega nadomestila članarine. Vsi imetniki računa s kartico Activa so nezgodno zavarovani. Za pridobitev kartice je predložiti je vlogo za kartico, ki se jo lahko izpolni preko Bank@Neta ali v bančni poslovalnici, kjer se jo tudi odda (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.3 Activa/MasterCard

Slika 10: Plačilna kartica Activa/MasterCard



Vir: Nova KBM d.d., *Kartice in Moneta*, 2009.

Je pametna kartica z odloženim plačilom in je prilagojena prav vsem kupcem in njihovim potrebam. Kot ena izmed najbolj razširjenih kartic v svetu vam omogoča brezskrbno nakupovanje, plačevanje storitev in dvigovanje gotovine tako doma kot v tujini. Namenjena je imetnikom osebnih računov, ki radi poslujejo sodobno tako doma kot v tujini in ne želijo biti omejeni s trenutnim stanjem na računu. Različica kartice Activa MasterCard je **zlata Activa MasterCard**. Ima iste značilnosti kot osnovna kartica z možnostjo višjih limitov porabe. Namenjena je zahtevnejšim imetnikom osebnih računov z visoko stopnjo bančnega zaupanja (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Splošne značilnosti: osnova za pridobitev kartice je odprt osebni račun (preverja se višina rednih mesečnih prilivov in solidnost poslovanja), kartica velja 4 leta, obveznosti se poravnava avtomatsko v obliki bremenitve s transakcijskega računa na dogovorjeni datum v mesecu, limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo vedno in povsod, kjer se kartice uporabljajo, kartico se dobi skupaj z osebno številko (PIN) za potrjevanje plačil in dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih oz. bankah (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti so plačevanje blaga in storitev na več kot 20.000 prodajnih mestih Activa in preko 32.000 prodajnih mestih MasterCard v Sloveniji, pa tudi v tujini, je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino. Obveznosti iz poslovanja se obračunajo enkrat mesečno na dogovorjeni dan (8., 18. ali 28. v mesecu), kar pomeni dejansko obliko brezobrestnega kredita. Omogoča dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih in v bankah, tudi v tujini (plačilo nadomestila za dvig), varno plačevanje blaga in storitev preko interneta. Vsi imetniki računa s kartico Activa MasterCard in zlata Activa MasterCard so nezgodno zavarovani. Za pridobitev kartice je potrebno predložiti vlogo za kartico, ki se jo lahko izpolni preko Bank@Neta ali v bančni poslovalnici, kjer se jo tudi odda (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.4 Visa

Slika 11: Plačilne kartice Visa



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Je pametna plačilna kartica z odloženim plačilom in je prilagojena vsem kupcem in njihovim potrebam. Kot ena izmed najbolj razširjenih kartic na svetu omogoča brezskrbno nakupovanje, plačevanje storitev in dvigovanje gotovine tako doma kot v tujini. Namenjena je imetnikom osebnih računov, ki radi poslujejo sodobno tako doma kot v tujini in ne želijo biti omejeni s trenutnim stanjem na računu. Nepogrešljiva je za vse tiste, ki potujejo v države nekdanje Jugoslavije (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Različica kartice Activa Visa je **zlata Activa Visa**. Ima iste značilnosti kot osnovna kartica z možnostjo višjih limitov porabe. Namenjena je zahtevnejšim imetnikom osebnih računov z visoko stopnjo bančnega zaupanja.

Splošne značilnosti: osnova za pridobitev kartice je odprt osebni račun (preverja se višina rednih mesečnih prilivov in solidnost poslovanja), kartica velja 3 leta, obveznosti se poravnava avtomatsko v obliki bremenitve s transakcijskega računa na dogovorjen datum v mesecu, limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo vedno in povsod, kjer se kartice uporabljajo, kartico se dobi skupaj z osebno številko (PIN) za potrjevanje plačil in dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih oz. bankah (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti so plačevanje blaga in storitev na več kot 20.000 prodajnih mestih Activa in vseh prodajnih mestih Vise v Sloveniji, pa tudi v tujini, je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino. Obveznosti iz poslovanja se obračunajo enkrat mesečno na dogovorjeni dan (8., 18. ali 28. v mesecu), kar pomeni dejansko obliko brezobrestnega kredita. Omogoča dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih in v bankah, tudi v tujini (plačilo nadomestila za dvig), varno plačevanje blaga in storitev preko interneta. Vsi imetniki računa s kartico Activa Visa in zlata Activa Visa so nezgodno zavarovani. Za pridobitev kartice je potrebno predložiti vlogo za kartico, ki se jo lahko izpolni preko Bank@Neta ali v bančni enoti, kjer se jo tudi odda (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.5 Poslovna Activa/MasterCard

Slika 12: Poslovna plačilna kartica Activa/MasterCard



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Je pametna plačilna kartica in je prilagojena komitentom in njihovim poslovnim potrebam. Kot ena izmed najbolj razširjenih kartic v svetu omogoča brezskrbno nakupovanje, plačevanje storitev in dvigovanje gotovine na poslovnih poteh tako doma kot v tujini. Imetniki poslovnih kartic Activa MasterCard so tudi **nezgodno zavarovani** za trajne posledice po nezgodi ali smrti zaradi nezgode. Zavarovanje prične teči prvega v mesecu, ko je izdana nova kartica ali obnovljena obstoječa kartica, traja 1 leto in se tudi obnavlja vsako leto. Zavarovalna vsota za trajno invalidnost v primeru nezgode je **4.172,92 evra**, za smrt v primeru nezgode pa **2.086,46 evra** (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Namenjena je vodilnim in drugim delavcem podjetja.

Omogoča varno in sodobno poslovanje, saj se lahko z njeno uporabo poenostavi organiziranje poslovnih potovanj, plačuje reprezentančne ter druge stroške in se tako izogne plačevanju z gotovino in izdajanju naročilnic. Osnova za pridobitev kartice je odprt poslovni račun, obveznosti se poravnajo avtomatsko z direktno obremenitvijo s poslovnega računa, limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo vedno in povsod, kjer se kartice uporabljajo, kartico se dobi skupaj z osebno številko (PIN) za dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti: imetniki poslovne kartice so tudi nezgodno zavarovani, je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino, plačevanje blaga in storitev na 20.000 prodajnih mestih Activa in preko 32.000 prodajnih mestih MasterCard v Sloveniji, prav tako pa na vseh prodajnih mestih v tujini, dvigovanje gotovine (plačilo nadomestila za dvig) na bančnih avtomatih in v bankah, tudi v tujini, plačevanje blaga in storitev preko spleta, s kartico se lahko rezervira hotel ali najame avtomobil, obračun obveznosti iz poslovanja s kartico enkrat mesečno. Za pridobitev kartice je potrebno izpolniti le vlogo za izdajo poslovne kartice (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.6 Poslovna Activa Visa

Slika 13: Poslovna plačilna kartica Visa



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Je pametna plačilna kartica in je prilagojena prav vsem komitentom in njihovim poslovnim potrebam. Kot ena izmed najbolj razširjenih kartic v svetu omogoča brezskrbno nakupovanje, plačevanje storitev in dvigovanje gotovine na poslovnih poteh tako doma kot v tujini (Interno gradivo Nove kbm d.d., 2009). Imetniki poslovnih kartic Activa Visa so tudi nezgodno zavarovani za trajne posledice po nezgodi ali smrti zaradi nezgode. Zavarovanje prične teči prvega v mesecu, ko je izdana nova kartica ali obnovljena obstoječa kartica, in traja 1 leto in se tudi obnavlja vsako leto. Zavarovalna vsota za trajno invalidnost v primeru nezgode je **4.172,92 evra**, za smrt v primeru nezgode pa **2.086,46 evra** (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Namenjena je zaposlenim pri pravnih osebah in proračunskih uporabnikih ter zasebnikom.

Omogoča varno in sodobno poslovanje, saj se lahko z njeno uporabo poenostavi organiziranje poslovnih potovanj, plačujete reprezentančne in druge stroške, in se tako izogne plačevanju z gotovino in izdajanju naročilnic. Osnova za pridobitev kartice je odprt poslovni račun, obveznosti se poravnava avtomatsko z direktno obremenitvijo s poslovnega računa, limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo vedno in povsod, kjer se kartice uporabljajo, kartico se dobi skupaj z osebno številko za dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti: dvigovanje gotovine (plačilo nadomestila za dvig) na bančnih avtomatih in v bankah, tudi v tujini, je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino, imetniki poslovne kartice so tudi **nezgodno zavarovani**, omogoča plačevanje blaga in storitev na ca. 32.000 prodajnih mestih VISA v Sloveniji, prav tako na vseh prodajnih mestih v tujini, plačevanje blaga in storitev preko spleta, s kartico se lahko rezervira hotel ali najamete avtomobil, obračun obveznosti iz poslovanja s kartico enkrat mesečno. Za pridobitev kartice je potrebno v bančni poslovalnici, kjer se ima odprt poslovni račun, izpolniti vlogo za izdajo poslovne kartice (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.7 Poslovna Visa Business Electron

Slika 14: Poslovna plačilna kartica Visa Business Electron



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Plačilna kartica Visa Business Electron je nova debetna plačilna kartica, ki jo podjetja in zasebniki z odprtim poslovnim računom pri banki prejmejo brezplačno. Je mednarodna kartica, namenjena identifikaciji pri poslovanju z računom ter brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev tako na prodajnih mestih kot preko varne spletne trgovine. S kartico lahko dvigujete gotovino tudi na bančnih avtomatih doma in v tujini. Debetna plačilna kartica Visa Business Electron je prva poslovna kartica s takojšnjo bremenitvijo računa. Poslovanje z njo je cenejše in preglednejše, omogoča dvig denarja na bankomatih, plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih doma in v tujini, nakupovanje preko interneta ter številne druge praktične storitve (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Kartica je namenjena zaposlenim v podjetju, ki so pooblaščen za poslovanje z računom.

Pogoj za pridobitev brezplačne kartice je odprt poslovni račun zasebnika ali pravne osebe. Obveznosti se poravnava s takojšnjo bremenitvijo s poslovnega računa, limiti za poslovanje s kartico se prilagodijo komitentovim željam in zmožnostim, obračun obveznosti iz poslovanja s kartico se prejema na dnevni izpiskih. Pooblaščen za poslovanje z računom prejmejo kartico na svoje ime, zasebnikom zamenjuje dosedanje identifikacijsko kartico za poslovanje s transakcijskim računom, pravnim osebam kartica služi kot dodaten identifikacijski dokument (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti: je pametna kartica s čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti in možnost nalaganja digitalnih potrdil, plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih doma in v tujini, nakupovanje preko interneta, kataloške prodaje, hotelske rezervacije in druge praktične storitve, dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih in preko POS terminalov na bančnih in poštnih okencih. Imetnik poslovnega računa pri Novi KBM so pisno obveščeni, ko je kartica za pooblaščen osebo za poslovanje s poslovnim računom pripravljena. Vse potrebno za pridobitev kartice se uredi ob otvoritvi računa (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.8 Poslovna Visa Business Electron »Obrtnik«

Slika 15: Poslovna plačilna kartica Visa Business Electron Obrtnik



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Kartica Visa Business Electron »Obrtnik« je nova debetna plačilna kartica poslovnega računa in hkrati tudi članska kartica Obrtne zbornice Slovenije (OZS), ki jo podjetja in zasebniki z odprtim poslovnim računom pri banki prejmejo brezplačno. Namenjena je identifikaciji pri poslovanju z računom, z njo pa se lahko koristi tudi vse ugodnosti in popuste, ki jih prinaša članstvo v OZS. S kartico se lahko tudi udobno brezgotovinsko posluje in dviguje gotovino na bančnih avtomatih doma in v tujini (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). Kartica je namenjena zakonitemu zastopniku podjetja oz. nosilcu dejavnosti, ki je član Obrtne zbornice Slovenije (prostovoljno ali obvezno članstvo) in posluje s transakcijskim računom pri Novi KBM.

Pogoj za pridobitev brezplačne kartice je odprt poslovni račun zasebnika ali pravne osebe. Obveznosti se poravnava s takojšnjo bremenitvijo s poslovnega računa, obračun obveznosti iz poslovanja s kartico se dobi na dnevni izpiski, limite za poslovanje s kartico se prilagodi komitentovim željam in zmožnostim, vsebuje člansko številko OZS, zasebnikom zamenjuje dosedanjo identifikacijsko kartico za poslovanje s poslovnim računom, pravnim osebam kartica služi kot dodaten identifikacijski dokument (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti: je pametna kartica s čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti in možnost nalaganja digitalnih potrdil, plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih doma in v tujini, nakupovanje preko interneta, kataloške prodaje, hotelske rezervacije in druge praktične storitve dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih in preko POS terminalov na bančnih in poštnih okencih, koristi se lahko popuste in ugodnosti, ki jih omogoča članstvo v OZS in imetništvo plačilne kartice Visa Business Electron »Obrtnik«. Imetnik poslovnega računa pri Novi KBM so pisno obveščeni, ko bo kartica za pooblaščen osebo za poslovanje s poslovnim računom pripravljena, če še niste imetnik poslovnega računa pri Novi KBM boste vse potrebno za pridobitev kartice uredili ob otvoritvi računa (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.9 Moneta

Moneta kot storitev brezgotovinskega plačevanja je na voljo naročnikom Mobitela, Debitela in Si.mobila, Mobiuporabnikom ter komitentom Nove KBM in Poštne banke Slovenije. Z Moneto je mogoče plačevati na različnih vrstah plačilnih mest (Internet, Avtomati, Terminali, Telefonska prodaja) ter polniti predplačniški račun in kupovati m-vstopnice. Moneta zagotavlja visoko varnost plačil (varnostna koda PIN za Moneto), omogoča sprotno spremljanje porabe, pri bankah se lahko z njo plačuje z več transakcijskih računov, limit mesečne omejitve porabe je prilagojen posamezniku. Lastnika sistema, Nova KBM in Mobitel, želita Moneto v Sloveniji uveljaviti kot odprt plačilni sistem za nove udeležence ter plačilni instrument, tržno znamko in nabor storitev (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.9.1 Prednosti Monete Nove KBM

Praktičnost, saj se ima mobilni telefon vedno s seboj, vse stroške nakupov se poravnava le enkrat mesečno s transakcijskega računa pri Novi KBM, ni omejitve minimalnega zneska, plačuje se lahko tudi zelo visoke zneske, saj se mesečno porabo z Moneto prilagodi vsakemu posamezniku, na isti mobilnik je mogoče istočasno navezati do šest bančnih računov – ti so lahko različnih vrst (osebni, pooblaščen, poslovni) (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Varnost, ker pri plačilu se uporablja varnostno kodo PIN za Moneto, ob izgubi ali kraji mobilnega telefona pa se lahko Moneto vklopiti na drugem mobilniku (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Sodobnost, ker je vedno mogoč pregled in nadzor nad porabo – preprosto se pošlje SMS s ključno besedo Moneta na 1919 in se prejme sporočilo z informativnim pregledom porabe, prav tako se lahko spremlja porabo preko spletne banke Bank@Net in mobilne banke mBank@Net. Z Moneto se lahko plačuje ločeno z osebnega ali poslovnega transakcijskega računa, izbere se lahko, na kateri telefonski številki se bo uporabljala Moneta, ter z Moneto se enostavno napolni svoj ali drug Mobiračun (Interni viri Nove KBM d.d., 2009). Namenjena je vsem, ki imajo mobilnik zmeraj pri roki in nam sodobni načini brezgotovinskega plačevanja, brez denarnice in kartic, izpolnjujejo vsakdanjik (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.9.2 Plačilni kanali Monete

Možnosti sodobnega plačevanja z Moneto je izredno veliko. Od plačevanja na prodajnih mestih, na raznih avtomatih, preko interneta in telefonske prodaje, do polnjenja mobilnika

z Moneto. Plačevanje je preprosto in vodljivo, a različno glede na vrsto (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Moneta terminal

Slika 16: Moneta terminal



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Moneta terminal je namenjen plačevanju na vseh fizičnih prodajnih mestih. Za komunikacijo uporablja mobilni telefon, s katerim se plačuje. Postopek nakupa poteka tako, da prodajalec v terminal vnese znesek plačila in poda terminal. Vtipka se kodo PIN Monete in potrdi vnos s tipko E. Nato se pokliče številko 180 in mobilnik položi na terminal. Po nekaj sekundah zvočne povezave se na terminalu izpiše »Transakcija OK«, natisne se obvestilo o plačilu. Podpis ni potreben. En izvod prejme kupec, drugega trgovec (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Moneta avtomat

Slika 17: Moneta avtomat



Vir: Nova KBM d.d., Kartice in Moneta, 2009.

Moneta terminal je namenjen plačevanju najrazličnejših avtomatov – parkirnih, za pijačo in hrano, igralnih avtomatov, knjižnih, informacijskih ipd. Deluje v vseh omrežjih, ki

omogočajo identifikacijo uporabnika. Kot tudi druge oblike Monete je zelo priljubljen za plačevanje majhnih zneskov, ker komunikacija prek telefona, s katerim se plačuje, ne potrebuje posebnega GSM modela ali druge telekomunikacijske povezave, kar dodatno zmanjšuje stroške in skrajša čas vzpostavitve možnosti plačevanja. Nakup preko avtomata poteka tako, da se na mobilniku odtipka 189 + znesek nakupa (npr. 18912 za 0,12 eura) ter vzpostavi zvezo. Mobilnik se prisloni k terminalu Moneta na prodajnem avtomatu, med prenosom sveti oranžna lučka. Zelena luč in zvok sta znak, da je bil znesek uspešno naložen v avtomat oziroma plačilo uspešno izvedeno. Izdelek iz avtomata se izbere kot običajno (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Moneta internet

Moneta internet je najstarejši plačilni kanal Monete. Namenjena je plačevanju prek interneta. Nastala je kot dogovor na težave mnogih ponudnikov vsebin in storitev nizke finančne vrednosti, za katere ni bilo na voljo primerne plačilnega sredstva. Kasneje se je njena uporabnost izkazala tudi pri nakupih izdelkov in transakcijah večje vrednosti, saj omogoča bistveno višjo stopnjo varnosti kot pa plačevanje s klasičnimi karticami. Pri načinu plačila se izbere Moneto. Na varni strani sistema Moneta, ki se odpre, se vtiskat mobilno številko. Na mobilno številko se prejme SMS z enkratnim varnostnim geslom. Nato se ga vtiska v zahtevan okvirček, saj se s tem potrdi istovetnost. Nakup se potrdi še s kodo PIN. Za vsak nakup se izdela elektronsko obvestilo, ki se ga lahko natisne (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Moneta v telefonski prodaji

Ponudniku blaga ali storitve se po telefonu pove mobilno številko uporabnika. Nato ponudnik preko sistema Moneta pošlje SMS z opisom in zneskom nakupa ter enkratnim geslom. Če se z nakupom strinjamo, se pove ponudniku enkratno geslo, ki smo ga prejeli preko telefona in sistem je nakup opravljen (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Polnjenje predplačniškega računa z Moneto

Mobilnik naj bi bil v stanju pripravljenosti, kot bi želeli klicati. Vtipka se ukazni niz in se ga potrdi s tipko za klicanje. Takoj zatem se na mobilniku izpiše sporočilo z obvestilom o Mobilniku, ki se ga želi napolniti, in znesku polnitve. Če se želi postopek nadaljevati, se polnitev potrdi e z ukaznim nizom *127# in tipko za klicanje (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

M- vstopnice

M-vstopnica je najhitrejša pot za rezervacijo in nakup kino vstopnic. Kjerkoli se lahko z mobilnim telefonom zagotovi svoj sedež v dvorani. Postopek nakupa pa sledi tako, da se

najprej na poziciji planet prek mobilnega telefona izbere prosti čas. Nato sledi kino, m-vstopnica. Kupi se in rezervira vstopnico, izbere se želeni kraj in film, čas ter število vstopnic. Sledi nakup ali rezervacija in konča s potrditvenim sms-jem. Vstopnico se prevzeme na blagajni s pomočjo kode vstopnice in sicer najmanj 20 minut pred pričetkom predstave (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Moneta SMS

Nakupovanje z Moneto SMS je priročno in enostavno. S mobilnega telefona se v obliki SMS pošlje ustrezno ključno besedo na kratko številko izbranega trgovca – ponudnika Monete. Na mobilni telefon se prejme sporočilo SMS s povzetkom podrobnosti transakcije in navodili za njeno potrditev. Transakcijo se potrди, tako da se v osnovno polje mobilnega telefona, kamor se vpisuje različne telefonske številke, namesto le te, vnese ukazni niz *188*PIN# in se ga potrди s tipko za klic. Na mobilni telefon se prejme potrditveno sporočilo SMS (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

E Terminal

Ko ponudnik na plačilnem mestu v aplikacijo vtipka znesek nakupa in znesek potrди, se mu izpiše niz znakov (t. i. žeton), katere mora kupec oz. uporabnik Monete vtipkati v svoj mobilni telefon. Uporabnik Monete pri Novi KBM pošlje potrditveni niz v obliki *180*žeton*koda PIN*zaporedna št. računa# (zaporedna številka računa je 1, če nima uporabnik več bančnih računov vezanih na Moneto). Žeton je niz števil k katere mu ponudnik poda za točno določen nakup. Uporabniku se na mobilniku prikaže obvestilo o nakupu ter potreben ukazni niz za potrditev (*180#). Uporabnik vtipka ukazni niz za potrditev (*180#) in ga potrди s tipko za klicanje Po izvedbi postopka uporabnik prejme SMS o opravljeni storitvi oz. plačilu (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

4.2.10 Poslovna Moneta

Namenjena je vsem poslovnežem, ki želijo biti neobremenjeni in plačevati, tudi če nimajo denarnice in gotovine pri roki (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009). S poslovno Moneto lahko plačujete potovalne, reprezentativne in druge stroške; namenjena je plačevanju blaga in storitev z mobilnikom: z njo lahko enostavno plačujete blago in storitve na raznovrstnih plačilnih mestih v Sloveniji, označenih z znakom Moneta. Vezana je na poslovni račun podjetja, proračunskega uporabnika ali zasebnika, kar za uporabnika pomeni, da se stroški nakupov poravnavajo enkrat mesečno neposredno s poslovnega računa. Poslovno Moneto Nove KBM lahko uporabljajo Mobitelovi in Debitelovi naročniki ter Mobiuporabniki (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

Glavne prednosti so plačevanje brez denarnice, gotovine ali kartic, z istim mobilnikom je mogoče plačevati z več različnih osebnih ali poslovnih računov ali računov, za katere smo

pooblaščen - to pomeni, da lahko ima uporabnik na istem mobilniku več osebnih ali poslovnih Monet. Uporabniki Poslovne Monete lahko plačujejo na: Moneta Terminalih, Moneta Avtomatih, Moneta Internetu in Moneta v Telefonski prodaji (Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009).

5 RAZISKAVA: ANALIZA VREDNOSTI PLAČILNIH STORITEV (KARTICE IN MONETA) MED UPORABNIKI NOVE KBM D.D.

Bančno poslovanje se je v zadnjih desetletjih zelo spremenilo. Negotovinsko oziroma elektronsko bančništvo vedno bolj nadomešča tradicionalen način poslovanja. Z negotovinskim oziroma elektronskim bančništvom smo se izognili dolgim vrstam pred bančnimi okenci, ki so bila stalnica leta nazaj, ko so prevladovale še hranilne knjižice. Število uporabnikov se iz leta v leto povečuje in z uporabo kartičnega poslovanja se vsakodnevno srečuje že skorajda vsak.

5.1 Namen in cilj raziskave

Namen tržne raziskave je bil ugotoviti, katera vrsta plačilnih kartic je najbolj razširjena med uporabniki. Zakaj se ljudje odločajo za poslovanje z njimi? Kakšne prednosti, ki jih prinašajo so najbolj pomembne in v katerih primerih jih največ uporabljajo. S pomočjo ankete sem poskušala ugotoviti, katerim lastnostim kartic in mobilnega poslovanja pripisujejo uporabniki največji pomen. Cilj raziskave je na podlagi ankete ugotoviti, katere plačilne kartice se najpogosteje uporabljajo, poznanstvo Monete, pomembnost omenjenih produktov, pogostost uporabe ter zadovoljstvo le-teh.

5.2 Izvedba raziskave

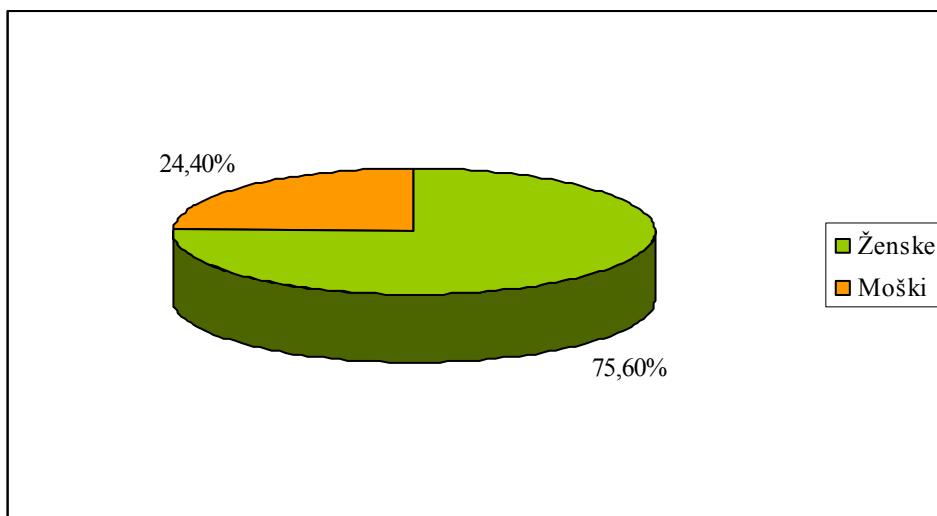
Podatke za magistrsko nalogo sem dobila s pomočjo anketnega vprašalnika, ki je sestavljen iz zaprtega tipa vprašanj. Anketiranci so izbirali med vnaprej že določenimi in ponujenimi možnimi odgovori, saj sem s takim načinom želela oblikovati enostavno in hitro anketo, ki jo anketiranci raje izpolnjujejo, ker jim ne vzame veliko časa, zato tudi nisem imela večjega problema s pridobivanjem anketirancev. Anketni vprašalnik tvori 11 vprašanj in je anonimen, saj menim, da so tako odgovori natančnejši, iskrenejši in bolj zanesljiv. Prvih 5 vprašanj se nanaša na osebne podatke anketirancev, ostala vprašanja pa direktno na plačilne kartice in Moneto. Ciljna populacija za vzorčenje so bili komitenti Nove KBM d.d. moškega in ženskega spola, različnih starosti. Sam izvedba ankete je potekala znotraj Nove KBM d.d. v obdobju 14 dni. Podatke sem poskušala pridobiti iz najrazličnejših profilov starosti, izobrazbe in statusa zaposlenih, da bi pridobila čim bolj reprezentativen vzorec in si tako zagotovila čim realnejšo sliko.

5.3 Rezultati raziskave

Anketni vprašalnik je po naključnem izboru izpolnilo 86 komitentov Nove KBM d.d., ki so obiskali poslovalnico v času izvajanja ankete. Anketirance sem razdelila po spolu, starosti skupini, izobrazbi in glede na osebni dohodek, ki ga prejemajo.

Struktura anketirancev glede na spol

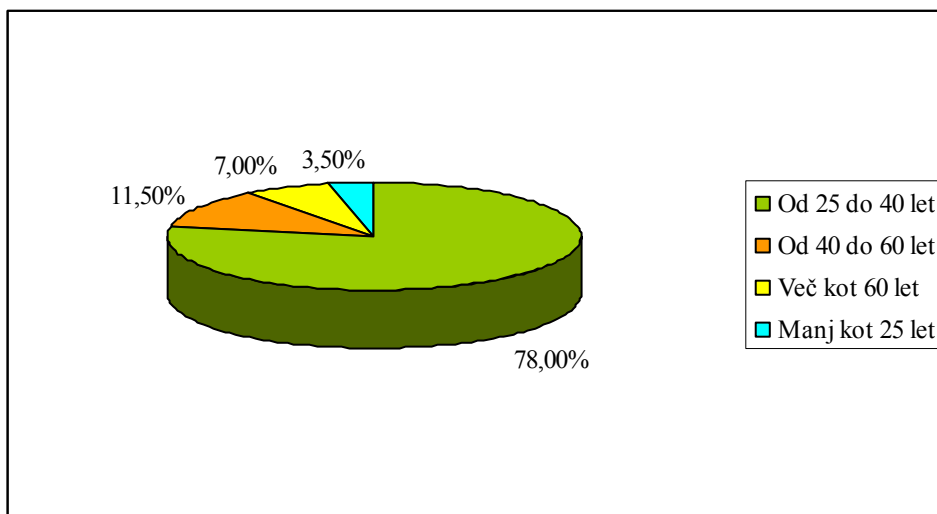
Slika 18: Struktura anketirancev glede na spol



V anketi je sodelovalo 21 moških (24,4 %) in 65 žensk (75,6 %).

Struktura anketirancev glede na starost

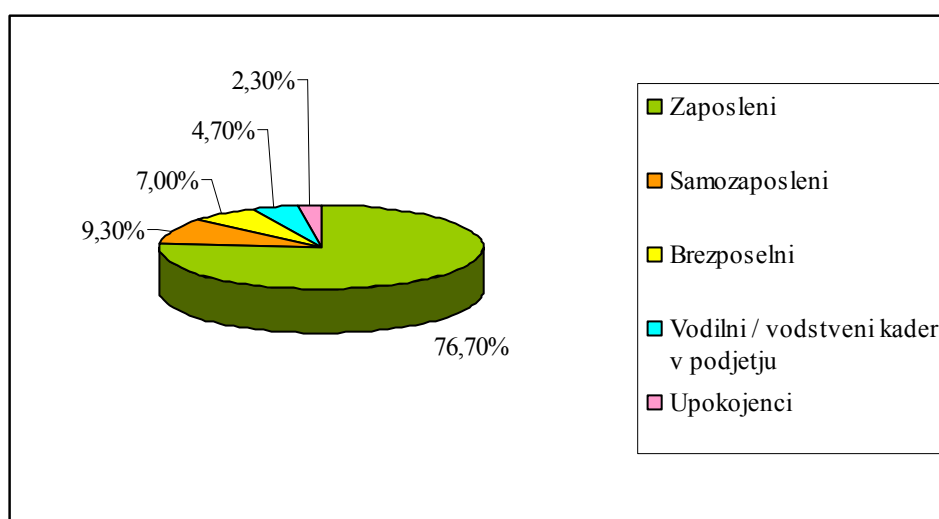
Slika 19: Struktura anketirancev glede na starost



Pri vprašanju o starosti anketirancev sem oblikovala štiri starostne razrede. V skupini anketirancev starih manj kot 25 let sem zajela osnovnošolce in dijake, ki po veliki večini nimajo večjih bančnih izkušenj, ter študente in zaposlene v prvih letih delovne dobe. Sledi razred od 25 do 40 let ter 40 do 60 let, kjer imajo uporabniki nekaj več bančnih izkušenj. Zadnjo skupino sestavljajo starejši od 60 let. Največ, to je 67 anketirancev, je bilo starih od 25 do 40 let (78 %), sledita skupina od 40 do 60 let z 10 anketiranci (11,5 %) in skupina nad 60 let s 6 anketiranci (7 %). Samo 3 anketiranci (3,5 %) so bili stari manj kot 25 let.

Statusna struktura anketirancev

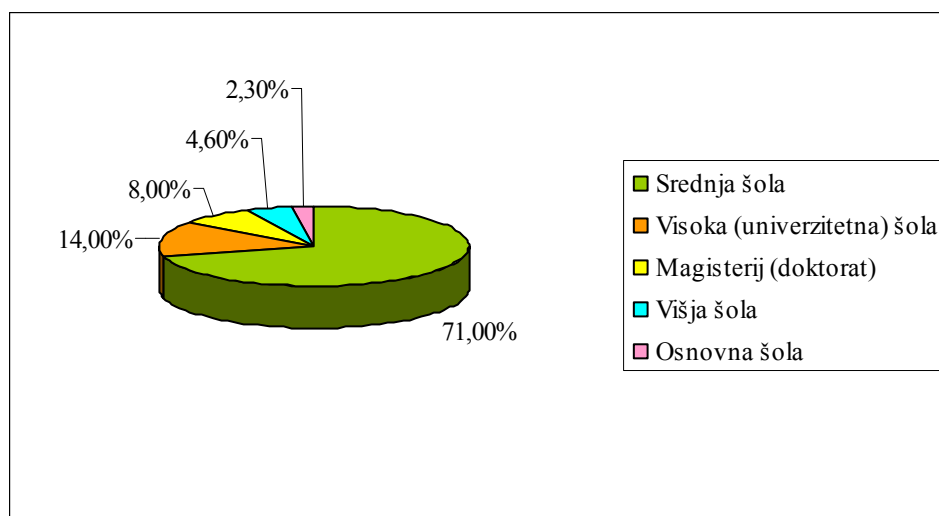
Slika 20: Statusna struktura anketirancev



Oblikovala sem pet razredov. To so razred vodilnih oziroma vodstveni kader v organizaciji oziroma podjetju s 4 anketiranci (4,7 %), razred zaposlenih v organizaciji oziroma podjetju s 66 anketiranci (76,7 %), razred samozaposlenih z 8 anketiranci (9,3 %). Sem spadajo samostojni podjetniki, kmetje in svobodni umetniki. V razredu brezposelnih je sodelovalo 6 anketirancev (7 %) in v razredu upokojencev sta sodelovala 2 anketiranca (2,3 %).

Izobrazbena struktura anketirancev

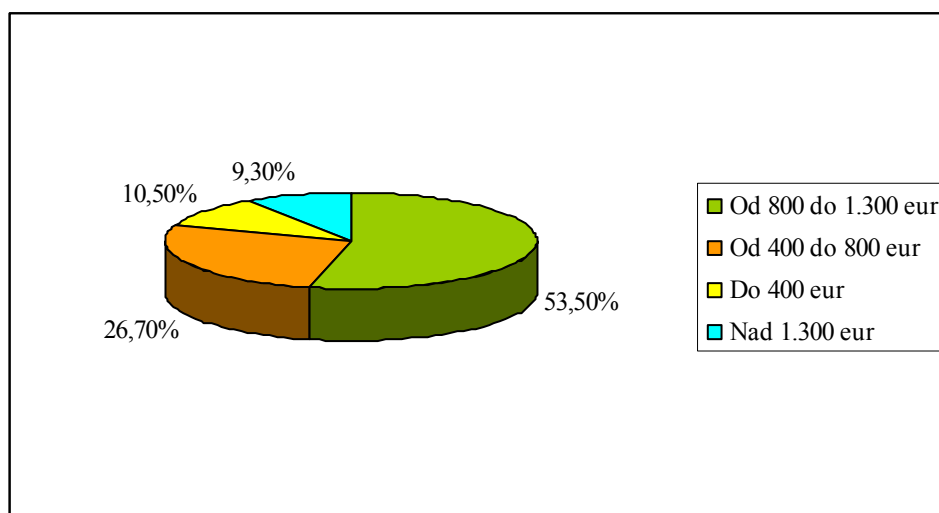
Slika 21: Izobrazbena struktura anketirancev



Največ, to je 61 anketirancev, ima srednješolsko izobrazbo (71 %), sledi 12 anketirancev z visoko oziroma univerzitetno izobrazbo (14 %). Višjo izobrazbo imajo 4 anketiranci (4,6 %), magisterij ali doktorat ima 7 anketirancev (8,1 %), najmanj, to sta 2 anketiranca, pa ima osnovno izobrazbo (2,3 %).

Povprečni mesečni dohodek anketirancev

Slika 22: Dohodkovna struktura anketirancev

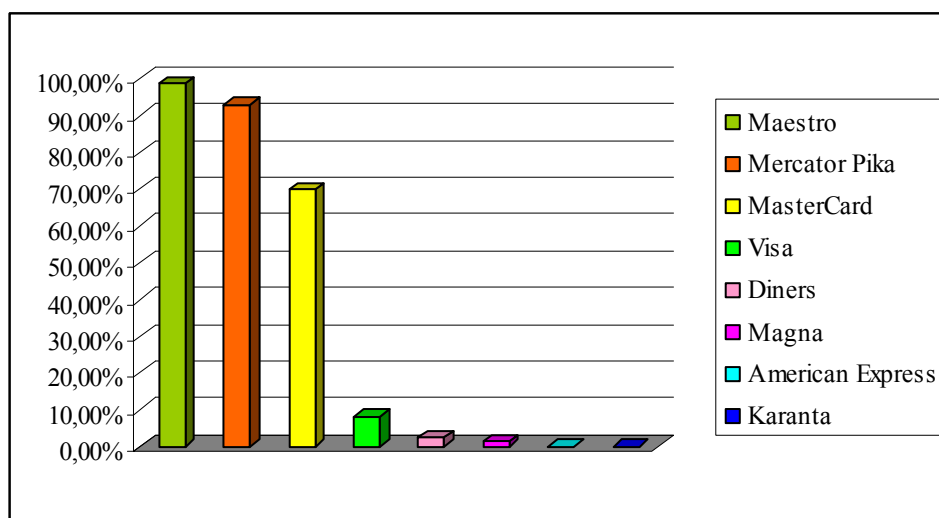


Uporaba bančnih storitev je v veliki meri odvisna tudi od višine osebnega dohodka posameznika, zato sem razdelila anketirance glede na višino osebnega dohodka v štiri razrede. Večina, 46 anketirancev (53,5 %) ima povprečni mesečni dohodek od 800 do

1.300 evrov, sledi 23 oseb, ki prejemajo od 400 do 800 evrov (26,7 %), 9 anketirancev (10,5 %) pa jih ima do 400 evrov, 8 anketirancev (9,3 %) ima osebni dohodek nad 1.300 evrov.

Število uporabnikov plačilnih kartic

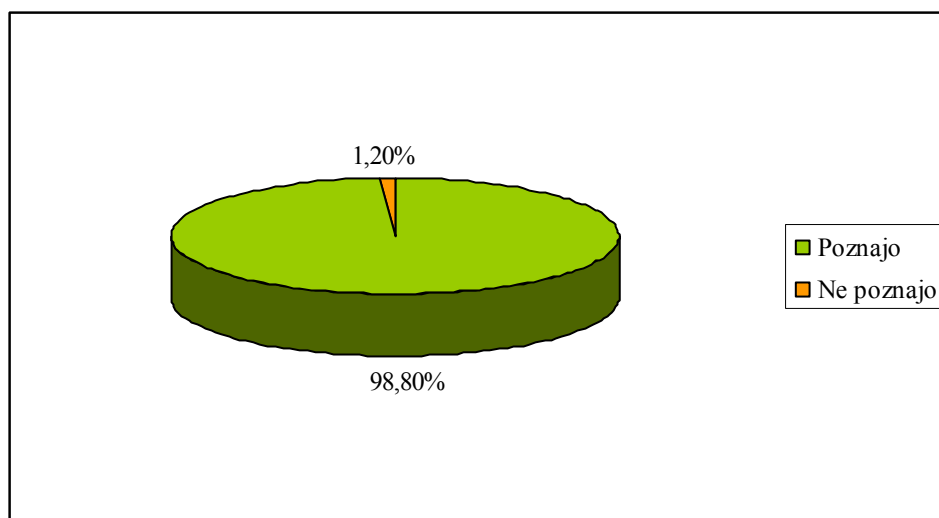
Slika 23: Struktura anketirancev glede na uporabo plačilnih kartic



Najpogostejše plačilne kartice so Maestro kartice – uporablja jih kar 85 anketirancev (98,8 %), in kartice Mercator Pika s kar 80 uporabniki (93 %), ki bistveno vodijo pred ostalimi oblikami. Sledijo plačilna kartica Mastercard s 60 uporabniki (69,8 %) ter Visa s 7 uporabniki (8,1 %). Sledita kartici Diners z 2 uporabnikoma (2,3 %) in Magna z 1 uporabnikom (1,2 %). Najmanj uporabljeni obliki plačilnih kartic, v moji raziskavi z nobenim uporabnikom (0 %), pa sta bili kartici American Express in Karanta. Plačilne kartice Maestro, Mastercard in Visa so zaradi svoje uporabe preproste in zato vse pogostejši način plačevanja blaga in storitev. POS terminali, ki omogočajo plačevanje s plačilno kartico so nameščeni že skoraj povsod, celo v barih, restavracijah, frizerskih in kozmetičnih salonih. S temi karticami lahko dvigujemo gotovino tudi na bančnih avtomatih. Tudi plačilna kartica Diners ima podobne lastnosti kot Maestro in Mastercard, saj tudi z njo plačujemo že povsod, ima pa še dodatno funkcijo kreditiranja oziroma plačevanja na obroke, do 24 obrokov. Enake funkcije kot Diners imata tudi kartici Karanta in Magna. Z Mercator Pika karticami pa plačujemo v vseh trgovinskih centrih Mercator z odloženim plačilom. Kartica ima tudi funkcijo zbiranja pik, ki po določenem obdobju prinesejo določen denarni bonus.

Poznavanje plačilnega sredstva Monete Nove KBM d.d.

Slika 24: Struktura anketirancev glede na poznavanje Monete Nove KBM d.d.

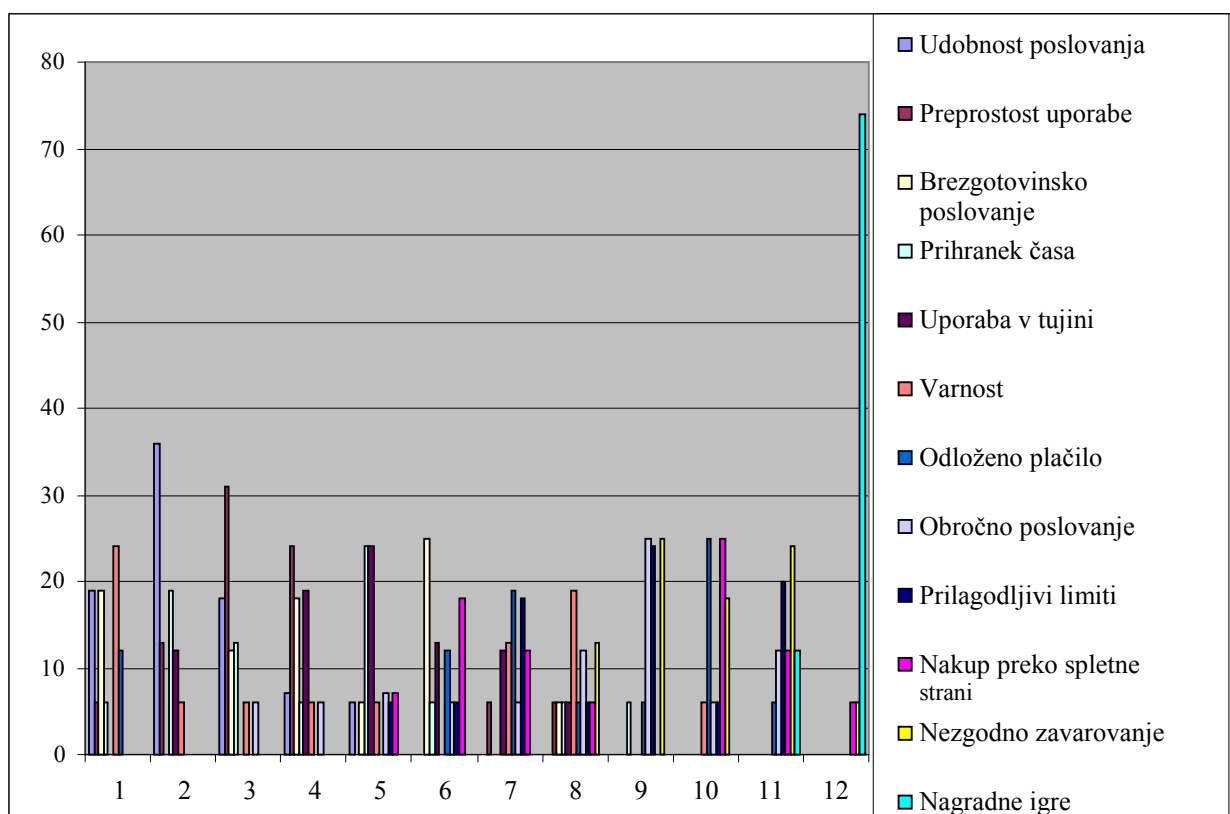


Na vprašanje, ali poznajo anketiranci Moneto Nove KBM d.d. je pritrdilno odgovorilo 98,8 % uporabnikov (85 anketirancev). Moneto ne pozna le 1,2 % (1 anketiranec, starejša oseba). Tak rezultat sem tudi pričakovala, saj se v današnjem času že skoraj vsak srečuje z mobilnim telefonom in uporabo le-tega. Moneta je kar dobro poznana storitev, saj banka in mobilni operater nenehno tržijo to storitev po različnih reklamnih oglasih, na raznih prireditvah in festivalih, kot je na primer Robinova zabava v Novi Gorici, pa Festival Lent v Mariboru, Praznik češenj v Goriških brdih in drugih podobnih prireditvah.

Pomembnost plačilnih kartic

Značilnosti plačilnih kartic so prihranek časa, udobnost poslovanja, preprostost uporabe, brezgotovinsko poslovanje, varnost, nezgodno zavarovanje, obročno plačevanje, uporaba v tujini, odloženo plačilo, prilagodljivi limiti brez dnevne, tedenske, mesečne porabe, nagradne igre ter nakupi preko spletnih strani. Na podlagi teh lastnosti sem od anketirancev hotela izvedeti, katera je tista lastnost plačilnih kartic, ki ji dajejo največjo pomembnost, ter katera je najmanj pomembna ter zakaj se ljudje sploh odločajo za uporabo plačilnih kartic.

Slika 25: Struktura anketirancev glede na pomembnost plačilnih kartic



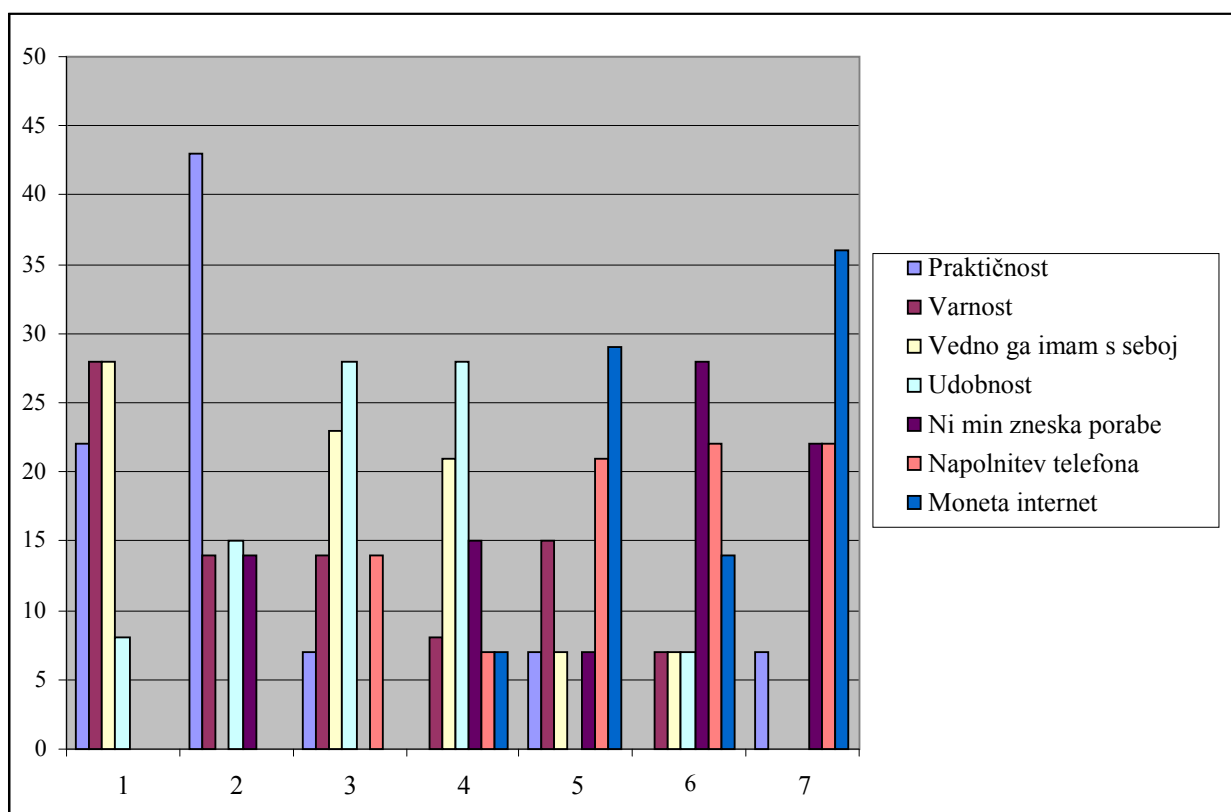
Anketa je pokazala, da je za anketirance najbolj pomembna udobnost poslovanja. Kartice so udobne že zato, ker nam ni potrebno imeti gotovine s seboj, ampak lahko kjerkoli in kadarkoli plačujemo z njimi. Sledi preprostosti uporabe, saj so plačila s plačilnimi karticami zelo preprosta, prav tako dvig preko bančnega avtomata in nakup preko spletnih strani. Brezgotovinsko poslovanje je naslednja prednost za kartice oziroma naslednja pomembnost za komitente. Na četrtem mestu sledi prihranek časa, saj nam ni potrebno stati v vrstah pred bančnimi okenci in nismo vezani na odprtost bančnih poslovalnic. Varnost kartic je na petem mestu. Še vedno je veliko zlorab, tako preko spleta kot tudi na bančnih avtomatih. Odloženo plačilo je naslednja vrednost, saj ima vrednost kreditiranja. To pomeni, da plačujemo cel mesec, poravnamo pa šele naslednji mesec vse skupaj. Obročno poslovanje je na sedmih mestu. Če je komitent v trenutku nakupa nelikviden, bo kupnino poravnal kasneje, ko ga bo k temu pozval izdajatelj kreditne kartice. Prilagodljivi mesečni limit je na osmem mestu. Glede na potrebe nakupa in višino dohodkov se lahko odločimo, kakšni bodo naši dnevni in mesečni limiti porabe s karticami. Limite lahko kadarkoli glede na naše potrebe tudi spreminjamo. Med najmanj pomembnimi lastnostmi kartic pa sledijo nakup preko spletnih strani, nezgodno zavarovanje ter nagradne igre.

Pomembnost storitve Moneta

Za Moneto je značilno, da je praktična, varna, udobna, ni minimalnega zneska porabe, mobilni

telefon se lahko napolni z njo, plačuje se na Moneta internetu in telefon se ima vedno s seboj. Na podlagi teh lastnosti sem želela izvedeti, katera je najpomembnejša lastnost, zaradi katere se anketiranci odločijo za uporabo Monete.

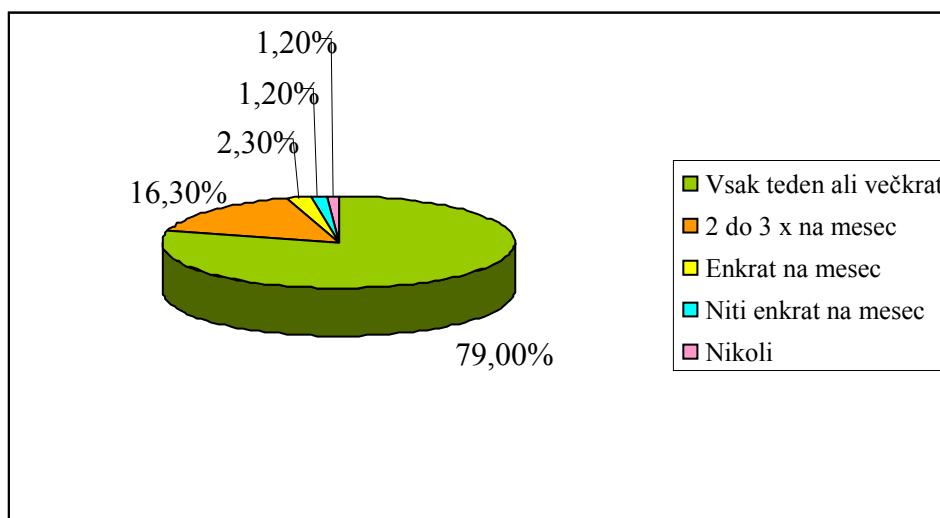
Slika 26: Struktura anketirancev glede na pomembnost Monete



Na prvo mesto so anketiranci uvrstili praktičnost, saj je uporaba mobilnega telefona in plačevanje z njim zelo praktično. Na drugem mestu sledi varnost, saj je način plačila dokaj varen. Tretje mesto zaseda stalna dosegljivost telefona, saj ga imamo vedno s seboj. Mobilni telefon je danes nepogrešljiv pripomoček vsakega, skoraj kamorkoli gremo ga vedno vzamemo s seboj. Poleg tega je tudi zelo udoben način plačevanja, ker nam ni potrebno imeti s seboj gotovine. Na peto mesto se je uvrstila lastnost, da pri plačevanju z mobilnim telefonom nimamo minimalne porabe zneska. Še posebej priročno je to na avtomatih (za hrano in pijačo, parkirnine). Na šestem mestu je napolnitev telefona, saj lahko kadarkoli napolnimo mobilni telefon. Na zadnje mesto se je uvrstil Moneta internet, saj smo ljudje še vedno skeptični in premalo zaupljivi glede plačevanja preko spletne strani.

Pogostost uporabe plačilnih kartic Nove KBM d.d.

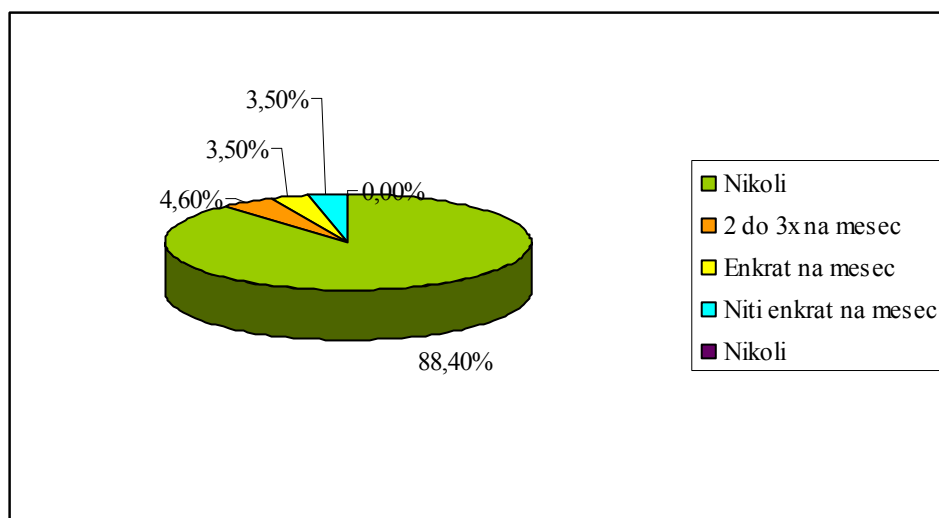
Slika 27: Struktura anketirancev glede na pogostost uporabe plačilnih kartic



Kar 68 anketirancev uporablja plačilne kartice vsak teden oziroma večkrat na teden (79 %). Sledi 14 anketirancev, ki plačilne kartice uporabljajo 2- do 3-krat na mesec (16,3 %). Le majhen delež, to sta 2 anketiranca (2,3 %) uporabljata plačilne kartice samo enkrat na mesec in 1 anketiranec (1,2 %) pa niti enkrat na mesec ali nikoli. Na podlagi ankete in na podlagi biltena Slovenije, ki je prikazan v Tabeli 1, lahko rečem, da ljudje vedno več prisegajo na negotovinsko poslovanje in vsakodnevno uporabljajo plačilne kartice. Klasični način plačevanja (plačevanje z gotovino in s čeki) postopoma izginja iz prometa. Čemu bi prenašali gotovino, če lahko nakupe izvršimo kar s plačilno kartico. Raje vzamemo kartico in izvršimo plačilo.

Pogostost uporabe Monete Nove KBM d.d.

Slika 28: Struktura anketirancev glede na pogostost uporabe Monete

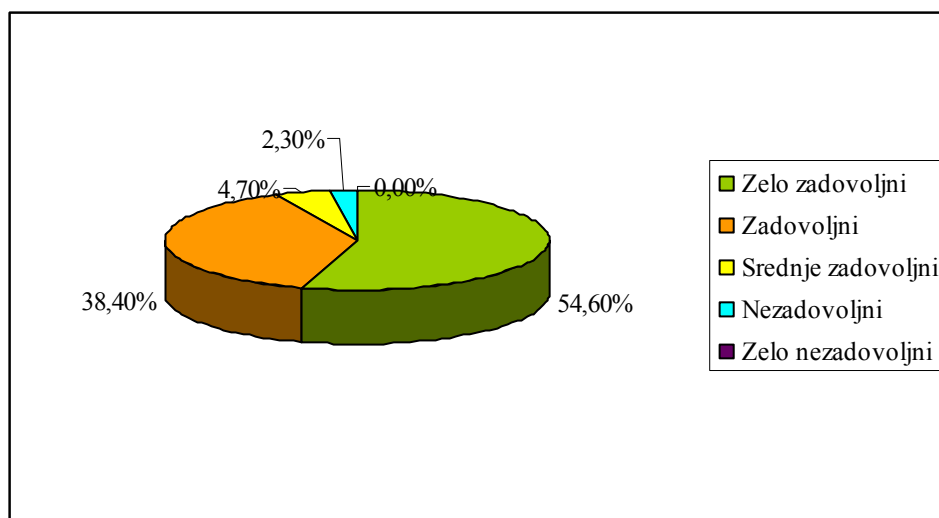


Storitve Moneta Nove KBM d.d. ne uporablja noben anketiranec (0 %) vsak teden ali večkrat. Prav tako je nizka uporaba 2- do 3-krat na mesec, in sicer uporabljajo Moneto 4 anketiranci (4,6 %). Enkrat na mesec ali niti enkrat na mesec pa jo uporabljajo 3 anketiranci (3,5 %). 88,4 % anketirancev (76 anketirancev) pa plačilno sredstvo Moneta Nove KBM d.d. ne uporablja nikoli. Moneta je novejšo negotovinsko poslovanje. Iz rezultatov ankete sklepam, da ljudje raje posegajo po drugih plačilnih sredstvih, morda je ne poznajo dovolj ali pa je premalo plačilnih mest.

V primerjavi s plačilnimi karticami, ki jih zelo pogosto uporablja kar 68 % anketirancev, to je vsak teden ali večkrat, sklepam, da anketiranci raje plačujejo s plačilnimi karticami kot z Moneto. Torej so plačilne kartice bolj priljubljene kot Moneta, vsaj trenutno, kar pa se lahko v prihodnosti, ko bodo ljudje Moneto bolje spoznali in začeli uporabljati tudi ta način plačevanja, tudi spremeni.

Zadovoljstvo uporabnikov plačilnih kartic Nove KBM d.d.

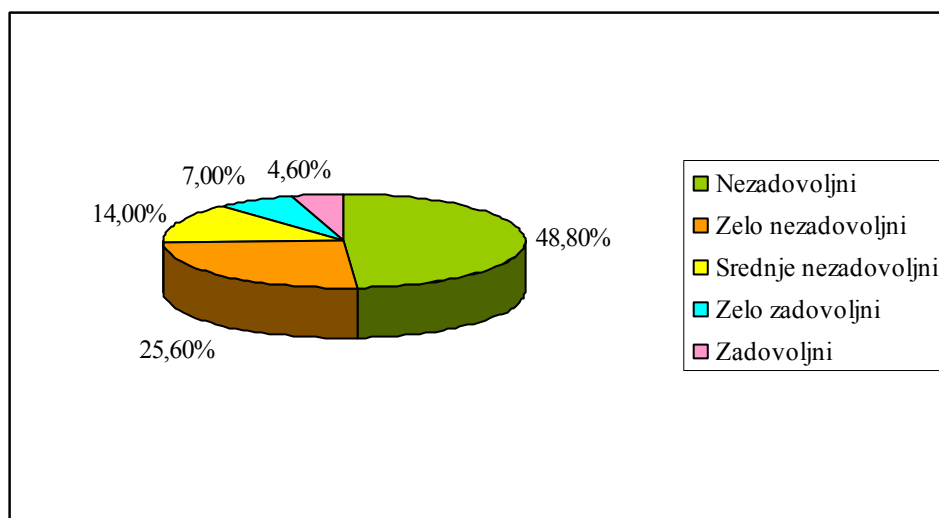
Slika 29: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo plačilnih kartic Nove KBM d.d.



Uporabniki, ki uporabljajo plačilne kartice Nove KBM d.d. so v veliki večini s karticami zadovoljni ali celo zelo zadovoljni. 47 anketirancev (54,6 %) jih je zelo zadovoljnih in 33 anketirancev (38,4 %) jih je zadovoljnih. Zanimarjivi delež je srednje zadovoljnih, to sta 2 anketiranca (2,3 %), ter nezadovoljnih, to je 4 anketiranci (4,7 %), nihče ni zelo nezadovoljen. Visok odstotek zadovoljnih uporabnikov verjetno ni posledica njihovih pričakovanj. Menim, da se plačilne kartice v zadnjih letih nenehno izboljšujejo in dopolnjujejo, uporabniki pa so vse bolj zahtevni. Odstotek zelo zadovoljnih uporabnikov (54,6 %) in zadovoljnih uporabnikov (38,4 %) je sicer na prvi pogled spodbuden podatek. Ugotavljam lahko, da je cilj banke imeti čimveč zadovoljnih uporabnikov, saj si s tem zagotavljajo njihovo daljšo zvestobo. To je še dodatna potrditev dejstev, da morajo banke slediti željam in pričakovanjem strank, spremljati njihovo zadovoljstvo ter poslovanje konkurenčnih bančnih kartic.

Zadovoljstvo uporabnikov Monete Nove KBM d.d.

Slika 30: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo Monete Nove KBM d.d.



Večina uporabnikov, to je 42 anketirancev Monete Nove KBM d.d. je nezadovoljnih (48,8 %), zelo nezadovoljnih je 22 anketirancev (25,6 %) in srednje zadovoljnih 12 anketirancev (14 %). Le 4 anketiranci (4,6 %) so zadovoljni in 6 anketirancev (7 %) je zelo zadovoljnih. To nezadovoljstvo je potrditev tega, zakaj stranke ne uporabljajo Monete, kot je bilo razvidno pri prejšnjem vprašanju. Nezadovoljstvo uporabnikov pa pripelje do tega, da ljudje določene storitve ne uporabljajo oziroma jo le redko uporabljajo.

5.4 Razprava o rezultatih raziskave in predlogi izboljšave plačilnih kartic in Monete Nove KBM d.d.

Na podlagi anketnega vprašalnika lahko povzamem, da se plačilne kartice in Moneta že uporabljajo in se bodo tudi v prihodnje. Danes si mnogi preprosto ne moremo več predstavljati življenja brez kartic. Tako plačilne kartice kot Moneta nam predstavljajo ugoden način poslovanja in se zelo hitro širijo – plačilne kartice nekoliko bolj kot Moneta. Nove funkcije pa njih korist le povečujejo. Vsakdanji ritem življenja, pomanjkanje časa ter na splošno aktiven življenjski slog so razlogi, da je brezgotovinsko plačevanje postalo pomemben del življenja, v katerem živimo, varnost našega imetja pa njegov ključni element. Rezultati ankete so pokazali, da imajo ljudje več različnih plačilnih kartic. Osnovna kartica, ki jo ima večina anketirancev, je kartica Maestro. Poleg nje pa nekateri uporabljajo ali Mastercard ali Viso. Obe kartici imata lastnost odloženega plačila in letno naročnino. Trenutno je na podlagi ankete razvidno, da je večja uporaba Mastercarda kot Vise. Prav tako so tudi kartice Diners, American Express, Karata in Magna kartice z odloženim plačilom. Tudi te kartice imajo letno članarino, imajo pa še lastnost, da lahko z njimi plačujemo obročno. Anketa je pokazala, da jih ima le malo anketirancev. Noben anketiranec pa ne uporablja kartic American Express ali Karanta. Kartica, ki nima nobenih

stroškov in ima prav tako odloženo plačilo, je Mercatorjeva kartica ugodnosti Pika. Od 86 anketiranih jo uporablja kar 60. Za uporabo plačilnih kartic se ljudje odločajo predvsem zato, ker so udobne, preproste, nudijo brezgotovinsko poslovanje, pa tudi kjerkoli po svetu jih lahko uporabljamo. Posledica tega je tudi prihranek časa. Naslednja pomembna lastnost plačilnih kartic je odloženo plačilo. Nekatere kartice imajo tudi lastnost obročnega poslovanja. Kot najmanj pomembno lastnost plačilnih kartic so anketiranci navedli prilagodljivi limiti brez dnevne tedenske ali mesečne porabe. Med zadnje lastnosti po pomembnosti se uvršča tudi nakupovanje preko spletnih strani. Še vedno je veliko ljudi, ki temu načinu poslovanja ne zaupa. Nezgodno zavarovanje in nagradne igre pa sta na zadnjem mestu, saj so nagradne igre le sredstvo, s katerim želijo banke še dodatno pritegniti komitente k njihovi večji uporabi. Iz raziskave je razvidno, da večina anketirancev plačilne kartice Nove KBM d.d. zelo uporablja, tudi vsak teden oziroma večkrat na teden, le nekaj anketirancev jih uporablja 2-do 3-krat na teden. Zanimljiv podatek pa je, da jih le nekaj uporablja plačilne kartice le enkrat na mesec ali niti enkrat na mesec oziroma nikoli.

Večina anketirancev je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih, nihče pa ni zelo nezadovoljen z njimi. Zadovoljstvo uporabnikov in večkratna uporaba bančnih storitev je za banko pozitiven dejavnik, saj pomeni, da bodo še naprej ostali njeni komitenti, hkrati pa banki sporoča, da je uresničila svoje cilje in želje komitentov. Tudi pri novejši različici negotovinskega plačevanja Moneta Nove KBM d.d. sta na prvih mestih med najpomembnejšimi lastnosti praktičnost in varnost. Ti dve lastnosti sta tisti, zaradi katerih se ljudje odločajo za njeno uporabo. Nihče si ne želi storitve, ki ne bi bila varna. Pri Moneti je za uporabnike prednost tudi ta, da imamo mobilni telefon vedno s seboj oziroma ga imamo vedno pri roki. Plačevanje z mobilnim telefonom je udobno. Naslednja lastnost, ki so jo določili anketiranci, da je pomembna, je ta, da nima minimalnega zneska uporabe, kar pa za plačilne kartice tega ne bi mogli dejati. Moneta Nove KBM d.d. ima tudi to lastnost, da lahko z njo napolnimo telefon. Sicer je za anketirance ta lastnost med zadnjimi oziroma je najmanj pomembna. Razlog je v tem, da večina ne potrebuje napolnitev telefona, saj zelo veliko ljudi plačuje mesečno naročnino. Poleg tega pa za polnitev telefona lahko uporabljamo tudi druge načine plačevanja, kot so s plačilnimi karticami na bančnih avtomatih, nakupi v kioskih in trgovinah ter bencinskih servisih.

Moneta Nove KBM d.d. ni tako pogosto uporabljena oblika plačilnega sredstva. Poznajo jo skoraj vsi anketiranci, uporabljajo pa jo zelo malo. Anketa je pokazala da je 22 anketirancev zelo nezadovoljnih in 42 anketirancev nezadovoljnih, kar skupaj znaša 64 anketirancev. Sklepam, da so na to vprašanje odgovorili tudi tisti anketiranci, ki Monete Nove KBM d.d. ne uporabljajo, teh pa je 76 anketirancev. Glede na podatek, da 76 anketirancev nikoli ne uporablja Monete, nezadovoljnih pa je od tega 66 uporabnikov, sklepam, da čeprav anketiranci Monete ne uporabljajo, so še vedno zadovoljni z njo. 11,6 % vseh anketirancev Monete Nove KBM d.d. tudi uporablja, bodisi je to večkrat na mesec, enkrat na mesec ali enkrat na leto. Prav tako jih je 11,6 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih.

Svojo hipotezo, da je sodobno brezgotovinsko plačevanje s plačilnimi karticami v Sloveniji razširjeno in priljubljeno, lahko potrdim, saj je bilo z analizo raziskave prikazano, da ljudje zelo veliko uporabljajo plačilne kartice in so z njimi zadovoljni ali celo zelo zadovoljni. Prav tako je razvidno z anketo, da se število kartic in njihova uporaba povečuje. Potrdim lahko tudi hipotezo, da je mobilno plačevanje varno in preprosto, saj so anketiranci te lastnosti sami poudarili. Anketa je pokazala, da je uporabnikov Monete manj, a se tudi število uporabnikov Monete vsako leto povečuje. Prav tako lahko trdim, da je Moneta alternativa obstoječim plačilnim karticam. Mobilno poslovanje naj bi uporabniku, ko je mobilni, zagotavljalo opravljanje čimveč storitev.

Kot je bilo razvidno iz anketnega vprašalnika, kartično poslovanje iz leta v leto narašča, ljudje pa so z njim zelo zadovoljni in ga tudi veliko uporabljajo, tako da morebitnih bistvenih izboljšav tukaj ne vidim, le v večjem promoviranju spletnega poslovanja, saj so anketiranci to lastnost kartic in tudi Monete postavili na zadnje mesto. Razvoj elektronskega bančništva prinaša sicer velike stroške, ker pomeni naložbo v strojno in programsko opremo, stroške izobraževanja, vzdrževanja ter podobno (Jakupovič, 2004, 74–75). Največja težava elektronskega bančništva je varnost, saj se moramo zavedati, da splet ne bo nikoli varen. Pri tem pa sta udeležena tako banka kot komitent. Naloga banke je vzpostavitev varnega sistema, ki komitentu omogoča varno opravljanje storitev, vendar tudi dobre tehnologije niso dovolj, če se komitenti ne držijo varnostnih pravil. Pri karticah Nove KBM d.d. predlagam naslednje izboljšave: preveritev ali obstaja možnost, da bi lahko tudi komitenti KBM d.d. spremenili osebno številko (PIN) na bančnih avtomatih, kot to lahko storijo komitenti nekaterih konkurenčnih bank. Tako bi lahko komitenti več poslovali s plačilno kartico, saj marsikdo pozabi svojo osebno številko (PIN), ker si jo težko zapomnijo. Nova KBM d.d. je z Moneto v prednosti pred ostalimi bankami. To prednost bi bilo potrebno izkoristiti in razširiti ponudbo plačevanja z mobilnikom na več prodajnih mest, saj je zaenkrat vsaj na področju zahodne Slovenije malo prodajnih mest, ki bo omogočala plačevanje z Moneto. Več promoviranja naj bi bilo predvsem med dijaki in študenti. Poleg tega bi bilo potrebno Moneto okrepiti s širšo promocijo, saj bi se s tem utrdila blagovna znamka. Promocija bi lahko potekala preko različnih medijev, predvsem televizije. Na ta način bi bili učinkovitejši, saj slednja omogoča avdio in video učinek, ki gledalca bolj pritegne kot le zvočni ali slikovni signal. Oglas bi moral biti inovativen in zanimiv, s poudarkom na prednostih mobilnega plačevanja. Najprimernejši čas za predvajanje oglasa je pred ali po končanem televizijskem dnevniku, ko je pred ekrani zbranih največ gledalcev, med njimi tudi ciljni segment. S tem bi dosegli okrepljeno promocijo, ki je za pridobivanje novih komitentov oziroma za uporabo bančnih storitev primarnega pomena.

SKLEP

Še nekaj let nazaj je bila banka tista, ki je določala ponudbo in dala komitentu na izbiro le to, da sprejme dane pogoje ali pa se ponujeni storitvi odpove. Danes, ko je konkurenca med bankami velika, se je vse to spremenilo. Danes je komitent tisti, ki odloča, katero banko in katere njene storitve bo sprejel, zato je za banko zelo pomembna vsaka stranka. Konkurenčni boj je zahteven, zato je za banko zelo pomembno, da si pridobi komitenta, še bolj pa, da je on zadovoljen, saj ga s tem obdrži. Če želi banka obdržati tržni delež ali ga celo povečati, se mora čim hitreje prilagajati spremembam v okolju in izkoristiti tržne možnosti. Preučiti mora prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti v okolju, kjer se nahaja. Razviti in tržiti mora take storitve, ki jih trg v tistem trenutku najbolj potrebuje, hkrati pa mora ohraniti visoko kakovostno raven obstoječih storitev, ki jih ponuja komitent. Banke se zavedajo, da vsak komitent prinaša dolgoročno konkurenčno prednost.

Z današnjim časom, ko se vse odvija zelo hitro in imajo ljudje vedno manj časa, je brezgotovinsko poslovanje tisto, ki komitentom omogoča hitro, enostavno in preprosto pot do denarja. Tako plačilne kartice in Moneta, ki so del negotovinskega poslovanja, nadomeščajo klasičen način poslovanja. Postale so nekaj vsakdanjega v življenju vsakega posameznika. Plačilne kartice in Moneta so eden izmed lažjih načinov brezgotovinskega plačevanja že več let. Z njimi se srečujemo vedno in povsod. Navajeni smo, da blago ali storitev plačujemo z različnimi plačilnimi sredstvi. Oblike plačilnih sredstev se v skladu z novo tehnologijo stalno spreminjajo. Najstarejši način plačevanja je plačevanje z gotovino, temu so sledili čeki, ki jih je vedno manj. Danes pa je največ plačevanja s plačilnimi in kreditnimi karticami ter nekoliko manj z Moneto. S karticami in Moneto odpadejo tudi vse težave, kako priti do denarja, ko so bančne ustanove zaprte.

Uporaba plačilnih kartic in Monete, kot sem že z anketo ugotovila, je preprosta, enostavna, njihovo številčno uvajanje pa poenostavlja plačilni promet in s tem znižuje tudi stroške. V zadnjem času se srečujemo z nadgradnjami tako kartic kot Monete, kjer poleg osnovne plačilne funkcije opravljajo še dodatne storitve. Kartice pa so tudi pametne in vse bolj razširjene. Prav tako se tudi uporaba Monete vedno bolj povečuje, saj, kot sem omenila, se je pred nedavnim pridružil Mobitelu in Novi KBM d.d. tudi Si.mobil. V Sloveniji poznamo več tehnologij, na katerih lahko s pomočjo plačilnih kartic dvigujemo denar. Pri tem mislimo predvsem na bankomate, ki jih danes imamo že povsod na voljo. Novejša pa je možnost, da lahko na bankomatih poravnamo tudi položnice. To pomeni, da nam ni potrebno iti na banko ali pošto, kjer bi čakali v vrsti. Moneta pa žal nima možnosti dvigovanja gotovine. Ima pa drugo prednost, saj lahko z njo plačujemo minimalne zneske, še posebej je priročna za plačevanje parkirnin. Tako z Moneto kot s plačilnimi karticami je mogoče blago ali storitev plačati preko POS terminalov.

Namen magistrske naloge je bila analiza plačilnih kartic in Monete Nove KBM d.d., ki prinaša veliko pozitivnih učinkov tako za uporabnike kot za banko samo. Iz tržne raziskave, ki sem jo izvedla med komitenti Nove KBM d.d., smo lahko ugotovili, da se velika večina anketirancev s plačilnimi karticami srečuje in jih uporablja vsakodnevno, Moneta pa je nekoliko manj uporabljena. Uporabniki so največjo prednost plačilnih kartic pripisali udobnosti, preprosti uporabi in negotovinskemu poslovanju. Pri Moneti pa praktičnosti, varnosti ter dejstvu, da imamo mobitel vedno s seboj. Na drugi strani pa prinašajo bankam naslednje pozitivne lastnosti: znižanje stroškom poslovanja, razbremenitev čakalnih vrst. Svojo magistrsko nalogo sem omejila na ponudbo za fizične komitente Nove KBM d.d. na področju zahodne Slovenije, zato sem dobila rezultat, da plačilne kartice American Express ali Karanta ne uporablja noben komitent. Domnevam, da bi bili rezultati nekoliko drugačni, če bi naredila anketo na področju celotne Slovenije. Tako iz bančnega biltena kot iz moje raziskave je razvidno, da se kartično poslovanje povečuje in komitenti so zelo zadovoljni z njim. Tudi uporaba Monete se iz leta v leto povečuje, a ne tako drastično kot uporaba plačilnih kartic.

LITERATURA IN VIRI

1. *Activa: Activa kartica*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.activa-card.com/kartice.asp>.
2. Activa (2001a). *Kratka zgodovina pametnih kartic*. Najdeno 29. julija 2009 na spletnem naslovu <http://www.activa.si/pametna/Kartica/zgodovina.asp>
3. Activa (2007a). *Activa Kartice*. Najdeno 30. julija 2009 na spletnem naslovu <http://www.activa.si/kartice.asp>.
4. *Adacta. Adacta – reference s področja telekomunikacij*. Najdeno dne 28. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://www.adacta.si/index.asp?content=Reference&submenu=telekomunikacije&lang=SI>
5. Amon, S. (1996). Elektronska denarnica. *Gospodarski vestnik*, (45) 101.
6. Ammerman, D. (2003). *Mobile Payments - Time to Think Small For a Huge Market. Encorus Technologies*. Najdeno 10.marca 2009 na spletnem naslovu http://www.bbriefings.com/pdf/20/wire02_t_Encorus.pdf.
7. Bahun, P. (2005). *Plastični denar med Slovenci vse bolj priljubljen*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www.profiton.net/index?id=8&lang=sl&article_id=157.
8. Baumgartner, A. (1997). Informacijska tehnologija in sodobno poslovanje. *Bančni vestnik*, (5), 46-47.
9. *Banka Slovenije, Publikacije in raziskave, Publikacije BS, Bilten, Statistične tabele, Plačilne kartice*. Najdeno 30. julija 2009 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/iskalniki/bilteni.asp?MapaId=229>.
10. Bracun, F. (1997). Praktične izkušnje pri uvajanju elektronskega bančništva. Banke in tveganja. *Zveza ekonomistov Slovenije*, 149-154.
11. Bobek, D. (1989). *Sodobna banka*. Maribor: Založba obzorja.
12. *Banka Celje – Activa/MasterCard*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://banka-celje.si/vsebina/osebneFinance/placilnekartice/activaMasterCars/eurocard.jpg&imperfu>r.
13. *Creditandloans*. One of these. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.creditandloans.com>
14. *Debetne kartice*. Moj denar. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www.mojdenar.com/.../plac_kartica=75.
15. Delak, B. (1997). Smernice v razvoju retail bančništva po svetu. *Bančni vestnik*, (7-8), 55.

16. Dimovski, V. (1996). *Bančništvo*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Dobnikar, R. (1998). *Sodobni plačilni instrumenti in Petrolova kartica Magna* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-Poslovna fakulteta.
18. Ferkoj, S. (2002). *Uvajanje elektronski prodajnih poti* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
19. Gradišar, M., & Resinovič, G. (1996). *Informatika v poslovanju*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
20. Grobelšek, M. (2001). Mobilne telekomunikacije: Simobilov hitri start. *Gospodarski vestnik*, (16), 8.
21. Groznik, A., & Lindič, J. (2004). *Elektronsko poslovanje* (dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
22. Interno gradivo Nove KBM d.d., 2009.
23. Jakupovič, E. (2004). Denar in internet. *Kapital* (336), 74-75.
24. Janžekovič, M. (2007). *Sistem plačilnih kartic s poudarkom na sistemu Activ*, (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
25. *JCB. JCB to Lunch QUICKPay Mobile Payment in Takamatsu Symbol Tower*. Najdeno 28. avgusta 2009 na spletnem naslovu http://www.japancorp.net/Article.Asp?Art_ID=10318.
26. Kepic, M. (2007). *Razvoj procesa nove bančne storitve (primer plačilne poslovne debetne kartice)*, (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
27. Koren, M. (2004, junij). Od 21. junija že lahko uporabljamo bančno Moneto. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (117), 4-5.
28. Koren Vezjak, M. (2004). Od novembra bo Moneta na volj v vseh poslovalnicah Nove KBM. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (119), 4.
29. Korošec, D., & Jagodič, M. (2005). *Sodobne finančne storitve: Informacijski izzivi spajanja plačilnih sistemov in mobilnih komunikacij*. Maribor: Nova KBM d.d.
30. Lončarek, D. (1998). Bančništvo na internetu. *Bančni vestnik*, (46), 22-24.
31. *Magnetna kartica*. B2b.Gambo Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu www.b2b.gambo.si.
32. Matejčič, K. (2003). Debetnih kartic več kot državljanov, starejših od 15 let. *Finance* (8), 21.
33. Matjušič, T. (2008). *Ponudba za študente v Novi KBM d.d.* (diplomsko delo). Maribor: Visoka strokovna šola Maribor.
34. McCarthy, P. (2001). The future is Mobile. *The Banker*, (75), 118-120.

35. Medved, Ž. (oktober 2007). *Elektronsko bančništvo v banki Koper d.d.* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
36. Mihelčič, M. (1995). Pametne kartice preplavale svet. *Bančni vestnik*, (4), 10.
37. Miš Svojščak, I. (2001). *Modno upravljanje z denarjem*. Izola: Desk.
38. Mojdenar. (2001). *Plačilne kartice*. Najdeno 29. julija 2009 na spletnem naslovu http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp?language.
39. Moneta. *Moneta-plačevanje z mobilnikom* Najdeno 5. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.moneta.si>
40. Nova KBM d.d., *Kartice in Moneta, Moneta*. Najdeno 5. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/product.aspx?dodic=801>.
41. Nova KBM d.d., *Kartice in Moneta*. Najdeno 6. septembra na spletnem naslovu <http://nkbm.si>.
42. Novljan, P. (2003). *Preobrazba plačilne kartice v kartico zvestobe na primeru Petrolove Magne* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
43. *O kartici zvestobe Lekarna Ljubljane. Kartica zvestobe Lekarna Ljubljana*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu http://lekarnaljubljana.si/si/kartica_zvestobe_3/kartica-zvestobe-lekarna-ljubljana/kaj-je-kartica-zvestobe.
44. *O Novi KBM*. Najdeno 10. novembra 2009 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/about.aspx?dodic=1004&nodei>.
45. Odar, M. (2000). Kreditne kartice. *IKS*, (9), 93-107.
46. Ondrus, J. (2003). *Mobile Payments - A Tool Kit For A Better Understanding Of The Marke*. Lausanne: University of Lausanne.
47. O'Malley, L. (1998). Can Loyalty Schemes Really Build Loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 16/1, 47-55.
48. Pandža, K. (2004). Monetini prvi koraki med uporabniki. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (118), 8-9.
49. Paynet. *Credit Card*. Najdeno 5. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.paynet.ws>
50. Pestotnik, T. (1994). Plastični denar. *Bančnik*, (9), 43.
51. Podjed, D. (2003). Mogočen košček plastike. Ljubljana: *Gospodarski vestnik*, (52), 78-83.
52. Pametne kartice. *Pojmovnik*. Najdeno 31. julija 2009 na spletnem naslovu <http://www.activa.si/pametneKartica/pojmovnik.asp>.

53. *Prva pametna kartica je Activa-MasterCard*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.mojmikro.si/?n=732>.
54. Pihlar, T. (2006). *Razvoj odprtega sistema za mobilno plačevanje* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta Ljubljana.
55. Potočnik, V. (2000). Trženje storitev. Ljubljana: *Gospodarski vestnik*.
56. Ramsk, M. (junij 2006). *Informacijski sistem plačilnih kartic* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
57. Rotovnik, T. (1999). Izzivi v svetu kartičnega poslovanja. Ljubljana: *Bančni vestnik*, (9), 18-19.
58. Schwiderski-Grosche, S. & Knospe, H. (2002). *Secure M-Commerce*. European Commission, (5), 228-238.
59. SCN Education B. V. (2001). *Elektronik Banking*. Braunschweig/Viesbaden: Vierweg.
60. *Skupina Nova KBM - NKBM d.d.* Najdeno 10. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/about.aspx?docid=1004&nodei=10.8>.
61. Sistem Activa (junij 2009), *Bilten Activa slovenski bilten za kartično poslovanje*, (4), 1-4.
62. Stacuna. *Lasarska kartica*. Najdeno 8. aprila na spletnem naslovu http://www.stacuna.si/index.php?_viewProd&product.
63. Svojščak, I. M. (1999). V tujini se elektronsko bančništvo še povečuje. *Kapital*, (9), str. 30.
64. Sreš, K. (2006). Kako najboljši prodajalci prodajajo Moneto?. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (127), 18-19.
65. Sreš, K. (2005). Po decembrskih nakupih z Moneto Nove KBM. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (126), 4-5.
66. Sreš, K. (2005). Si še kdo drug želi povečati prodajo Monete. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (121), 18-19.
67. Sreš, K. (2005). Uporaba Monete pri vsakdanjih nakupih narašča. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (125), 7-8.
68. Sreš, K. (2005). Vedno ga imate s seboj. Plačujte z njim!. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (122), 4-5.
69. Sreš, K., & Koršec, D. (2004). Plačuj z mobilnikom! Plačuj z Moneto!. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (120), 5-6.
70. Sreš, K. (2005). Vedno več Monetovcev. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (123), 7-8.
71. Stosič, M. (2005). Pametne plačilne kartice na pohodu. *Fin Info*, (26), 8.

72. Svigals, J. (1996). *Bank Branching 2010*. Dublin: Lafferty Pub.
73. Šef, A. (2005). *Sistem mobilnega plačevanja Moneta* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
74. *Turistična kartica Ljubljane*. Najdeno 8. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://slovenija.info.si>.
75. Turk, I. (2002). *Pojmovnik uporabniške informatike*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
76. Ultra. *Ultra*. Najdeno dne 28. avgusta 2009 na spletnem naslov <http://www.ultra.si/index.php?lng=si>.
77. Vagaja, A. (2000). Mobilno bančništvo: z WAP-om do komitenta. *Finance*, (68), 10-12.
78. *Varna spletna trgovina Activa*. Najdeno 10. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.activa.si/e-trgovina.asp>.
79. Veselko, B. (2004). Mobilno plačevanje. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (116), 4-6.
80. Veselko, B. (2003). Nove KBM in Mobitel uvajata mobilno plačevanje. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (113), str. 7-9.
81. Vilmos, A., & Karnuskos, S. (2004). *Towards a Global Mobile Payment Service*. New York: Third International Conference on mobile Business,
82. Vujanovič, B. (2004). Moneta na Festivalu Lent. *Med Nami Interni časopis Nove KBM d.d.*, (118), 10.
83. Wikipedia. *Simpay*. Najdeno 28. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://en.wikipedia.org/wiki/Simpay>.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga št. 1.....	1
--------------------	---

Priloga št.1:

Vprašalnik o zadovoljstvu uporabe plačilnih kartic Nove KBM d.d. in storitve Moneta

Sem Andrič Sabina, absolventka Ekonomske fakultete v Ljubljani in v okviru moje magistrske naloge proučujem, katere so tiste vrednosti zaradi katerih se odločate za uporabo plačilnih kartic. Za vaše sodelovanje se vam lepo zahvaljujem!

Navodila: Izbrani odgovor na vprašanje obkrožite, kjer je posebej navedeno, pa jih lahko obkrožite več. V primeru, ko izberete »drugo« napišite svoj odgovor.

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Starost
- manj kot 25 let
- od 25 do 40 let
- od 40 do 60 let
- več kot 60 let | 2. Spol
- moški
- ženska | 3. Status
- vodilni / vodstveni kader v org/ podjetju
- zaposleni v org / podjetju (uslužbenec, delavec)
- brezposeln
- upokojenec
- samozaposlen (kmet, s.p., svobodni umetnik,...) |
| 4. Izobrazba
- osnovna
- srednja (poklicna)
- višja
- visoka (univerzitetna)
- magisterij, doktorat | 5. Povprečni mesečni dohodek
- do 400 eur
- od 400 do 800 eur
- od 800 do 1.300 eur
- nad 1300 eur | 6. Katere plačilne kartice uporabljate (mogočih je več odgovorov).
- diners
- mercator pika
- mastercars
- visa
- american express
- karanta
- magna
- |

drugo _____

7. Ali poznate plačilno sredstvo Moneta Nove KBM d.d. ?

- da
- ne

8. Razvrstite kaj je za vas najbolj pomembno za plačilne kartice od 1 do 12, s tem da 1 pomeni, da je za vas najbolj pomembno, 12 pa najmanj pomembno.

- prihranek časa _____
- udobnost poslovanja _____
- preprostost uporabe _____
- brezgotovinsko poslovanje _____
- varnost _____
- nezgodno zavarovanje _____
- obročno plačevanje _____
- uporaba v tujini _____
- odloženo plačilo _____
- prilagodljivi limiti brez dnevne, tedenske ali mesečne porabe _____
- nagradne igre _____
- nakupi preko spletne strani _____

9. Razvrstite po pomembnosti storitev Moneta Nove KBM d.d. od 1 do 7, pri čemer 1 pomeni da je za vas najbolj pomembno, 7 pa najmanj pomembno.

- praktičnost _____
- varnost _____
- udobnost _____
- vedno ga imam s seboj _____
- ni minimalnega zneska porabe _____
- napolnitev telefona _____
- moneta internet _____

10. Kako pogosto uporabljate ?

1 nikoli	2 niti enkrat na mesec	3 enkrat na mesec	4 2 do 3x na mesec	5 vsak teden ali večkrat
-------------	---------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

Uporaba	Stopnja uporabe				
1. plačilne kartice Nkbm	1	2	3	4	5
2. Moneta Nkbm	1	2	3	4	5

11. Kako ste na sploh zadovoljni ?

1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------	----------------------

Zadovoljstvo	Stopnja zadovoljstva				
1. plačilne kartice Nkbn	1	2	3	4	5
2. Moneta Nkbn	1	2	3	4	5