

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**PRIHODNOST GOTOVINSKEGA POSLOVANJA**

Ljubljana, september 2015

MATEJA GRUM  
ROK OBERČ

## **IZJAVA O AVTORSTVU**

Spodaj podpisana Mateja Grum in Rok Oberč, študenta Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljava, da sva avtorja zaključnega magistrskega dela z naslovom Prihodnost gotovinskega poslovanja, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Andrejo Cirman.

Izrecno izjavljava, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovoliva objavo zaključnega magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljava, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno najinega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sva
  - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljava v zaključnem magistrskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
  - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sva to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedava, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot najinih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedava posledic, ki bi jih na osnovi predloženega zaključnega magistrskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 3. 9. 2015

Podpis avtorice:

Podpis avtorja:

# KAZALO

<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>1 GOTOVINA.....</b>	<b>4</b>
1.1 Pojav gotovine .....	4
1.2 Gotovina kot jo poznamo danes.....	6
<b>2 DRUGI PLAČILNI INŠTRUMENTI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Čeki.....	8
2.2 Kartice.....	8
2.3 Internetna in mobilna plačila .....	10
<b>3 UPORABA PLAČILNIH INŠTRUMENTOV .....</b>	<b>12</b>
3.1 Količina posameznih skupin plačilnih inštrumentov .....	14
3.2 Tržni deleži .....	19
<b>4 MOTIVI ZA IN PROTI UPORABI GOTOVINE .....</b>	<b>21</b>
4.1 Primarni in sekundarni izdajatelji gotovine .....	21
4.2 Obdelovalci in distributerji gotovine .....	25
4.3 Ponudniki gotovinskih plačil .....	26
4.4 Uporabniki gotovine .....	28
<b>5 NADOMESTLJIVOST GOTOVINE TER OVIRE IN POGOJI ZA BREZGOTOVINSKO DRUŽBO.....</b>	<b>31</b>
5.1 Ali na trgu obstaja ustrezen substitut.....	32
5.2 Ali obstajajo možnosti za nadomestitev gotovine .....	33
5.3 Siva ekonomija in njeni odtenki .....	34
5.3.1 Siva ekonomija .....	34
5.3.2 Kriminal in pranje denarja .....	36
<b>6 BREZGOTOVINSKA DRUŽBA V PRAKSI.....</b>	<b>37</b>
6.1 Primer Nigerije .....	37
6.2 Primer Švedske .....	39
<b>7 EMPIRIČNA RAZISKAVA O ODNOSU SLOVENSКИH POTROŠNIKOV DO GOTOVINE.....</b>	<b>42</b>
7.1 Namen in cilji raziskave .....	42

7.2	Raziskovalne hipoteze .....	42
7.3	Metodologija.....	45
7.4	Analiza in interpretacija rezultatov.....	47
7.4.1	Predstavitev vzorca.....	47
7.4.2	Predstavitev rezultatov kvantitativne raziskave .....	50
7.4.3	Preverjanje hipotez .....	61
<b>8</b>	<b>NAPOVED UPORABE GOTOVINE V PRIHODNOSTI .....</b>	<b>67</b>
8.1	Analiza porabe gotovine v preteklosti .....	67
8.1.1	Izračun uporabe gotovine v Sloveniji za obdobje 2007 – 2013 .....	67
8.1.2	Naivna napoved uporabe gotovine v Sloveniji za naslednje desetletje .....	69
8.2	Analiza faktorjev vpliva na uporabo gotovine .....	69
8.2.1	Tveganja za gotovino.....	69
8.2.2	Gospodarstvo .....	71
8.2.3	Vlada.....	76
8.2.4	Trgovci.....	78
8.2.5	Banke .....	80
8.2.6	Inovatorji .....	85
8.2.7	Potrošniki.....	86
8.2.8	Povzetek vrednotenja faktorjev vpliva .....	92
8.3	Korekcije kalkulacije prihodnje porabe gotovine na podlagi lastnosti različnih starostnih skupin in analize faktorjev .....	93
8.4	Napoved uporabe gotovine v prihodnosti.....	97
<b>9</b>	<b>PREDLOGI SMERNIC RAZVOJA AKTERJEM V PROCESIH OBDELAVE IN DISTRIBUCIJE GOTOVINE .....</b>	<b>97</b>
9.1	Kratkoročno – obdobje petih let: optimizacija procesov in stroškov .....	98
9.2	Srednjeročno - obdobje desetih let: diverzifikacija in racionalizacija kapacitet ..	99
9.3	Dolgoročno: organizacija s celovito podporo gotovinskemu poslovanju .....	99
	<b>SKLEP .....</b>	<b>100</b>
	<b>LITERATURA IN VIRI.....</b>	<b>101</b>
	<b>PRILOGE</b>	

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Časovnica pojava različnih plačilnih instrumentov .....	7
Tabela 2: Primerjava prednosti in slabosti gotovine z vidika primarnih izdajateljev gotovine .....	22
Tabela 3: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika sekundarnih izdajateljev gotovine..	24
Tabela 4: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika obdelovalcev in distributerjev gotovine .....	26
Tabela 5: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika ponudnikov gotovinskih plačil.....	27
Tabela 6: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika potrošnika.....	30
Tabela 7: Splošna primerjava konkurenčnosti plačilnih metod z gotovino po posameznih lastnostih.....	32
Tabela 8: Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri vprašanju »Ocenite, za kolikšen del celotne vaše potrošnje izberete plačilo z gotovino« .....	52
Tabela 9: Prikaz preverjanja 1. hipoteze .....	61
Tabela 10: Prikaz preverjanja 2. hipoteze .....	62
Tabela 11: Prikaz preverjanja 3. hipoteze .....	63
Tabela 12: Prikaz preverjanja 4. hipoteze .....	64
Tabela 13: Prikaz preverjanja 5. hipoteze .....	65
Tabela 14: Prikaz preverjanja 6. hipoteze .....	65
Tabela 15: Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri vprašanju »Kadar se odločite za plačilo z gotovino, kaj je najpogosteje razlog za to?«.....	66
Tabela 16: Prikaz preverjanja 8. hipoteze .....	66
Tabela 17: Prikaz izračuna pretekle porabe gotovine.....	68
Tabela 18: Naivna projekcija gotovine za obdobje 2014 - 2023 .....	69
Tabela 19: Splošni viri vpliva na uporabo gotovine.....	70
Tabela 20: Dvigi na bankomatih v Sloveniji (2007 – 2014) .....	85
Tabela 21: Prikaz analize vpliva faktorjev na porabo gotovine .....	92
Tabela 22: Starostna struktura prebivalstva Slovenije v letih 2013 in 2023 .....	95
Tabela 23: Potrošnja in delež gotovinskih plačil po starostnih skupinah.....	95
Tabela 24: Sprememba deleža uporabe gotovine po starostnih skupinah.....	96
Tabela 25: Izračun mesečne porabe gotovine v letu 2023.....	96
Tabela 26: Uporaba gotovine v letu 2023, izračunana na podlagi lastnosti različnih starostnih skupin in analize faktorjev vpliva na uporabo gotovine .....	97

## KAZALO SLIK

Slika 1: Vrednost evro gotovine v obtoku ob koncu koledarskega leta (v mrd evrov).....	15
Slika 2: Število negotovinskih transakcij po svetovnih regijah (v milijardah) .....	16
Slika 3: Število transakcij čekov v Evropski uniji (v milijardah) .....	16
Slika 4: Primerjava števila transakcij čekov v Franciji in ostalih državah Evropske unije (v milijardah) .....	17
Slika 5: Število kartičnih transakcij v Evropski uniji (v milijardah).....	18
Slika 6: Globalno število transakcij e-prodaje* (v milijardah) .....	18
Slika 7: Globalno število transakcij m-plačil* (v milijardah) .....	19
Slika 8: Sprememba količin različnih plačilnih metod .....	20
Slika 9: Obseg sive ekonomije v Evropi v odstotku od BDP.....	35
Slika 10: Vrste kriminalnih dejanj, ki so najbolj povezane z uporabo gotovine v procesu pranja denarja .....	36
Slika 11: Struktura anketirancev po starostnih razredih (v %).....	47
Slika 12: Starostna struktura v Sloveniji po starostnih razredih (v %) .....	48
Slika 13: Struktura anketirancev po dohodkovnih razredih (v %) .....	48
Slika 14: Dohodkovna struktura prebivalstva v Sloveniji (v %).....	49
Slika 15: Struktura anketirancev glede na mesečno potrošnjo po razredih (v %).....	49
Slika 16: Povprečna vrednost gotovine, ki jo imajo anketirane osebe pri sebi .....	50
Slika 17: Razlogi za gotovino v denarnici .....	51
Slika 18: Razlogi za izbiro gotovine kot plačilnega sredstva.....	51
Slika 19: Rangiranje pomembnosti lastnosti plačil .....	53
Slika 20: Povprečne ocene strinjanja s trditvami o glavnih lastnostih plačilnih instrumentov .....	54
Slika 21: Dovzetnost za novosti na področju plačil .....	55
Slika 22: Lastnosti, ki bi jih morala imeti alternativna plačilna metoda, da bi lahko učinkovito nadomestila gotovino .....	56
Slika 23: Prikaz odgovorov na vprašanje »Ali bi popolnoma prenehali uporabljati gotovino, če bi se na trgu pojavila rešitev z lastnostmi, ki ste jih označili kot ustrezno alternativo?«.....	57
Slika 24: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da v prihodnje lahko pričakujemo pojav takšne plačilne metode, ki bi ohranila prednosti in odpravila slabosti gotovine?«...	57
Slika 25: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da bo družba v prihodnje popolnoma prenehala uporabljati gotovino?«.....	58
Slika 26: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali bi dvignili prihranke iz banke (če jih imate oziroma bi jih imeli) v primeru večjih gospodarskih/političnih pretresov?«.....	58
Slika 27: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da je dobro imeti nekaj prihrankov v gotovini, za vsak slučaj?«.....	59
Slika 28: Mnenje anketiranih oseb o sledljivosti transakcij pri uporabi elektronskih plačilnih metod.....	60

Slika 29: Mnenje anketiranih oseb o uporabi podatkov o njihovih nakupih z namenom ugotavljanja njihovih nakupovalnih navad.....	60
Slika 30: Stopnja inflacije v Sloveniji (2007 – 2014) .....	71
Slika 31: Stopnja registrirane brezposelnosti v Sloveniji (2007 – 2014) .....	73
Slika 32: Selitev prebivalstva v Sloveniji (2007 – 2013) .....	74
Slika 33: Izobrazbena struktura priseljenih oseb v Slovenijo (2011 – 2013).....	74
Slika 34: Velikost sive ekonomije v Sloveniji v % BDP-ja (2003 – 2013) .....	75
Slika 35: Primerjava deležev kartičnih plačil (2008 – 2013) .....	79
Slika 36: Primerjava rasti števila bančnih avtomatov na 100.000 prebivalcev in skupne vrednosti dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji (2008 – 2013).....	81
Slika 37: Število pametnih telefonov v milijardah - svet (v letih 2012 in 2013 ter napovedi do leta 2018) .....	87
Slika 38: Vrednost mobilnih plačil v milijardah \$ – svet (v letih 2010 do 2012 ter napovedi do leta 2017) .....	87
Slika 39: Tedenske aktivnosti uporabnikov pametnih telefonov v Sloveniji .....	88
Slika 40: Shematski prikaz PID modela na populaciji dveh oseb .....	94









## UVOD

Dolga stoletja je bila gotovina edini možni način plačevanja. V drugi polovici prejšnjega stoletja so se najprej pojavile kreditne kartice, kasnejši tehnološki napredek pa je spodbudil še uporabo debetnih kartic in elektronskih plačil. Elektronski plačilni inštrumenti ponujajo številne prednosti glede varnosti, stroškov in priročnosti ter so dandanes splošno uporabljani, še vedno pa se uporabljajo tudi bolj tradicionalni plačilni inštrumenti (Brits & Winder, 2005, str. 2). Stopnja inovacij na področju plačil je zaradi tehnoloških trendov, kot je na primer masovna uporaba pametnih mobilnih telefonov in tablic, izredno visoka, kar lahko ogrozi obstoj gotovine. Pojavljajo se številne nove rešitve na področju plačil med posamezniki, storitve za populacijo brez bančnih računov, mobilnih plačil ipd. V razvoj ponudbe plačil se poleg finančnih inštitucij in mobilnih operaterjev vključujejo akterji iz različnih industrij z malo ali nič izkušnjami na tem področju, na primer Google in Amazon. Razlog za tako intenzivno inovativno dejavnost na področju plačilnih inštrumentov in finančnih storitev na splošno je poleg tehnološkega napredka, ki vse to omogoča, tudi finančna kriza, ki je zamajala zaupanje v obstoječi bančni sistem (Anthemis Group, 2013, str. 1).

V zadnjem času smo vse pogosteje priča obsežnim diskusijam na temo stroškov gotovine. Banke in regulatorji se strinjajo, da je gotovina draga za banke, trgovce in ekonomijo v celoti. Zato se iščejo načini za zmanjševanje uporabe gotovine, pri čemer so najagresivnejše velike kartične sheme. Vprašanje, ki se ob tem poraja, pa je, zakaj ljudje kljub temu še vedno uporabljajo gotovino, če so alternative toliko cenejše in enostavnejše za uporabo (Krueger, 2008, str. 1). Agis Consulting v svojem poročilu o prihodnosti gotovine navaja tri glavne razloge za uporabo gotovine kljub naraščajoči konkurenci: anonimnost, priročnost in stroški - predvsem iz vidika potrošnikov, ki gotovino dojemajo kot brezplačni plačilni inštrument (AGIS Consulting, 2005, str. 12). Prednostim gotovine navkljub pa se zdi, da se ji alternativni plačilni inštrumenti počasi a vztrajno približujejo. Britanski svet za plačila navaja, da gotovina izgublja svoj primat med plačilnimi inštrumenti, saj je vrednost porabljene gotovine med leti 1999 in 2009 zrasla za 7%, potrošnja pa v istem obdobju kar za 95% (Payments Council, 2010b, str. 13).

V opisanih razmerah se pogosto pojavlja vprašanje, kakšna je torej prihodnost gotovine in kako realne so napovedi strokovnjakov o prihajajoči brezgotovinski družbi. Zaradi lastnosti gotovine, iz katerih izhajajo tako njene slabosti kot tudi prednosti, so mnenja glede prihodnosti uporabe gotovine deljena. Lastnosti, zaradi katerih se po mnenju strokovnjakov bliža konec uporabe gotovine, so zastarelost, umazanost, nepriročnost, prevelika teža kovancev, visoki stroški obdelave gotovine, zahtevna logistika in procesiranje, možnost ponarejanja in podobne. Po drugi strani pa ima gotovina tudi pomembne prednosti, zaradi katerih je njeno popolno izginotje malo verjetno. Med njimi je gotovo najpomembnejša anonimnost, saj je gotovina edini plačilni inštrument, ki ne pušča prav nobene sledi identitete potrošnika. Večini ljudi je zaupnost trošenja njihovega denarja

dovolj pomembna, da se vsej tehnologiji navkljub še vedno pogosto poslužujejo gotovinskih plačil. Po mnenju Bertoneclja in Miklavčiča je verjetno, da se bo, dokler bodo prisotni davki, siva ekonomija, kriminal (zlasti droge) in prostitucija, količina gotovine v obtoku še povečevala (Bertoncelj & Miklavčič, 2005, str. 5). Feige (2009, str. 24) je navedel, da je bilo leta 2008 v ZDA gotovine v obtoku za 2.700 \$ na osebo, medtem ko so imela gospodinjstva in podjetja v posesti le 15% te zaloge. Ko je skušal poiskati razlog za to odstopanje, je ugotovil, da pomemben del gotovine v obtoku podpira sivo ekonomijo in kriminal.

Namen magistrske naloge je raziskati, v kolikšni meri se bo gotovina v prihodnosti še uporabljala v Sloveniji, kakšne so možnosti, da jo bodo izpodrinili modernejši plačilni inštrumenti, predvsem pa kako hitro se bo to zgodilo. V ta namen raziskujeva, kakšen vpliv imajo različni udeleženci v verigi obtoka gotovine na potrošnjo gotovine in kakšen vpliv na potrošnjo gotovine ima ekonomski položaj družbe. Za vse omenjene vplive na podlagi trendov in smernic razvoja posameznega področja predvidevava njihov dolgoročni vpliv na prihodnjo uporabo oziroma potrošnjo gotovine. Avtorja magistrske naloge želiva s tem vsaj nekoliko pripomoči k odločitvam akterjev v procesih obdelave in distribucije gotovine o smernicah razvoja in delovanja v prihodnosti.

Cilji magistrske naloge so:

- pregled tuje in domače strokovne literature s področja gotovinskega poslovanja;
- povzetek že opravljenih raziskav v zvezi s trendi uporabe različnih plačilnih inštrumentov;
- ugotoviti, kakšen je odnos ljudi do uporabe gotovine v Sloveniji;
- s pomočjo vseh ugotovitev predvideti obseg gotovinskega poslovanja v prihodnosti in predlagati smernice razvoja akterjem v procesih obdelave in distribucije gotovine.

Magistrsko delo temelji na več metodah znanstvenega raziskovanja. V teoretičnem delu za opis in analizo pojmov ter pojavov s področja gotovinskega poslovanja uporabljava deskriptivno metodo. Uporabljava izkušnje, ki sva si jih nabrala v letih svojega delovanja v NLB d.d., znanja, pridobljena tekom študija, pri študiju strokovne literature pa tudi metodo kompilacije in analize. Za primerjavo izsledkov in sklepov že opravljenih raziskav s področja uporabe različnih plačilnih inštrumentov uporabiva komparativno metodo.

Empirični del magistrskega dela temelji na metodologiji podjetja Market Platform Dynamics, ki so jo razvili kot podlago za merjenje pretekle in za predvidevanje prihodnje potrošnje gotovine. Raziskavo je vodil David S. Evans, ki je ustanovitelj podjetja Market Platform Dynamics, izvršni direktor Jevonsovega inštituta za konkurenčno pravo in ekonomijo v Londonu, predavatelj prava na Univerzi v Chicagu in gostujoči predavatelj londonske univerze, v njej pa so sodelovali še trije zaposleni podjetja Market Platform Dynamics in številni strokovnjaki in raziskovalci iz držav, vključenih v raziskavo.

Preučevali so porabo gotovine v desetih državah: Francija, Nemčija, Italija, Poljska, Portugalska, Španija, Švedska, Turčija, Velika Britanija in ZDA. Za vsako so ocenili količino uporabljene gotovine v obdobju med leti 2000 in 2011 ter napovedali uporabo gotovine za obdobje od 2012 do 2022. Njihove napovedi temeljijo na kombinaciji zgodovinskih trendov v teh državah in analizi različnih gibanj, ki bi lahko zgodovinske trende spremenila. Avtorji raziskave so se zanjo odločili zaradi vse pogostejših napovedih o dokončnem prenehanju obstoja gotovine ter zaradi pomanjkljivih informacij o tem, kakšen je obseg gotovine, ki se porabi za plačila dobrin (Evans, Webster, Colgan, & Murray, 2013, str. 2-4).

Metodologijo podjetja Market Platform Dynamics oziroma njene posamezne dele v magistrski nalogi aplicirava na Slovenijo. Raziskavi v veliki meri sovpadata predvsem pri načinu izračuna uporabe gotovine v preteklosti, naivnega izračuna uporabe gotovine v prihodnosti ter pri določitvi faktorjev vpliva na uporabo gotovine v prihodnosti. Metodologijo podjetja Market Dynamics Platform nadgradiva z empirično raziskavo, na podlagi katere lahko faktorjem vpliva na uporabo gotovine objektivneje določiva uteži za Slovenijo, poleg tega pa pridobiva podatke o potrošnji in deležih gotovine v celotni potrošnji za posamične starostne skupine, katerih Evans in soavtorji niso pridobili z raziskavo. Uporabili so podatke iz že opravljenih raziskav ter jih posplošili na preučevane države. Podatke o povprečni potrošnji in deležih gotovine, porabljene za plačila po posameznih demografskih skupinah, uporabiva kot vhodne podatke za izračun prihodnje uporabe gotovine po modelu difuzije plačilnih inovacij podjetja Market Dynamics Platform.

Empirično raziskavo opraviva s pomočjo spletne ankete, s katero pridobiva podatke o skupni vrednosti potrošnje posameznikov v različnih demografskih skupinah po posameznih tipih plačil, njihov dohodkovni položaj ter njihov odnos do gotovine in drugih načinov plačevanja. Za vzorčenje uporabiva metodo snežne kepe oz. metodo verižnega vzorčenja, ki temelji na priporočilih prvotnih subjektov (StatPac, 2013).

Na podlagi analize rezultatov empirične raziskave poskuša odgovoriti na raziskovalno vprašanje, kakšen je odnos slovenskih potrošnikov do gotovine. Odgovor na raziskovalno vprašanje dobiva s preverjanjem naslednjih hipotez:

- H1: Glavni atributi plačilnih instrumentov so slovenskemu potrošniku zelo pomembni.
- H2: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na enostavnost uporabe.
- H3: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na varnost.
- H4: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na anonimnost.

- H5: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na kontrolo nad porabo.
- H6: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na hitrost transakcije.
- H7: Slovenski potrošniki najpogosteje uporabljajo gotovino zaradi njene univerzalnosti.
- H8: Slovenski potrošniki so mnenja, da se bo gotovina ohranila kot plačilni inštrument.

Magistrska naloga je sestavljena iz devetih poglavij. Prvih šest poglavij je teoretičnih, pri čemer v prvem opiševa gotovino, v drugem nekatere njene najpogosteje uporabljane alternative, sledi pa pregled že opravljenih raziskav s področja uporabe plačilnih inštrumentov. V četrtem poglavju predstaviva motive različnih deležnikov za in proti uporabi gotovine. Peto poglavje se ukvarja z možnostmi nadomestitve gotovine, šesto pa predstavi dva primera poskusov brezgotovinske družbe v praksi. Sledi empirični del naloge. V sedmem poglavju so predstavljeni rezultati analize kvantitativne raziskave in potrjevanja hipotez. Sledi izračun uporabe gotovine v prihodnosti po modelu podjetja Market Dynamics Platform. V zadnjem poglavju podava nekatere možne smernice razvoja akterjem v procesu obdelave in distribucije gotovine.

Empirični del naloge ima določene omejitve, med katerimi je najpomembnejša nenatančnost podatkov. Pri posameznih izračunih, na katere opozarjava tudi v nadaljevanju, nekaterih podatkov za Slovenijo ni oziroma se ne zbirajo sistematično. Do določene mere nama tu pomagajo rezultati ankete, ki pa jih v delu, kjer so potrebni zgodovinski podatki, ni možno aplicirati na preteklost. Omejitev predstavlja tudi posploševanje rezultatov spletnega vprašalnika na celotno populacijo, saj vzorec kljub svoji relativni velikosti ni reprezentativen. Nekaj pomislekov imava tudi glede razumevanja vprašanj in posledično pravilnosti odgovorov predvsem pri najmlajših anketiranih osebah, ki mogoče še nimajo izoblikovanega mnenja glede obravnavane tematike. Kljub omejitvam pa sva mnenja, da raziskava zadosti svojemu namenu odgovoriti na zastavljeno raziskovalno vprašanje, pa tudi pri izračunih prihodnje uporabe gotovine najin cilj ni določiti natančnih količin, ampak preučiti njihovo gibanje.

## **1 GOTOVINA**

### **1.1 Pojav gotovine**

Glede pojava gotovine so znana le maloštevilna dejstva, zato so se razvile različne teorije o izvoru denarja. Med njimi je najbolj promovirana in ekonomistom najbližja teorija o izvoru denarja, ki povezuje nastanek denarja s trgovalnimi potrebami takratnih ljudstev (Zarlenga, 2002, str. 9).

V pred-monetarni družbi so se dobrine menjale ena za drugo, pri čemer so se ljudje soočali s težavo, da je bilo dobrine težko vrednotiti in da trgovci niso želeli ponujenega blaga v zameno za svoje. Tako so se sčasoma določene dobrine, ki so imele veliko vrednost na enoto in so bile deljive in prenosljive, vse pogosteje uporabljale kot posrednik pri trgovanju ter se postopoma razvile v denar (Praprotnik, 2012, str. 16). Najpogosteje uporabljan posrednik pri transakcijah višjih vrednosti je bilo govedo, ker je bila njegova vrednost dokaj konstantna. Tri do štiri krave je trgovec lahko zamenjal za eno sužnjo (Zarlenga, 2002, str. 11).

Tej pojavni oblike denarja pravimo blagovni denar. S širitvijo blagovne menjave je blagovni denar postal preveč okoren menjalni posrednik in sčasoma se je začel uveljavljati kovani denar, za izdelavo katerega so se zaradi svoje vrednosti najpogosteje uporabljale plemenite kovine. Prvi ljudje, ki so zlato in srebro kovali v kovance, so bili Lidijci v 7. stoletju pred našim štetjem. Žlahtne kovine so se pri menjavi uporabljale že vsaj tisočletje pred tem dogodkom, vendar so kovanci prinesli pomembno spremembo. Predstavljali so merilo vrednosti, saj je bilo vrednotenje cen sedaj dosti enostavnejše. Omogočali so transakcije med prodajalci in kupci – bili so splošni menjalni posrednik. Bili so tudi likviden hranilec vrednosti, saj so jih prodajalci in kupci lahko zadržali kot del svojih sredstev (Evans & Schmalensee, 2005, str. 27).

Ko je propadel rimski imperij, so kovanci v Evropi skoraj izginili in se ponovno pojavili šele okrog 15. stoletja. Do prihoda manufaktur in industrije je kovani denar ustrezal potrebam gospodarstva po denarju, takrat pa se je pojavila večja potreba po denarju, ki je kovani denar ni mogel več zadovoljiti (Ribnikar, 2006, str. 16-18).

V poznem srednjem veku so ljudje zaradi pogostih požarov shranjevali svoje zlato pri zlatarjih, za kar so jim zlatarji izdajali hrambna potrdila. Če je lastnik želel dobiti svoje zlate kovance, je potrdilo pri zlatarju lahko unovčil. Ker so se isti zlati kovanci slej ko prej spet znašli pri zlatarju, se je sčasoma za opravljanje plačil začelo uporabljati kar hrambno potrdilo. Tako je nastal prvi papirnati denar oziroma njegov substitut, ki je imel 100% kritje v zlatu. Zlato, ki so ga hranili zlatarji, je večinoma ostajalo v hrambi, zato so zlatarji kmalu ugotovili, da lahko izdajo več potrdil, kot imajo na zalogi zlata, dokler zaloga še zadošča potrebam po likvidnosti. Tako je nastal parcialni zlati standard in zlatarji so se postopoma prelevili v bankirje. Prva centralna banka, ki je izdala stroge smernice za kritje bankovcev v zlatu, je bila Bank of England. Ker je bila Anglija takrat vodilna gospodarska sila na svetu, so ji kmalu sledile tudi ostale države. Okrog leta 1900 je bil parcialni zlati standard v veljavi v približno 50 državah. V teh državah je valuta vedno ustrezala določeni količini zlata, zato je bil menjalni tečaj med valutami stabilen. Leta 1914 so skoraj vse države odpravile klasični zlati standard, da so lahko financirale 1. svetovno vojno, ki bi brez odprave zlatega standarda lahko trajala le nekaj tednov, preden bi večina držav bankrotirala. Z odpravo standarda se je lahko količina denarja neskončno povečala. Po 2. svetovni vojni se je svet vrnil k nekakšni obliki zlatega standarda. V Bretton-Woodsu so

leta 1944 dosegli sporazum o zlato-deviznem standardu, ki je različne valute trdno vezal na dolar, dolar pa na zlato s tečajem 35\$/unčo. Brettonwoodski sistem je trajal do začetka sedemdesetih let, ko je Nixon enostransko ukinil konvertibilnost dolarja v zlato. Zadnja država, katere valuta je imela kritje v zlato, je bila Švica, ki je zlati standard odpravila leta 1999 (Müller, 2007, str. 54-57).

## 1.2 Gotovina kot jo poznamo danes

Gotovina kljub vse večji ponudbi njenih alternativ ostaja najširše uporabljani plačilni inštrument, saj je uporabljena pri več kot osmih transakcijah od desetih. Kljub temu relativni delež gotovine pada, kar pa se v večini držav kompenzira z rastjo obsega transakcij. Pomena gotovine nas je spomnila zadnja gospodarska kriza, ko je povpraševanje po gotovini občutno naraslo, saj so potrošniki v času nestabilnosti prerazporedili svoje prihranke. Spremenile so se tudi plačilne navade potrošnikov v smislu odmika od uporabe elektronskih plačilnih inštrumentov nazaj h gotovini, kar jim je omogočilo boljši nadzor nad svojim proračunom. Kriza je pokazala, da gotovina ni le plačilni inštrument, pač pa temelj sodobnega finančnega sistema (AGIS Consulting, 2012, str. 6).

Denar je pogosto definiran z vidika njegovih treh glavnih funkcij, ki so: menjalno sredstvo, hranilec vrednosti in enota obračuna. Gotovina izpolnjuje vse tri. Funkcijo menjalnega sredstva opravlja vsakič, ko z njo kupujemo sredstva ali dobrine. Funkcija gotovine kot menjalnega sredstva je težko merljiva, saj se gotovinske transakcije navadno ne beležijo in ni jasne razmejitve med gotovino, ki se uporablja za kopičenje in za plačila, na podlagi katere bi bilo moč določiti, kolikšen del gotovine v obtoku je uporabljen kot menjalno sredstvo. Privlačnost gotovine kot hranilca vrednosti bi moralo zmanjševati dejstvo, da gotovina ne prinaša nobenih obresti in je zato oportunitetni strošek zalog gotovine enak kratkoročnim obrestnim meram. Kljub temu pa ima gotovina nekatere privlačne lastnosti, zaradi katerih jo ljudje pogosto uporabljajo v funkciji hranilca vrednosti (likvidnost, dostopnost, zaupanje). Gotovina je tudi obračunska enota, saj bolj kot katerikoli drugi plačilni inštrument omogoča potrošnikom razumeti in meriti vrednost dobrin in storitev (AGIS Consulting, 2012, str. 13-14).

Glavni atributi gotovine, ki omogočajo, da se gotovina ohranja kljub konkurenci, so:

- Univerzalnost. Gotovina je najširše sprejeta pri ponudnikih dobrin in storitev, uporabljajo pa jo lahko vsi potrošniki, ne glede na njihovo tehnološko opremljenost ali socialni položaj.
- Enostavnost uporabe. Uporaba gotovine ne zahteva posebnega znanja od potrošnika, zato jo lahko uporabljajo tudi otroci, nepismeni ali slepi ljudje.
- Anonimnost. Gotovina je edini plačilni inštrument, ki za seboj ne pušča elektronske sledi. Anonimnost gotovinskih transakcij skušajo povsod po svetu omejevati z različno



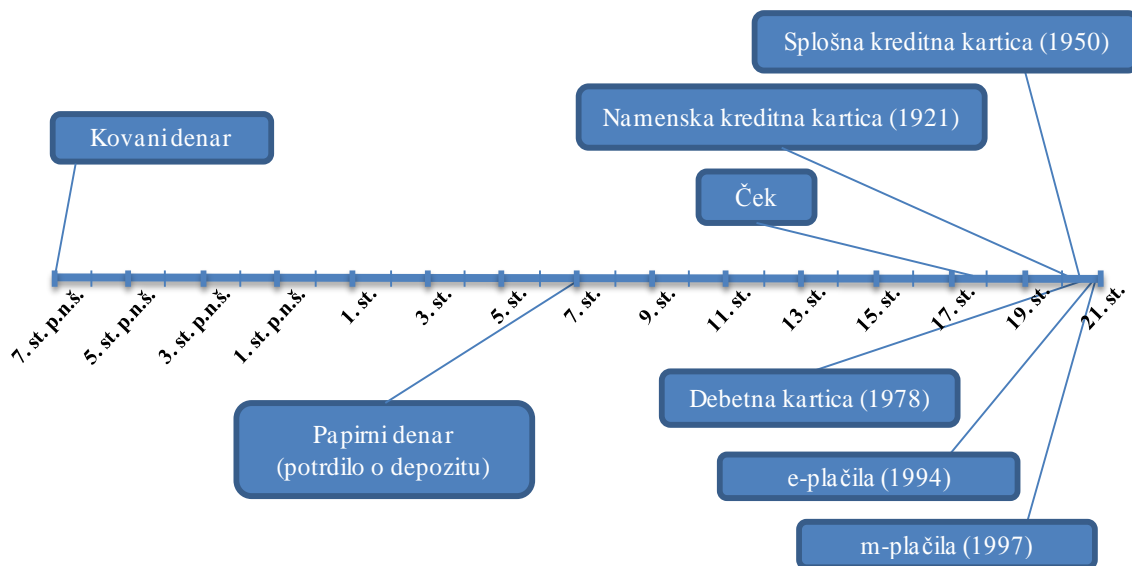
zakonodajo (pri nas na primer z obveznostjo poročanja gotovinskih transakcij, ki presegajo zakonsko določeno mejo), saj omogoča nesledljivo opravljanje prepovedanih transakcij.

- Zaupanje. Dejstvo, da je izdaja gotovine v pristojnosti centralnih bank in da za njeno vrednost jamči država, povečuje zaupanje ljudi vanjo.
- Nadzor nad porabo. Gotovina omogoča učinkovit nadzor nad porabo lastnih sredstev. To je eden izmed razlogov, da se je v času krize povpraševanje po njej povečalo. Ljudje lažje nadziramo svoja sredstva, če jih imamo pri sebi v fizični obliki namesto na bančnih računih.
- Hitrost transakcije. Alternativni plačilni inštrumenti se glede hitrosti izvršene transakcije zelo približujejo gotovini, vendar pa zaradi nezahtevnosti uporabe gotovine večina potrošnikov še vedno najhitreje opravi plačilo z gotovino.

## 2 DRUGI PLAČILNI INŠTRUMENTI

Med druge oziroma alternativne plačilne inštrumente štejemo čeke, plačilne kartice ter e-plačila (elektronska plačila, izvedena preko interneta) in m-plačila (elektronska plačila, izvedena preko mobilnega telefona) v vseh svojih različicah. Razen čekov, ki so se v današnji obliki pojavili v 17. stoletju, so modernejši plačilni instrumenti relativno mladi v primerjavi z gotovino. Pojav prvih kreditnih kartic sega v prvo polovico 20. stoletja, ostali plačilni inštrumenti pa so svojo prvo pojavno obliko dobili ob koncu 20. stoletja.

*Tabela 1: Časovnica pojava različnih plačilnih instrumentov*



Osnovno vodilo pri nastanku alternativnih plačilnih inštrumentov je substitucija gotovine z izrabo tehnološkega napredka. Izumitelji alternativnih oblik plačevanja so želeli bodisi odpraviti slabosti gotovine kot fizičnega blaga bodisi posnemati prednosti gotovine kot plačilnega inštrumenta.

Nemalokrat se zdi, da so alternativni plačilni inštrumenti substituti eden drugemu, gotovinsko poslovanje pa s svojimi različnimi pojavnimi oblikami le spodbujajo. Razvoj kartic je denimo povečal dostopnost gotovine preko bančnih avtomatov, razvoj predplačniških kartic pa omogočil gotovini vstop v svet interneta.

## 2.1 Čeki

Čeki so kot plačilna metoda zelo podobni gotovini, saj obe izhajata iz istega predhodnika oziroma dokumenta, ki je pomenil obljubo plačila v zlatu, srebru ali papirnem denarju. V 18. stoletju pa so čeki pričeli svojo ločeno razvojno pot.

Leta 1717 je Bank of England izdala prve splošne čeke v pred-natisnjeni obliki, prve personalizirane čeke pa banka Commercial Bank of Scotland leta 1811. Personalizirani čeki so imeli natisnjen ime imetnika računa. V poznem 19. stoletju so številne države pričele formalizirati zakonodajo na področju čekov, ki pa se je od države do države razlikovala, zato so leta 1931 na Ženevski konvenciji skušali poenostaviti internacionalno uporabo čekov. To je bil pomemben korak k poenotenju poslovanja s čeki, vendar pa le delno uspešen. Države Britanske skupnosti narodov in ZDA pri konvenciji niso sodelovale, zato poenotenje zakonodaje ni bilo popolno. Z letom 1959 se je začela avtomatizacija obdelave čekov. Uveden je bil standard strojno berljivih znakov MICR (angl. *Magnetic Ink Character Recognition*), ki je omogočil avtomatizacijo kliringa čekov s pomočjo strojev za branje znakov MICR in razvrščanje čekov. Čeki so se tako razvili v najbolj uporabljano negotovinsko plačilno metodo. Uporaba čekov je rasla vse do poznega 20. stoletja, ko so primat popularnosti pričele prevzemati elektronske plačilne metode. Od takrat uporaba čekov strmo pada in je skorajda že izgubila svoj pomen (Cheque, 2014).

## 2.2 Kartice

Pojav prve oblike plačilne kartice sega v leto 1921, ko je Western Union izdal papirno kreditno kartico za svoje kupce. Kupci so se s kartico identificirali in s tem sprejeli obvezo za poravnanje dolga v prihodnosti. Temu so sledila številna podjetja z izdajo svojih namenskih kartic, ki so leta 1938 pričela sprejemati tudi kartice drugih podjetij oziroma eno od drugega glede na posamezni dogovor (Credit Card, 2014).

Prva kreditna kartica, ki je bila namenjena splošni uporabi pri različnih podjetjih, je bila zasnovana leta 1950 in velja za pravo revolucijo na področju razvoja denarja. Frank Mcnamara, predsednik New York Credit Company, je leta 1949 kosil na Manhattanu in ugotovil, da s seboj ni prinesel denarnice. V času, ko je čakal, da mu žena prinese denarnico, je nastala zamisel o plačilni kartici, ki jo je realiziral s svojim poslovnim partnerjem Ralphom Schneiderjem. Z 1,5 mio \$ začetnega kapitala sta ustanovila Diners Club, dala kartice nekaj izbranim ljudem in prepričala 14 restavracij v New Yorku, da so kartice sprejemale v plačilo. Do prve obletnice kartice je bilo imetnikov kartic, ki so

plačevali letno članarino v višini 18\$, že 42.000, restavracij, klubov in hotelov, ki so Diners Clubu plačevali 7% vrednosti vsakega plačila, opravljenega s kartico, pa 330. V letu 1958 je bil dobiček Diners Cluba 40 mio \$, takrat so se seveda pojavili tudi mnogi konkurenti, med katerimi je najpomembnejši American Express, kateri je razvil svetovno mrežo plačilnih kartic (Evans & Schmalensee, 2005, str. 53-74).

Z računalniško revolucijo se je uporaba plačilnih kartic močno poenostavila. Leta 1973 je Visa vzpostavila sistem BASE-1, ki je omogočal prenos avtorizacije po telefonskih linijah od trgovca do banke, s čimer je bila transakcija avtorizirana v 40 sekundah. Podoben sistem je uporabljala tudi Mastercard (Evans & Schmalensee, 2005, str. 74). S tem so plačilne kartice začele svoj veliki pohod proti vrhu najbolj uporabljenih plačilnih metod.

Zgodnja oblika debetne kartice, ki za razliko od kreditne kartice ni bila namenjena odlogu plačila temveč garanciji za plačilo, je bila zasnovana kot nadomestilo za čeke in gotovino. Leta 1978 je banka Seattle's First National Bank ponudila prvo debetno kartico omejenemu krogu premožnih poslovnežev, ki so bili vredni zaupanja. Uporabniki so morali imeti na računu veliko sredstev, saj ta oblika storitve debetne kartice še ni omogočala takojšnje bremenitve računa. Šele tehnološki napredek je omogočil razvoj sistemov, pri katerih se z uporabo debetne kartice uporabnikov račun obremeni takoj ob nakupu blaga ali storitev (Lambert, 2011).

Plačilne kartice so sedaj široko uporabljane v celotni družbi – med študenti, upokojenci, nezaposlenimi, najrevnejšimi in najbogatejšimi. Njihova privlačnost izvira iz dejstva, da ponujajo uporabnikom tri glavne prednosti (Evans & Schmalensee, 2005, str. 91-94):

- prihranki v obliki obresti – potrošnik lahko zaradi odloga plačila svoj denar naloži v sredstva z večjimi donosi;
- časovni prihranek – ni izgube časa zaradi dvigovanja denarja na bankomatu ali bančnem okencu, transakcija je zaradi vedno boljše tehnološke opreme izvršena praktično takoj;
- novi proizvodi in storitve – internetna prodaja bi bila brez plačilnih kartic manj priročna, dejavnost izposoje avtomobilov je za izposojevalca varnejša, ker lažje izsledi najemnika v primeru kraje,...

Plačilne kartice se lahko uporabljajo za plačilo dobrin in storitev na mestu nakupa (POS terminali), za nakupe iz naslonjača (internetna, poštna in telefonska naročila) in za dvige gotovine na bankomatih. Obe funkciji (plačilo in dvig gotovine) sta večinoma združeni v eni kartici.

Glede na funkcijo razlikujemo debetne, kreditne, posojilne in predplačniške kartice:

- Debetne kartice - gre za takojšnjo bremenitev računa uporabnika ob nakupu. Vezane so na tekoči račun (BA in MAESTRO).

- Kreditne kartice - namenjene so odlogu plačila, pri čemer nas izdajatelj kartice bremeni s stroški nakupov oziroma dvigov gotovine enkrat v mesecu, do plačila pa nas izdajatelj kreditira (ACTIVA, VISA, Eurocard/Mastercard, DINERS CLUB).
- Posojilne kartice – omogočajo obročno odplačevanje, pri čemer se za preostanek dolga zaračunavajo obresti (posojilna KARANTA, posojilna VISA).
- Predplačniške kartice – omogočajo plačevanje vnaprej določenega blaga ali storitev s sredstvi, ki so vnaprej naložena na kartico (tudi Urbana, telefonske kartice, darilne kartice...).

Mnogi izdajatelji ponujajo kombinirane kartice, ki združujejo več funkcij. Plačilne kartice lahko izdajajo banke in podjetja, bodisi kot lastne bodisi kot licenčne kartice v sodelovanju s tujimi podjetji, ki so nosilci kartic (Eurocard, Visa...).

## **2.3 Internetna in mobilna plačila**

### **A. Internetna plačila**

S pojavom interneta in spletnih trgovin sredi devetdesetih se je pojavila tudi potreba po elektronskih plačilih preko interneta. Finančne institucije so trgu ponudile nove storitve, kot je npr. e-bančništvo, in razširile tradicionalne plačilne instrumente na način, ki omogoča plačevanje prek spleta, npr. plačevanje z debetnimi, kreditnimi in posojilnimi karticami. Hkrati so se pojavili tudi nekateri novi ponudniki finančnih storitev, kot sta npr. Paypal ali Moneybookers, ki v segmentu elektronskih plačil dopolnjujejo obstoječe ponudnike, pogosto pa z njimi tudi tekmujejo.

Za transakcije preko internetnega bančništva mora imeti uporabnik osebni računalnik, dostop do interneta, certifikat za dostop do elektronske banke in geslo. S tem je uporabnik neodvisen od delovnika svoje banke in lahko plačila izvaja kadarkoli v udobju svojega doma ali kjerkoli drugje, če ima na razpolago prenosni računalnik in dostop do interneta.

Pri spletnih plačilih s kartico pri ponudnikih blaga in storitev potrebuje kupec poleg osebnega računalnika in dostopa do interneta še številko kartice in trimestno identifikacijsko številko (na zadnji strani kartice), ki do neke mere preprečuje zlorabo nepooblaščenih oseb. Za večjo varnost pred zlorabami lahko kupec plačila izvaja tudi preko posrednikov, kot je na primer PayPal. V tem primeru morata imeti kupec in prodajalec odprt račun pri posredniku plačil, kateri omogoča, da se kupec ob nakupu le identificira in s tem sproži plačilno transakcijo. Posrednik preko plačilne kartice bremeni kupčev račun za vrednost nakupa in odobri prodajalčev račun. Na ta način kupcu ni potrebno dajati podatkov o plačilni kartici vsakemu prodajalcu.

Za plačila preko nebančnih posrednikov mora navadno uporabnik odpreti spletni račun, ki je vezan na njegov e-naslov. Na ta račun mora naložiti sredstva, s katerimi potem lahko

opravlja spletna plačila. Nebančni ponudniki so s tem omogočili internetno plačevanje tudi tistim, ki nimajo plačilnih kartic in transakcijskih računov, ali pa teh ne želijo uporabljati.

## **B. Mobilna plačila**

Mobilna plačila so plačila za dobrine, storitve in račune z mobilno napravo (mobilni telefon, pametni telefon, PDA – angl. *personal digital assistant*) preko brezžičnih in drugih naprednih komunikacijskih tehnologij. Začetki mobilnih plačil segajo v leto 1997, ko je Coca Cola na omejenem številu prodajnih avtomatov uvedla plačevanje s pomočjo tekstovnih sporočil. Kupec je na avtomat poslal sporočilo, avtomat je nato pripravil plačilo in izdal blago. Leta 1997 je nastala tudi prva mobilna banka Merita bank, ki je prav tako uporabljala tekstovna sporočila za izvajanje plačilnih transakcij (NearFieldCommunication.org, b.l.).

Danes se mobilne naprave lahko uporabljajo za plačilo digitalnih vsebin (novice, glasba, igre, logotipi,...), vozovnic, parkirnin ali za dostop do elektronskih plačilnih storitev za plačevanje računov. Z njimi je mogoče plačevati tudi fizične dobrine na raznih avtomatih za napitke ali prigrizke in na POS terminalih. Tako kot preko spleta je tudi z uporabo mobilnega telefona možno plačevati neposredno ali preko elektronske banke.

Obstajajo štiri osnovni modeli za mobilna plačila (Mobile payment, 2014):

- Plačilna transakcija na podlagi SMS – kupec pošlje zahtevek za plačilo v obliki tekstovnega sporočila, na podlagi katerega se kupcu zaračuna znesek na telefonskem računu ali v spletni denarnici. Prodajalec dobi informacijo o uspešni plačilni transakciji in izda blago. To je prevladujoča oblika SMS plačevanja in se uporablja predvsem za kupovanje digitalnih izdelkov (glasba, zvonjenja, zaslonska ozadja in podobno). Obstajajo tudi druge oblike plačevanja na podlagi SMS sporočil. Te se osredotočajo predvsem na varnostno komponento izmenjave informacij, ki je pri navedeni obliki SMS plačevanja šibka.
- Direktna mobilna plačila – kupec za metodo plačila v spletni trgovini izbere mobilno plačilo. Po dvostopenjski avtorizaciji (PIN in enkratno geslo) se obremeni kupčev telefonski račun za znesek nakupa. Ta oblika mobilnega plačevanja je bolj varna, predvsem pa hitrejša kot SMS plačevanje. Uporablja se predvsem za nakup digitalnih izdelkov na spletu (večinoma spletnih iger) in je občutno prevladujoča metoda v Aziji.
- Mobilna spletna plačila – kupec izvede plačilo blaga na spletni strani ponudnika ali z uporabo dodatnih aplikacij, ki jih namesti na mobilni telefon. Ta metoda deluje na osnovi WAP (ang. *Wireless Application Protocol*) tehnologije, ki omogoča dostop do interaktivnih spletnih vsebin v brezžičnem mobilnem omrežju. Večina modernih mobilnih naprav sedaj že podpira standard HTML (angl. *Hyper Text Markup Language*), zato uporaba WAP tehnologije ni več potrebna. Pri tej metodi se plačila

dejansko izvedejo kot direktna mobilna plačila ali običajna plačila na internetu (plačilna kartica, Paypal ...).

- Brezstična mobilna plačila – temeljijo na NFC (angl. *Near Field Communication*) tehnologiji, ki omogoča komunikacijo med napravami s pomočjo radio frekvence. Metoda se uporablja predvsem za nakupe fizičnega blaga in storitev v trgovinah ali na avtomatih. Kupec se z mobilnim telefonom približa napravi za branje signala, s čimer se sproži plačilna transakcija, ki bremeni bodisi kupčev predplačniški račun, telefonski račun ali bančni račun.

Tako internetna kot mobilna plačila so v fazi ekstremno hitre rasti in imajo glede na hiter tehnološki razvoj velik potencial za razvoj storitev, katerih glavni fokus bo zadovoljiti potrebe najzahtevnejših končnih uporabnikov. Pametni mobilni telefoni so pogosto uporabljani le kot posredniki za dostop do interneta, zato je meja med internetnimi in mobilnimi plačili včasih nekoliko nejasna. Tako lahko npr. obliko mobilnih plačil, ko se plačilna transakcija izvede na spletu z uporabo mobilnega telefona, štejemo kot internetno ali mobilno plačilo.

### **3 UPORABA PLAČILNIH INŠTRUMENTOV**

Uporaba je odvisna predvsem od lastnosti posameznega plačilnega inštrumenta, stopnje plačilne sposobnosti posameznika in dovetnosti družbe oziroma posameznih skupin družbe za novosti. Glede na študijo, ki jo je izvedel Svet Združenega kraljestva za plačila oziroma UK Payments Council, populacija z nizkimi dohodki bolj uporablja gotovino kot populacija z višjimi dohodki, ki je bolj nagnjena k uporabi kreditnih plačilnih inštrumentov (Payments Council, 2013, str. 7). Ugotovitev ne preseneča, saj so za ljudi z nizkimi dohodki pomembne popolnoma druge lastnosti plačilnega inštrumenta, kot za tiste z višjimi dohodki. Manjši kot je dohodek, bolj je pomembna skupina lastnosti, ki zagotavljajo večjo varnost pred nekontrolirano porabo, medtem ko se z večanjem dohodka povečuje pomembnost lastnosti, ki zagotavljajo priročnost in tehnološko naprednost. Oseba z zelo nizkim dohodkom bo tako izbirala med plačilnimi inštrumenti, ki omogočajo enostavno kontrolo nad porabo in stanjem razpoložljivih sredstev, enostavno razporejanje sredstev za različne namene in materialno obliko denarja, ki zagotavlja najbolj realen občutek porabe sredstev. Oseba z visokim dohodkom, ki ji ni potrebno omejevati potrošnje, pa bo izbirala med plačilnimi instrumenti z lastnostmi, kot so v prvi vrsti priročnost, pa tudi modernost, popularnost, sofisticiranost in podobno.

Poleg dohodkovnega vidika je potrebno upoštevati tudi sposobnost oziroma motiviranost družbe za prilagajanje na novosti na področju plačevanja. Nemalokrat se v družbi sliši, da na trgu obstaja poplava nekih plačilnih rešitev, ki jim je težko slediti. To sicer do neke mere drži, na trgu je res vse več ponudnikov plačilnih storitev, ki s svojimi produkti iščejo niše, preko katerih bi se prebili na širši trg, vendar ne moremo govoriti o zasičenosti trga. Večina poskusov preboja na trg se namreč konča hitro in jih povprečen potrošnik niti ne

zazna, zazna pa tiste, ki jim preboj uspe. Število slednjih pa ni neobvladljivo in gre večinoma za že poznane akterje na tem področju. Morebiti bi bilo bolj smiselno govoriti o tem, ali smo kot družba dovzetni za vse hitrejše spremembe na področju plačevanja. Prevladujoče mnenje v družbi je, da se s staranjem dovzetnost za novosti manjša, kar v nadaljevanju preveriva tudi z anketo na vzorcu Slovencev. Znano je, da kdor na svojo stran pridobi mlade, pridobi trajne kupce, vendar pa meniva, da to prepričanje ni točno. Ravno dejstvo, da se mladi najhitreje prilagodijo na novosti, ne zagotavlja trajnosti. S povečevanjem možnosti, predvsem pa hitrosti tehnološkega razvoja, lahko mladi potrošnik že za časa svoje brezskrbne mladosti zamenja več tehnologij in produktov. Vsekakor pa prehod v naslednja življenjska obdobja povzroči spremembe interesnih področij, kar privede tudi do spremembe načina izbire plačilnih inštrumentov.

Kljub temu, da je populacija mladih tista, ki omogoča preboj mobilnih plačil, se mladi še vedno veselijo svoje prve plačilne kartice, saj na nek način simbolizira prehod osebe v zrelejšo obdobje življenja in odpira nove možnosti v upravljanju osebnih financ. Po naravi imamo ljudje radi več možnosti, med katerimi lahko izbiramo, in tako je tudi pri plačevanju. Dokler ni bilo kartic, se je plačevalo z gotovino, ko so nastopile kartice, se je plačevalo z gotovino in karticami, sedaj imamo mobilna plačila, ki se zelo hitro prebijajo, vendar še vedno uporabljamo tudi gotovino in kartice. Vsaka skupina plačilnih metod je najprimernejša ob različnih specifičnih priložnostih, zato je najpriročnejše uporabljati inštrumente iz vseh skupin, tako kartice, mobilne telefone kot tudi gotovino.

Pomemben vpliv na uporabo različnih plačilnih inštrumentov je imela tudi nedavna finančna kriza, katere učinke se čuti še danes. V takšnih situacijah, ko je omajan finančni in posledično gospodarski sistem, se družba hitro odzove s povečano težnjo po varnosti in likvidnosti, kar je posledica zmanjšanja zaupanja v finančni sistem.

Podjetje AGIS Consulting (2012, str. 16) je v svojem poročilu Prihodnost gotovine (angl. *The Future of Cash*) identificiralo tri bistvene učinke zmanjšanja zaupanja v finančni sistem, ki so posledično povečali povpraševanje po gotovini. Prvi učinek je povečana potreba po univerzalnosti in nesporni likvidnosti plačilnega sredstva. Potrošniki so pričeli svoja sredstva dvigati iz bank v obliki gotovine, saj ima v njihovih očeh najboljšo univerzalnost in največjo likvidnost. Dejstvo, ki nakazuje na namen potrošnikov, da spremenijo svoje plačilne navade, je povečano povpraševanje po bankovcih večjih denominacij, ki so sicer pri potrošnji nekoliko manj likvidni, vendar bolj priročni za prenašanje. Po podatkih Evropske centralne banke naj bi dve tretjini celotnega dodatnega povpraševanja po gotovini predstavljali bankovci za 500 evrov. To pomeni, da dvignjena sredstva niso namenjena takojšnji porabi, temveč spremembi oblike sredstev, ki so namenjena potrošnji v prihodnosti. Druga dva učinka se nanašata na potrošnjo sredstev. Potrošniki so pričeli trošiti manj in svojo potrošnjo skrbneje načrtovati. Zmanjšanje in kontrola nad potrošnjo je logična reakcija potrošnika, ko je ogrožen dostop do sredstev in dostop do različnih dobrin. Predvideva se, da je veliko potrošnikov pričelo upravljati svoja

sredstva na način fizičnega ločevanja delov sredstev za določene namene, saj jim tak način omogoča najboljši občutek vrednosti sredstev in razmerij med namenskimi deli sredstev. Za tovrsten način upravljanja porabe sredstev je zaradi fizično ločenih obračunskih enot najprimernejša gotovina.

Vsaka skupina plačilnih inštrumentov ima torej pri potrošnikih svoje mesto. V nadaljevanju prikazujeva, kako se to odraža v številkah.

### **3.1 Količina posameznih skupin plačilnih inštrumentov**

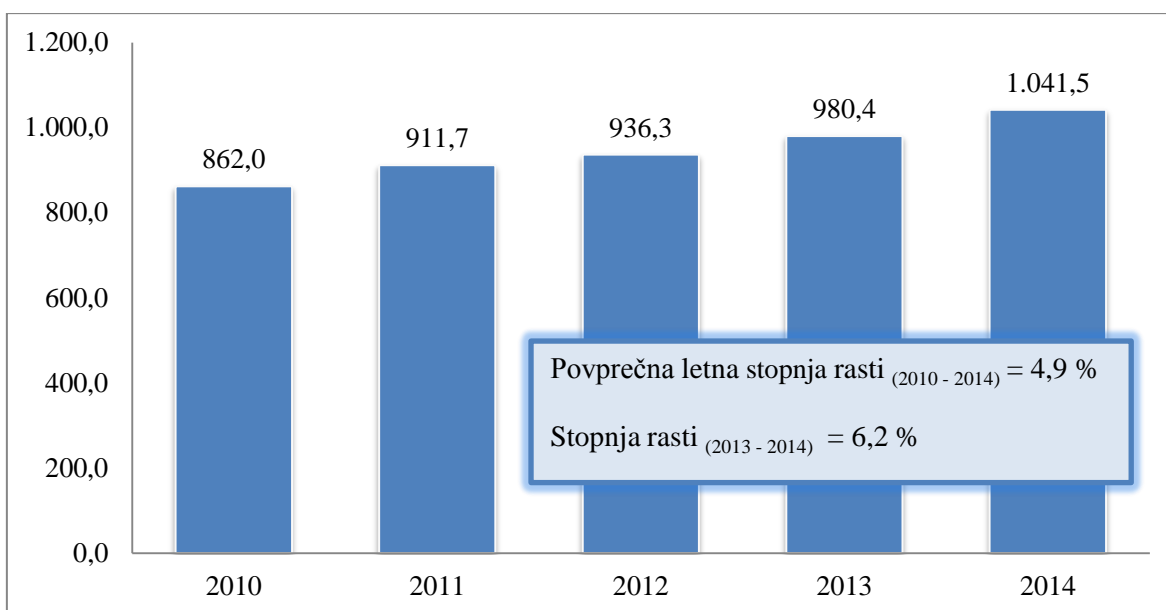
Podatki o plačilnih transakcijah so pri določenih plačilnih inštrumentih ali državah omejeni. Gotovinske transakcije na primer je zelo težko meriti, saj za te transakcije ne obstaja elektronskih zapisov. Ravno nasprotno je kartična, internetna in mobilna plačila zelo enostavno meriti, vendar nekatere države tega preprosto ne počnejo oziroma ne objavljajo skupnih podatkov. Ne glede na to je mogoče priti do dovolj natančnih zaključkov glede gibanja uporabe posameznih skupin plačilnih inštrumentov.

Pri gotovini, ki je ocenjena kot še vedno najbolj uporabljano plačilno sredstvo, nam že ena njenih pomembnejših lastnosti, anonimnost, onemogoči sledenje plačilnih transakcij. Posledično strokovna javnost za merjenje obsega uporabe gotovine uporablja kar količino gotovine v obtoku in predpostavlja, da je vsa gotovina v nekem trenutku uporabljena oziroma zamenjana za dobrine. Slabost takega merjenja je v časovni komponenti, saj je uporabo težko vezati na določeno krajšo časovno enoto, poleg tega pa ne upošteva varčevalne komponente. Potrošnik namreč lahko določeno količino gotovine zadrži za namen rezerve oziroma porabe v prihodnosti.

Slika 1 prikazuje gibanje količine evrske gotovine v obtoku v petletnem obdobju od 2010 do 2014. Količina gotovine se neprestano spreminja, zato je kot merilo uporabljena vrednost gotovine ob koncu koledarskih let. Iz slike je razvidno, da gotovina v obtoku evro sistema narašča s povprečno letno stopnjo 4,9 %. Rast v zadnjem merjenem letu celo nakazuje na pospeševanje rasti. Povprečna letna stopnja inflacije v tem obdobju je bila 1,6 % (Statistični urad RS, b.l.a), kar pomeni, da rast gotovine v obtoku ni v celoti posledica razvrednotenja vrednosti gotovine.



Slika 1: Vrednost evro gotovine v obtoku ob koncu koledarskega leta (v milijardah evrov)

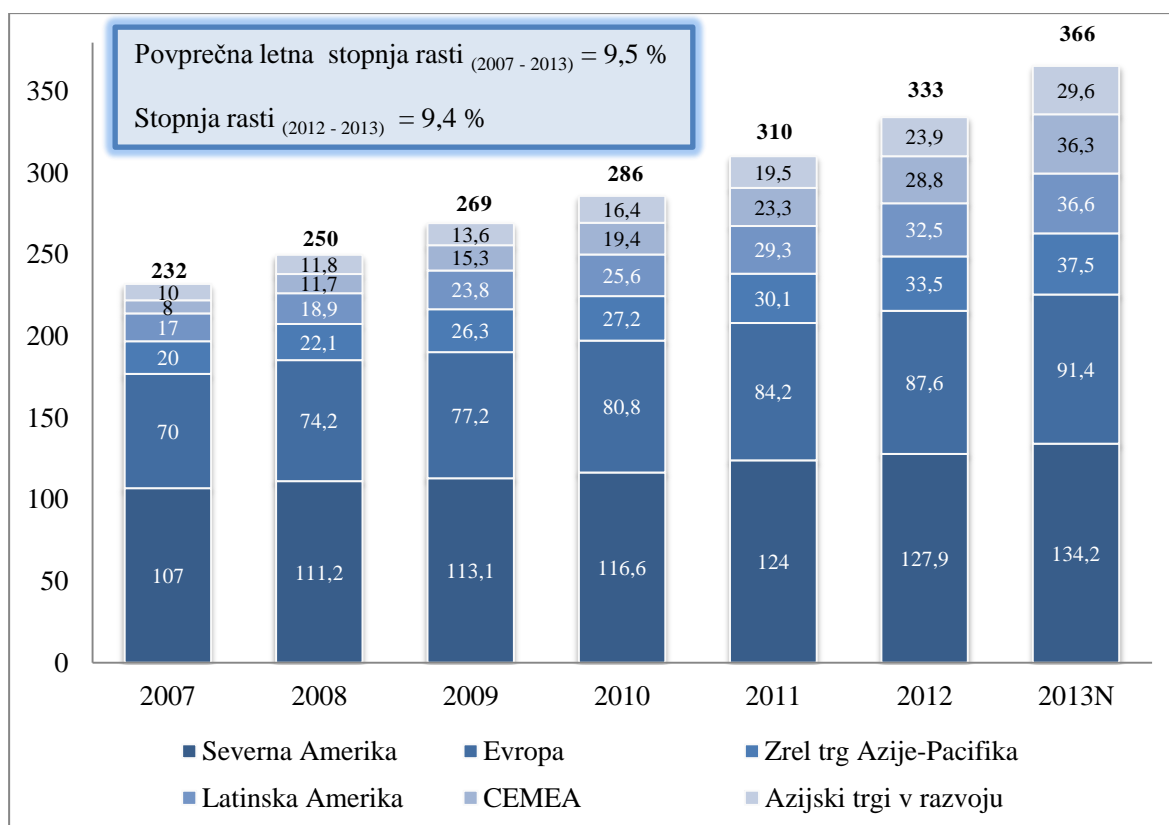


Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Za razliko od gotovine je ostala plačila lažje meriti v transakcijah, saj za njimi ostaja sled. Sicer tudi pri gotovinskih transakcijah obstaja določena sled, trgovec namreč lahko spremlja število transakcij po posameznih plačilnih inštrumentih, vendar tega večina ne počne. Količine transakcij bolj zanimajo izdajatelje plačilnih inštrumentov, na podlagi česar oblikujejo svojo ponudbo in cene. Do njih podatki o gotovinskih transakcijah ne pridejo. Spremljanje gotovinskih transakcij pri izdajatelju niti ni potrebno, saj gre pri gotovini za fizični produkt, ki zahteva neposredno upravljanje zalog na točki prodaje pri ponudnikih gotovinskih plačil. Izdajatelja tako zanima le količina izdane gotovine ponudniku gotovinskih plačil.

Kot lahko vidimo na sliki 2, ima število negotovinskih plačil strmejšo rast kot gotovina v obtoku. Globalno negotovinske transakcije naraščajo s povprečno letno stopnjo 9,5%, vendar se pričakuje rahla upočasnitev rasti. Povprečna letna stopnja v Evropi (Evro območje, Danska, Švedska in Združeno kraljestvo) je sicer nekoliko nižja, 5,5 %, enako Severna Amerika s stopnjo 4,6%, saj so na teh trgih negotovinski plačilni produkti v zrelejši fazi, medtem ko ostali trgi doživljajo mnogo hitrejšo rast. V skupini držav CEMEA (vključeni trgi so navedeni v legendi slike 2) negotovinska plačila rastejo s povprečno letno stopnjo 35,3 %, na Azijskih trgih v razvoju pa s stopnjo 24,2 %.

Slika 2: Število negotovinskih transakcij po svetovnih regijah (v milijardah)



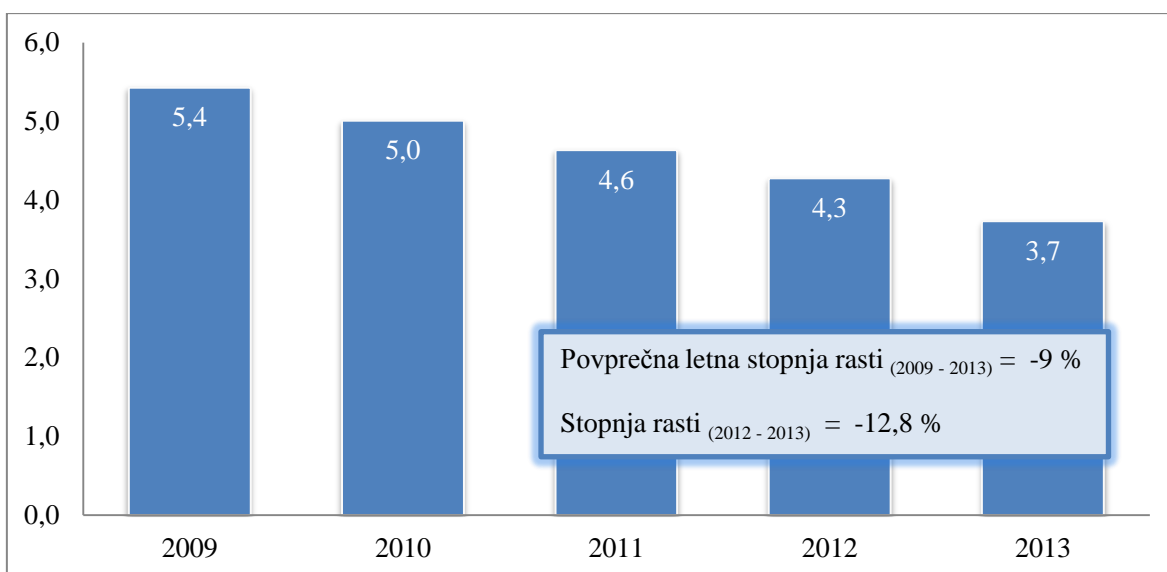
Vir: World Payments Report, Worlds Payments Report 2013, 2013, str. 7; World Payments Report, Data, 2015.

**Legenda:** Severna Amerika vključuje ZDA in Kanado. Evropa vključuje države evro območja, Dansko, Švedsko in Združeno Kraljestvo. Zrel trg Azije-Pacifika vključuje Avstralijo, Japonsko, Singapur in Južno Korejo. Latinska Amerika vključuje Brazilijo, Mehiko in ostale latinsko-ameriške trge. CEMEA (vključuje Rusijo, Poljsko, Ukrajino, Turčijo, Južno Afriko, Savdsko Arabijo ter ostale centralno-evropske trge in trge Bližnjega vzhoda. Azijski trgi v razvoju vključujejo Indijo, Kitajsko, Hong Kong in ostale azijske trge.

2013N – za leto 2013 je bila izdelana napoved.

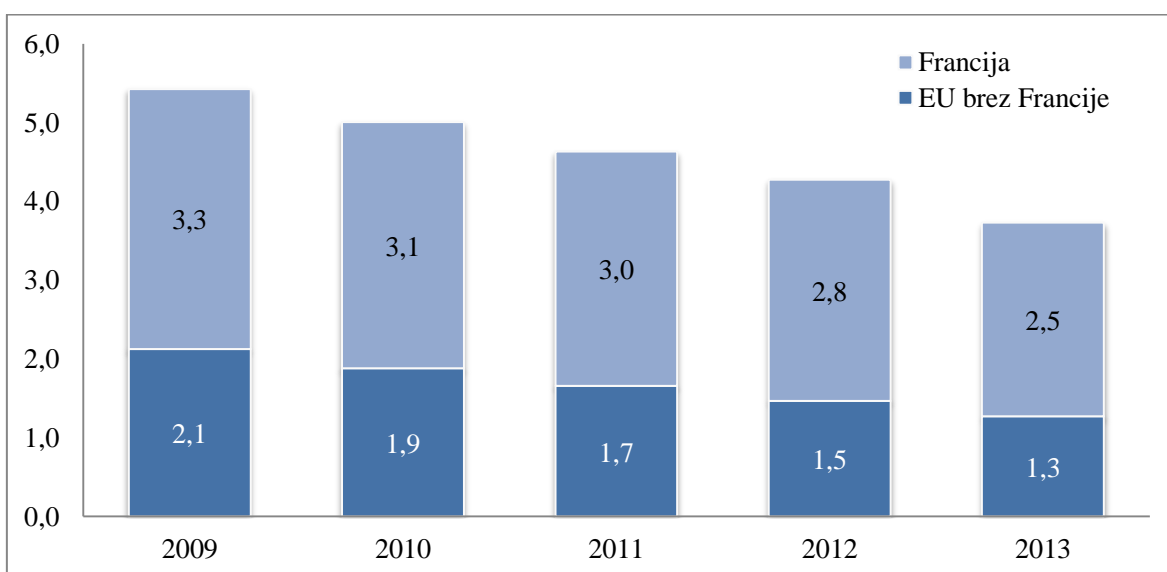
Različni negotovinski plačilni instrumenti ne doživljajo enake stopnje rasti. Če pogledamo čeke, nam slika 3 nazorno prikazuje, kako izgubljuje bitko proti ostalim instrumentom. Močan trend upadanja uporabe v Evropski uniji čeke hitro vodi v pozabo. Zanimivo pri čeki na trgu Evropske unije je, da je večina plačil s čeki izvedena v Franciji, preko 60 %, vendar tudi v Franciji uporaba čekov močno upada, kar je razvidno iz slike 4.

Slika 3: Število transakcij čekov v Evropski uniji (v milijardah)



Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Slika 4: Primerjava števila transakcij čekov v Franciji in ostalih državah Evropske unije (v milijardah)



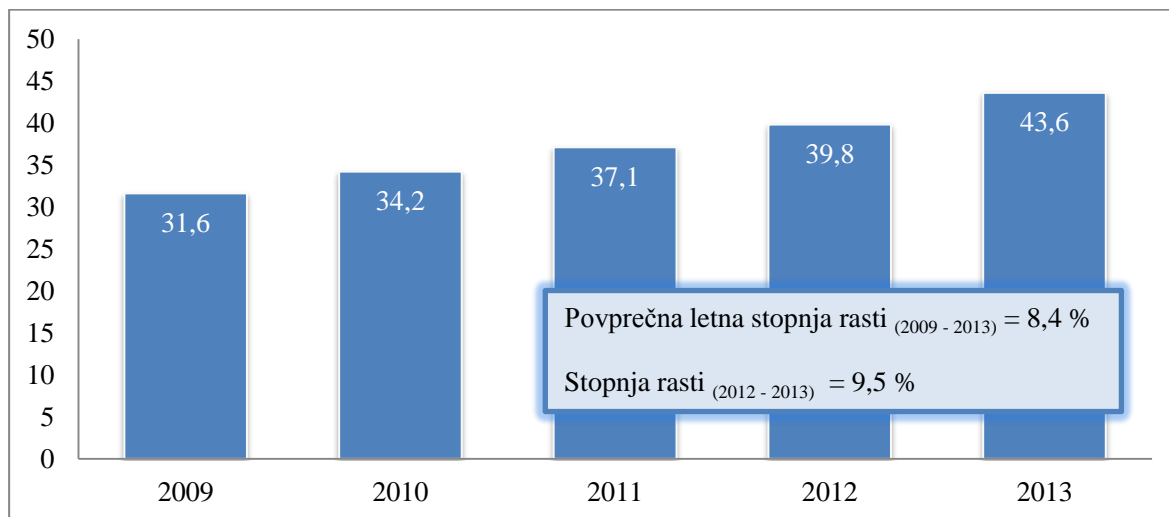
Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Nasprotno se v Evropski uniji povečuje uporaba kartic. Število transakcij se povprečno letno poveča za 8,4 %, stopnja rasti se še povečuje.

Kartice kot najbolj razširjen negotovinski plačilni instrument imajo največji vpliv na skupno rast negotovinskih plačil, ki je bila prikazana na sliki 2. Po drugi strani imajo

internetna in mobilna plačila veliko manjši obseg transakcij, ki pa se povečuje hitreje kot pri karticah.

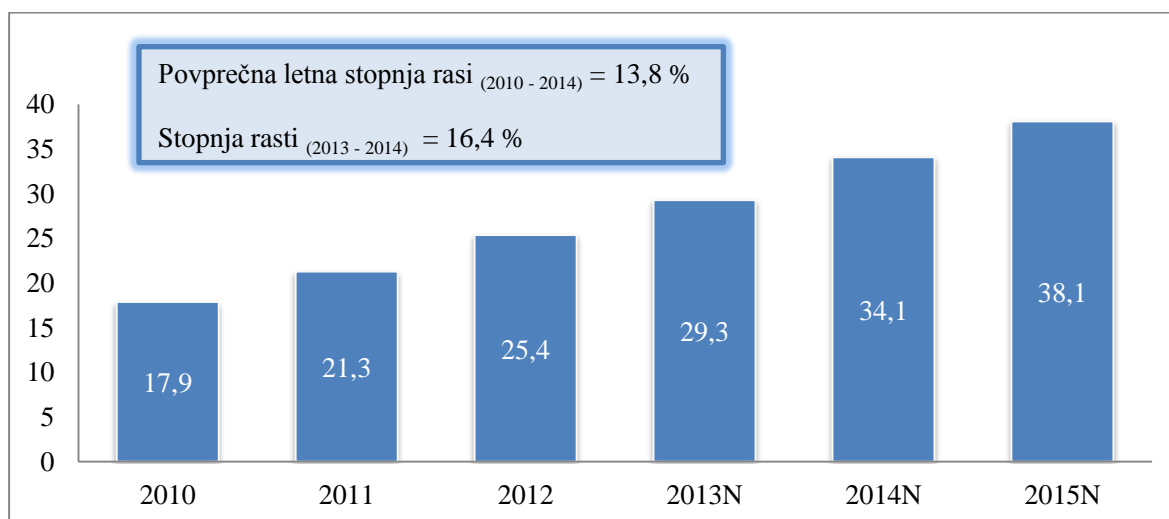
Slika 5: Število kartičnih transakcij v Evropski uniji (v milijardah)



Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Plačilne transakcije na internetu se povečujejo s povprečno letno stopnjo 13,8%, kar prikazuje slika 6. Pomemben podatek je, da skupni globalni obseg transakcij ne dosega niti evropskega obsega kartičnih transakcij. Plačevanje dobrin na internetu vsekakor postaja vse bolj popularno in vsakdanje, je pa odvisno od dostopa potrošnikov do interneta. Rast internetnih plačil je vedno manj povezana z bojaznijo pred zlorabami in vedno bolj z rastjo dostopnosti gospodinjstev do interneta.

Slika 6: Globalno število transakcij e-prodaje\* (v milijardah)



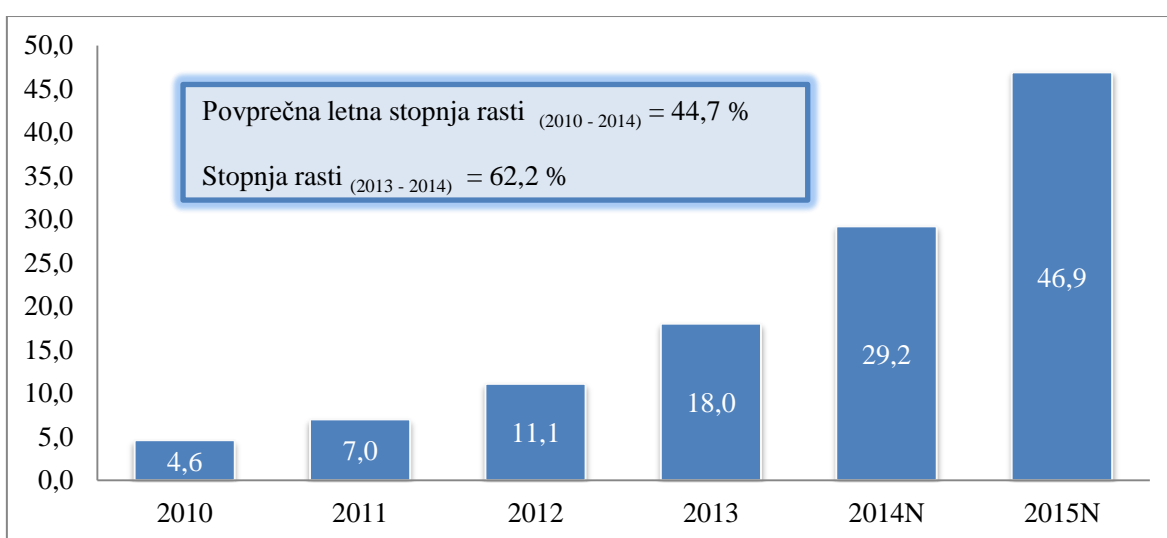
Vir: World Payments Report, The Convergence of E- and M-Payments, 2015.

**Legenda:** \* e-prodaja (angl. *e-commerce*) vključuje maloprodajo, prodajo potovanj, digitalne vsebine kupljene prek kateregakoli digitalnega kanala ter prodaje podjetij, predvsem preko C2C platform, kot je na primer eBay.

2013N – za leta 2013, 2014 in 2015 je bila izdelana napoved.

Po obsegu plačil je najhitreje rastoči plačilni medij mobilni telefon. Mobilna plačila na globalni ravni rastejo s povprečno letno stopnjo 44,7 % in eksponentnim pospeškom, kar prikazuje slika 7. Mobilni telefon je kot medij za plačila priročnejši za uporabo kot osebni računalnik, razvoj internetne ter plačilne podpore za mobilne telefone pa omogoča hitro rast uporabe za plačevanje.

Slika 7: Globalno število transakcij m-plačil\* (v milijardah)



Vir: *World Payments Report, The Convergence of E- and M-Payments, 2015.*

**Legenda:** \* Mobilna plačila ali m-plačila predstavljajo obliko plačil, kjer je za izvedbo plačila uporabljen mobilni telefon, pretok plačilne informacije pa se izvede v realnem času. 2014N – za leti 2014 in 2015 je bila izdelana napoved.

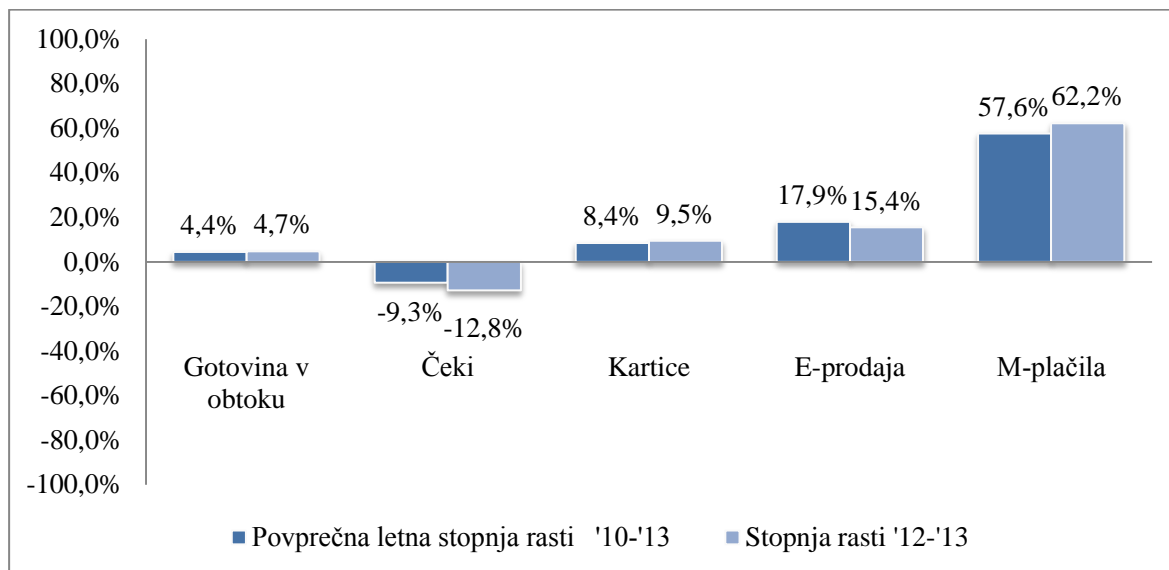
### 3.2 Tržni deleži

Gotovina je še vedno prevladujoča oblika plačevanja in uporaba glede na povečevanje obtoka gotovine raste, vendar zgublja tržni delež proti negotovinskim oblikam plačevanja. Glede na Svet Združenega kraljestva za plačila potrošniki še vedno opravijo tri od petih plačil v gotovini, potrebno pa je poudariti, da se gotovina uporablja predvsem za nakupe majhnih vrednosti. Pri transakcijah majhnih vrednosti se z gotovino uspešno kosa debetna kartica, ki se v tej niši prebija v ospredje (Payments Council, 2013, str. 7).

Če pogledamo stopnje rasti posameznih plačilnih metod, kot povzema slika 8, lahko v ospredje postavimo mobilna plačila kot najpomembnejši faktor pri spremembi tržnih

deležev. S trenutno sicer relativno majhnim obsegom transakcij, vendar zavidljivo stopnjo rasti lahko v prihodnje pomembno vpliva na obsege drugih plačilnih metod.

Slika 8: Sprememba količin različnih plačilnih metod



Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015; World Payments Report, The Convergence of E- and M-Payments, 2015.

Na spremembo tržnih deležev v prihodnje bo po najinem mnenju bolj kot popularnost vplivala neodvisnost posameznih plačilnih metod od drugih. Že sedaj bi bili tržni deleži bistveno drugačni, če plačilne metode ne bi bile tako medsebojno prepletene. Alternativne plačilne metode namreč za lažji in hitrejši preboj na trgu uporabljajo elemente drugih bolj popularnih plačilnih metod. Na primer rast uporabe kartic spodbuja tudi uporabo gotovine preko večje dostopnosti gotovine (bankomati), rast internetnih plačil spodbuja rast kartičnih in gotovinskih plačil (gotovinske predplačniške kartice, plačilo po povzetju), rast mobilnih plačil pa rast internetnih plačil (v primerih, ko je mobilni telefon le medij za dostop do interneta). Vsaka nova metoda plačevanja je torej do neke mere omogočila obstoječim metodam krepitev tržnega položaja.

Pomembno vprašanje je tudi, ali lahko katera plačilna metoda popolnoma nadomesti drugo metodo, predvsem pa ali lahko katera nadomesti gotovino. Gotovina, kot zastarelo plačilno sredstvo, bi ob prisotnosti elektronskega denarja in elektronskih plačilnih metod namreč že davno morala v pozabo, kar se napoveduje že od uvedbe kartic naprej, pa je še vedno najbolj uporabljana. Za odgovor na to vprašanje je potrebno pogledati posamezne lastnosti različnih plačilnih instrumentov in motive za uporabo, kar obravnavava v naslednjih poglavjih.

## **4 MOTIVI ZA IN PROTI UPORABI GOTOVINE**

V tem poglavju obravnavava prednosti in slabosti posameznih plačilnih instrumentov ter jih primerjava med seboj. Poleg medsebojne primerjave primerjava tudi različne poglede na plačilne instrumente s strani različnih udeležencev, ki uporabljajo ali ponujajo več plačilnih instrumentov. Različni udeleženci imajo na plačilne instrumente drugačen pogled, saj se tudi njihova vloga zelo razlikuje. Če za primer pogledamo stroške gotovine, je denimo potrošnik s skoraj ničnimi oziroma nizkimi stroški uporabe gotovine bolj dovzeten do gotovine kot trgovec, ki se sooča s stroški dviga, pologa in obdelave gotovine.

Skupine udeležencev, ki jih obravnavava, so naslednje:

- primarni in sekundarni izdajatelji gotovine,
- obdelovalci in distributerji gotovine,
- ponudniki gotovinskih plačil,
- uporabniki gotovine.

### **4.1 Primarni in sekundarni izdajatelji gotovine**

Izdajatelje gotovine lahko razdelimo na primarne izdajatelje, katerih funkcija je izključno izdaja in nadzor obtoka gotovine na nacionalni ravni, in sekundarne izdajatelje, ki preko ponudbe svojih storitev pomagajo primarnemu izdajatelju pri izdaji gotovine končnemu uporabniku – potrošniku.

Država oziroma centralna banka kot primarni izdajatelj skrbi, da je v obtoku ustrezna količina in kakovost gotovine. Kakovost gotovine v obtoku uravnava z uničevanjem slabe oziroma za kroženje neprimerne gotovine, količino pa z izdajo tiskarsko ali kovno nove gotovine. Uravnavanje količine gotovine v obtoku je izključno centralno bančna oziroma državna funkcija, medtem ko si pri uravnavanju kakovosti gotovine centralne banke v določenem delu lahko pomagajo s sekundarnimi izdajatelji gotovine, komercialnimi bankami.

Takšen sistem je v veljavi tudi v Sloveniji. Banka Slovenije po predpisih Evropske centralne banke določa parametre primernosti gotovine in izvaja kontrolo nad kakovostjo, izvedbo presoje primernosti pa je prenesla na subjekte, ki Banki Slovenije prodajajo gotovino. To so trenutno komercialne banke oziroma sekundarni izdajatelji gotovine.

Centralne banke sicer ne spodbujajo gotovine in puščajo odprta vrata vsem oblikam plačevanja ter konkurenčnosti trga, vendar pa so kot izdajatelji deležni zelo pomembne ugodnosti. Centralna banka ima namreč pri izdaji gotovine dohodek v obliki razlike med nominalno vrednostjo in proizvodno vrednostjo (vključujoč transport) izdane gotovine imenovan »Seigniorage« (European Payments Council, 2007, str. 23).

Za državo je pomemben tudi družbeni pomen gotovine. Kot izdajatelj slehernemu prebivalcu zagotavlja možnost plačevanja blaga in storitev. Gotovino kot univerzalno plačilno sredstvo namreč lahko uporablja vsaka oseba, tudi prebivalci, ki nimajo dostopa do drugih plačilnih instrumentov. Poleg univerzalnosti nam država v gotovini nudi tudi neko vrsto zaščite premoženja, saj ima gotovina, za razliko od drugih plačilnih instrumentov, določeno denarno vrednost (ali vsaj obljubo o vrednosti), ki jo je mogoče unovčiti ne glede na uporabnika posamezne enote gotovine. To pa ne moremo trditi za elektronski denar, pri katerem je unovčenje vezano na točno določenega uporabnika oziroma lastnika. Tovrstna lastnost gotovine omogoča trgovanje tudi v primeru, ko zaradi različnih razlogov elektronska plačila ni mogoče izvajati.

Med slabosti, ki jih primarni izdajatelji zaznavajo, sodijo visoki družbeni stroški distribucije in zagotavljanja ustrezne kvalitete gotovine za obtok, omogočanje sive ekonomije ter tveganje zlorab in škodnih dogodkov. Distribucija, izdajanje in obdelava gotovine zahteva fizično rokovanje, kjer sodeluje veliko udeležencev, ti pa so podvrženi strogim predpisom o načinu izvajanja manipulacije, hrambe in transporta gotovine. Strogi predpisi so sicer namenjeni zniževanju učinkov tveganja poneverb in odtujitev gotovine, vendar močno povišujejo stroške izvajalcem, posledično pa družbene stroške plačilnega instrumenta.

*Tabela 2: Primerjava prednosti in slabosti gotovine z vidika primarnih izdajateljev gotovine*

<b>Plačilni instrument</b>	<b>Prednosti</b>	<b>Slabosti</b>
Gotovina	Dohodek od izdaje gotovine (Seignorage)	Visoki družbeni stroški distribucije in zagotavljanja kvalitete gotovine
	Zagotavlja vsem prebivalcem enostavno, široko sprejeto sredstvo za plačevanje	
	Skozi izdajo omogoča kontrolo nad celotnim obtokom gotovine ter upravljanje gospodarstva in inflacije	Hitra rast in posledično potreba po kontroli obtoka gotovine
	Gotovina je zakonito plačilno sredstvo	Visoki stroški boja proti ponarejanju
	Kot hranilec vrednosti in obračunska enota gotovina izvaja uporabno funkcijo za družbo	Omogoča neuradno ekonomijo in izogibanje davkom
	Podpira nacionalno gospodarstvo in olajša trgovino	Tveganje škodnih dogodkov pri distribuciji
	Uporabna zaščita v primeru težav z elektronskimi plačilnimi instrumenti	

*Vir: European Payments Council, The Use of Cash in Society, 2007, str. 23.*

Gotovina je za primarnega izdajatelja vsekakor zelo pomemben instrument za nadzor nad določenimi gospodarskimi elementi in zagotavljanje univerzalne možnosti plačevanja celotni družbi. Vendar pa obstaja težnja k znižanju visokih družbenih stroškov. Tako imamo na eni strani pritisk na učinkovitost izvajalcev procesov distribucije in obdelave



gotovine, na drugi strani pa vse strožje predpise za rokovanje z gotovino. Racionalizacija procesov je tako večinoma izničena s spremembo predpisov (na primer uvedba nove tehnologije za zaščito pri distribuciji, uvedba nove serije bankovcev, ki zahteva spremembe v tehnološki opremljenosti obdelovalcev gotovine in podobno).

Vloga komercialne banke kot sekundarnega izdajatelja je skrb za oskrbo trga oziroma svoje baze strank z gotovino. Svoje stranke banke oskrbujejo preko bančnih okenc in bankomatov, določene pravne osebe lahko tudi z dostavo na želeno lokacijo.

Sekundarni izdajatelji gotovine se soočajo z visokimi stroški izdaje gotovine, ki jih je zelo težko prenesti na stranke. V očeh fizičnih oseb je namreč gotovina praktično brezplačna, vsaj ko koristijo distribucijske kanale matične banke. V primeru, da želijo gotovino dvigniti pri konkurenčni banki, se lahko soočijo s provizijo. Več možnosti imajo banke pri pravnih osebah, katerim je stroške izdaje gotovine lažje obračunati.

Z vidika popularnosti gotovine kot plačilnega instrumenta pa je za banke gotovina zelo pomembna, saj s ponudbo gotovinskih storitev lahko doseže zelo veliko strank, distribucijske kanale za izdajo gotovine pa izkoristijo za trženje ostalih bančnih storitev. Po drugi strani komercialne banke na trgu ponujajo tudi storitve drugih plačilnih instrumentov, ki si navzven med seboj konkurirajo po priljubljenosti pri strankah, znotraj organizacije pa predvsem po stroških izvajanja storitev.

Če primerjamo gotovino s plačilnimi karticami ter e- in m-plačili gre z vidika podpore storitvam za povsem druge vrste stroškov. V ospredju so stroški informacijske tehnologije in elektronskega procesiranja plačil. Za razliko od gotovine obstajajo pri teh plačilnih instrumentih tudi stroški tehnološke podpore za sprejemanje elektronskih plačil. Obstaja pa pri elektronskih plačilnih instrumentih možnost visoke stopnje avtomatizacije poslovanja, kar banke s pridom izkoriščajo in tako znižujejo stroške poslovanja.

Velika prednost je tudi možnost sledenja transakcijam oziroma uporabe transakcijskih podatkov za namen analize sprejetosti storitev in uporabnikov storitev. S tem lahko ponudniki storitev vplivajo na kakovost storitev in ciljno usmerjanje ponudbe. Je pa pri elektronskih plačilnih slabost, da je veliko manj neposrednega kontakta s strankami, kar pa zmanjšuje marketinške možnosti.

Medtem ko infrastruktura za kartična plačila že dolgo obstaja, se banke pri mobilnih plačilih, pri katerih obstaja močna konkurenca nebančnega sektorja, šele prebijajo na trg. Pri tem se soočajo z visokimi stroški uvajanja sistemov za mobilna plačila. To pa ne spremeni dejstva, da so banke zainteresirane za trg mobilnih plačil in se hitro prebijajo do svojega kosa pogače.

Tabela 3: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika sekundarnih izdajateljev gotovine

Plačilni instrument	Prednosti	Slabosti
Gotovina	Gotovina ima največji spekter uporabnikov	Visoki stroški procesiranja in distribucije gotovine
	Pomembna komponenta celovite ponudbe bančnih storitev za fizične osebe in podjetja	Preveč kompleksna distribucijska veriga (preveč procesov in udeležencev)
	Distribucija gotovine zahteva neposreden kontakt s strankami, kar se lahko izkoristi kot tržni kanal za trženje ostalih bančnih storitev	Ni dobičkonosna storitev
		Regulatorne ovire pri izboljšanju učinkovitosti poslovanja (stroge zahteve glede varovanja in procesiranja gotovine, različna zakonodaja med državami...)
		Navzgor omejene provizije s strani regulatorja v mnogih državah
		Stroške je težko prenesti na stranke
		Tveganje kraje/ropa, ponarejanja, notranjih zlorab
Plačilne kartice	Širitev bančnih storitev	Ni neposrednega kontakta s strankami
	Bolj dobičkonosna storitev v primerjavi z gotovino	Možnost tehničnih težav pri plačevanju (izpad elektrike, komunikacije, preobremenitev sistema...)
	Enostavno spremljanje uporabe in sprejetosti storitve	Tveganje zlorab sistema
	Visoka stopnja avtomatizacije in posledično manj napak	
	Razbremenitev bančnih okenc	
	Transakcije potekajo neodvisno od delovnega časa bank	
	Zaračunavanje provizije potrošnikom in trgovcem	
E- in m-plačila	Nizki stroški poslovanja (cenejše delovanje podpore, manj delovnih mest)	Močna konkurenca nebančnega sektorja
		Ni neposrednega kontakta s strankami
	Informiranost o poslovanju komitentov	Možnost tehničnih težav pri plačevanju (izpad elektrike, komunikacije, preobremenitev sistema...)
	Transakcije potekajo neodvisno od delovnega časa bank	Zahteva tehnološko opremljenost uporabnika (manj potencialnih strank)
	Manjše število napak zaradi visoke stopnje avtomatizacije poslovanja	Nezainteresiranost določenih segmentov populacije, predvsem starejše populacije
	Nizki stroški komunikacije s strankami in bolj ekološki pristop (minimalna poraba papirja)	Visoka stopnja nezaupanja prebivalstva v elektronske plačilne instrumente
	Enostavno spremljanje uporabe in sprejetosti storitve	Tveganje zlorab sistema
		Visoki stroški uvajanja

Zaključimo lahko, da je za banke več prednosti v elektronskih plačilih, ki omogočajo večjo stopnjo avtomatizacije in boljšo kontrolo nad uporabo kot gotovina, vendar je gotovina pomemben plačilni instrument z vidika celovitosti ponudbe in zadovoljevanja potreb

strank, zato je ne bodo zlahka spustile z rok. Vsekakor pa je in bo v ospredju trend preusmerjanja strank na elektronske plačilne instrumente.

## **4.2 Obdelovalci in distributerji gotovine**

Obdelovalci in distributerji so pri različnih plačilnih instrumentih drugačni. Pri gotovini so to lahko banke in/ali podjetja za prevoz gotovine oziroma podjetja za varovanje, pri elektronskih plačilih pa plačilni sistemi in procesni centri. Ker ponudniki tovrstnih storitev niso združeni v eni osebi za vsa plačila, ni smiselno primerjati naklonjenosti posameznemu plačilnemu instrumentu. Je pa vidik izvajalcev obdelave in distribucije smiselno vključiti v analizo, saj so pomembni udeleženci v krogotoku gotovine. Za oskrbo trga z gotovino in zagotavljanje kakovosti obtoka gotovine je vloga obdelovalcev in distributerjev ključna, njihov strošek pa bistven pri postavljanju cen gotovinskega poslovanja.

Na tujih trgih so distributerji in obdelovalci v veliko primerih združeni v enem subjektu, medtem ko v Sloveniji prevladuje model različnih udeležencev. Gotovino večinoma obdelujejo banke same ali banke podizvajalke, prevoz gotovine pa večinoma izvajajo podjetja za varovanje kot podizvajalci bank naročnic.

Zaradi stroge regulacije dejavnosti obdelave in prevoza gotovine s strani države, kot posledice visokega tveganja zlorab in škodnih dogodkov, se izvajalci soočajo z visokimi stroški poslovanja, posredno pa imajo visoke stroške tudi naročniki tovrstnih storitev. Prav tako je izvajalcem močno otežen razvoj in širitev dejavnosti izven meja držav zaradi neenotne zakonodaje za prenos gotovine med državami, nebančnim izvajalcem pa tudi vstop na trg storitev plačilnega prometa zaradi visokih vstopnih ovir.

Po drugi strani pa obstaja pri ponudnikih gotovinskih storitev (komercialne banke) težnja po izločitvi dejavnosti obdelave in distribucije gotovine tretjim osebam, ki z doseganjem ekonomije obsega lahko dosežejo boljše stroškovne učinke izvajanja dejavnosti, kot so jih sposobni ponudniki doseči z izvajanjem za lastne potrebe. Za tretje osebe tako obstaja potencial za ustvarjanje znatnih prihodkov od izvajanja obdelave in/ali distribucije gotovine. Na slovenskem trgu je večina bank izvajanje transporta in obdelave gotovine že izločila podizvajalcem oziroma dvema trenutno največjima bankama v Sloveniji, ki si pri distribuciji gotovine pomagata s podjetji za varovanje.

Pri izvajanju dejavnosti obdelave in distribucije je torej ključno doseganje ekonomije obsega, zato se tega posla ne loti vsakdo. Pomembni oz. konkurenčni akterji so predvsem tisti, ki na trgu poleg učinkov ekonomije obsega izkoristijo tudi učinke ekonomije povezanih produktov. Banka tako povezuje storitve obdelave gotovine s storitvami plačilnega prometa, podjetje za varovanje pa storitve varovanega transporta gotovine s storitvami drugih oblik varovanja.

Za ključne obdelovalce in distributerje je gotovina zelo pomemben vir prihodkov, ki se mu ne želijo odreči. Ker pa na trgu obstaja stalni pritisk na cene tovrstnih storitev, ki niso nizke glede na stroge regulatorne zahteve, imajo ti akterji tudi pomembno razvojno in optimizacijsko vlogo. Svoje procese neprestano izboljšujejo in razvijajo, da lahko kljubujejo visokim stroškom regulatornih zahtev. S tem na trgu ponujajo relativno ugodno storitev in tako pomembno vplivajo na ohranjanje gotovine kot plačilnega sredstva.

*Tabela 4: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika obdelovalcev in distributerjev gotovine*

<b>Plačilni instrument</b>	<b>Prednosti</b>	<b>Slabosti</b>
Gotovina	Produkt, ki ustvarja znaten prihodek	Nacionalne pravne ovire omejujejo poslovno področje podjetij, ki niso plačilne institucije Stroga regulacija transporta gotovine vpliva na stroške distribucije gotovine Različna pravila rokovanja z gotovino med državami Močan pritisk na ceno storitev
	Močno povpraševanje po izločitvi dejavnosti obdelave in distribucije gotovine	

*Vir: European Payments Council, The Use of Cash in Society, 2007, str. 22.*

### **4.3 Ponudniki gotovinskih plačil**

Ponudniki gotovinskih plačil so subjekti, ki omogočajo plačevanje blaga in storitev z uporabo gotovine. Gotovina je tako razširjeno plačilno sredstvo, da bi lahko rekli, da so to dejansko vsi subjekti, ki na trgu karkoli prodajajo, od branjevk na tržnici, pa vse do multinacionalk. Ponudniki blaga in storitev (v nadaljevanju ponudniki) lahko svojim kupcem ponudijo različne oblike plačevanja, zato gre za pomembne akterje pri določanju prihodnje uporabe gotovine, saj prednosti in slabosti posameznega plačilnega instrumenta neposredno določajo kakšne oblike plačevanja bodo svojim strankam omogočili.

Za ponudnike je pomembno, da sprejemajo takšne plačilne instrumente, ki so najpopularnejši pri kupcih. Kupec, ki želi kupiti neko dobrino ali storitev z gotovino, se ne bo odločil za nakup v spletni trgovini, ki te možnosti ne ponuja. Največja prednost gotovine z vidika ponudnikov je to, da je na voljo vsem kupcem.

Kupce lahko od nakupa v trgovinah odvrnejo tudi dolge vrste pri blagajnah, zato je za ponudnike pomembno, da se plačilna transakcija izvrši hitro in brez zapletov. Pri uporabi gotovine je možnih zapletov pri plačevanju manj kot pri drugih plačilnih instrumentih.

Za razliko od drugih plačilnih instrumentov je pri sprejemanju gotovine začetna investicija v potrebno tehnologijo nizka, vendar pa sprejemanje gotovine za ponudnike pomeni določene stroške, ki jih pri ostalih plačilnih instrumentih ni. Pogosto so visoki predvsem stroški distribucije in procesiranja gotovine ter stroški varovanja in najema sefov.

Če primerjamo gotovino z drugimi plačilnimi instrumenti, so pri slednjih višje začetne investicije, medtem ko so stroški poslovanja nižji. Raziskava Evropske centralne banke je pokazala, da so stroški gotovine za trgovce občutno višji kot stroški kartičnih plačil (Schmiedel, Kostova, & Ruttenberg, 2012, str. 26). Pomembna prednost alternativnih plačilnih instrumentov, ki je gotovina ne ponuja, je tudi to, da omogočajo zbiranje podatkov o nakupnih navadah kupcev in posledično omogočajo usmerjeno oglaševanje.

Gotovina je še vedno najbolj univerzalen plačilni instrument in kot tak primeren za vsako obliko trgovine. Pomembno pa je, da ponudniki omogočajo plačevanje z različnimi plačilnimi instrumenti, saj lahko kupce omejena izbira načinov plačevanja zmoti ali celo odvrne od nakupov v posamezni trgovini.

*Tabela 5: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika ponudnikov gotovinskih plačil*

<b>Plačilni instrument</b>	<b>Prednosti</b>	<b>Slabosti</b>
Gotovina	Transakcija se izvede hitro	Manj primerna za plačila velikih vrednosti
	Najširše uporabljan plačilni instrument	Ker jo potrošniki smatrajo kot brezplačno, ponudniki ne morejo stroškov, povezanih z njo, prenašati na potrošnike
	Najboljši za plačila majhnih vrednosti	
	Ni potrebe po avtorizaciji kartice	Strah pred ropi, krajami, ponarejeni gotovini, napakami pri menjavanju, prevarami zaposlenih,...
	Za kupce privlačen plačilni instrument	
	Ne zahteva posebne tehnologije	
		Pogosto visoki stroški podjetij za distribucijo gotovine
	Stroški procesiranja gotovine, najema sefov in zavarovanja	
	Potreba po zalogah kovancev in bankovcev nižjih vrednost za vračilo kupcem	
Plačilne kartice	Ni potrebe po zavarovanju ali najemu sefov	Potrebne so investicije za terminale
	Zmanjšujejo nevarnost ropa	Možnost napak pri vnosu zneskov
	Hitra transakcija	Plačevanje provizije izdajateljem kartic
	Plačevanje točnih zneskov, ni drobiža	Možni zastoji pri plačevanju na blagajnah zaradi komunikacijskih motenj omrežja ali neveščih kupcev
	Večja prodaja zaradi lažnega občutka kupne moči pri kupcih	
Popularnost		
E- in m-plačila	Transakcija se izvede takoj	Strošek uvajanja je lahko visok

se nadaljuje

nadaljevanje

Plačilni instrument	Prednosti	Slabosti
E- in m-plačila	Nižji strošek poslovanja	Možni zastoji pri plačevanju na blagajnah, zaradi komunikacijskih motenj omrežja ali neveščih kupcev
	Lažje zbiranje podatkov o potrošnikih za namen trženja	
	Nižji strošek zalog, saj se blago pogosto naroči šele na osnovi naročila	Uporabnikov še ni veliko
	Široka baza potencialnih uporabnikov (skoraj vsak ima telefon in internet)	
	Plačevanje točnih zneskov, ni drobiža	

*Vir: European Payments Council, The Use of Cash in Society, 2007, str. 18.*

#### 4.4 Uporabniki gotovine

V očeh potrošnika je gotovina brezplačen plačilni instrument, saj se večina ne zaveda, da so stroški obdelave, distribucije in recikliranja gotovine za družbo zelo visoki. Zavedati bi se morali tudi dejstva, da je gotovina najpomembnejše plačilno sredstvo v sivi ekonomiji in kriminalnih dejavnostih, posledice tega pa nosi celotna družba.

Potrošniki dojemajo gotovino kot enostaven, hiter, zaupanja vreden in splošno sprejet plačilni instrument, ki ne zahteva uporabe tehnologije. Zelo pomemben dejavnik pri uporabi gotovine je tudi njena anonimnost, saj mnogi ne želijo, da se beleži prav vsaka transakcija, ki jo opravijo. Za uporabo gotovine se potrošniki odločajo tudi zaradi gotovinskih popustov, ki jih ponujajo trgovci. Plačevanje z gotovino omogoča dober nadzor nad porabo, saj je edini izmed plačilnih instrumentov, ki omogoča fizično razporejanje sredstev za določen namen ali časovno obdobje. Pomembna značilnost gotovine je tudi ta, da je dostopna popolnoma vsem, tudi najrevnejšim slojem, ki nimajo bančnih računov, in tistim, ki drugim plačilnim instrumentom ne zaupajo (AGIS Consulting, 2012, str. 14).

Obstajajo pa tudi mnogo razlogov, zakaj bi potrošniki raje izbrali kak drug plačilni instrument namesto gotovine. Gotovina, ki jo imamo v denarnici, nam ne prinaša obresti, medtem ko lahko z vezavo sredstev ali pa že samo s pozitivnim stanjem na bančnem računu vsaj nekoliko kljubujemo inflaciji. Poleg tega pa so z uporabo gotovine povezane tudi nekatere tehnične nevšečnosti, kot je npr. teža kovancev v naši denarnici, umazanost gotovine, večno iskanje kovancev za plačila na avtomatih, ki zahtevajo točne zneske, iskanje bančnega avtomata ali poslovalnice za dvig gotovine in podobno. Ljudje se pogosto čutimo ogrožene, če s seboj nosimo večje količine denarja, ali pa nas skrbi, da bi denar izgubili. S tem je povezana še ena slaba plat gotovine, to je njena neprimernost za plačila velikih vrednosti. Za nakup avtomobila ali stanovanja bi morali naokrog prenašati cel kovček bankovcev.

Tudi uporaba plačilnih kartic ima za potrošnika tako prednosti kot slabosti. V primerjavi z gotovino so plačilne kartice priročnejše in bolj higiene. Omogočajo plačilo točnega zneska nakupa, zaradi česar je transakcija hitra, saj niti plačniku niti prejemniku plačila ni potrebno iskati drobiža. Tveganje kraje je manjše kot pri gotovini, saj je plačila s kartico lažje izslediti, zaradi česar se nepridipravi raje lotijo tistih, ki s seboj prenašajo večje količine gotovine. Kartice omogočajo tudi enostavno spletno plačevanje, kar je pogosto razlog, da se nekdo sploh odloči za pridobitev kartice. Poleg teh povsem praktičnih prednosti ponujajo plačilne kartice tudi vrsto finančnih ugodnosti za potrošnika. Sredstva, ki jih ima potrošnik na računu, ker se je odločil, da bo namesto z gotovino plačeval s plačilno kartico, prinašajo obresti. Potrošnik lahko z uporabo kartic preloži plačila na poznejše obdobje, lahko se odloči za obročno odplačevanje ali pa se poslužuje ostalih prednosti, ki jih večinoma ponujajo trgovci, kot so na primer programi zvestobe.

Med najpomembnejše neprivlačne lastnosti plačilnih kartic za potrošnika gotovo sodi dejstvo, da transakcije pri plačevanju s karticami niso anonimne. Druga pomembna slabost je slabši nadzor nad porabo in lažni občutek plačilne sposobnosti. Uporaba kreditnih kartic lahko pri manj discipliniranih uporabnikih hitro pripelje do prezadolženosti. Izdajatelj kartic včasih uporabniku zaračunajo članarino ali provizijo za uporabo kartice, pri kreditnih karticah pa dodaten strošek za potrošnika predstavljajo tudi obresti. Pri uporabi kartice se lahko uporabnik sreča s tehničnimi težavami, kot so preobremenitev sistema in izpad elektrike ali komunikacije. Vsako plačilo z debetno ali kreditno kartico je potrebno verificirati s podpisom ali vnosom PIN kode. Nekatera prodajna mesta, kot so npr. prodajni avtomati ali tržnice, ne omogočajo plačila s plačilnimi karticami. V primeru, ko kartico prekličemo zaradi izgube ali kraje, je navadno določeno časovno obdobje, v katerem sami krijemo vse s tem povezane izgube.

Internetna in mobilna plačila so uporabnikom prinesla predvsem udobje plačevanja kadarkoli in kjerkoli. Potrošnik lahko transakcije opravlja od doma, ne izgublja časa v čakalnih vrstah, storitev pa mu je na razpolago 24 ur vse dni v tednu. Pred nakupom lahko brez odvečnih poti razišče ponudbo pri vseh trgovcih in se odloči za najcenejšega. Pogosto se nakupi v spletnih trgovinah za kupca ugodnejši, saj trgovci zaradi manjših zalog lahko ponudijo nižjo ceno. Oddaljeno plačevanje nam omogoča tudi večjo zasebnost, saj nam nihče ne gleda v nakupovalni voziček, kaj smo kupili. Uporaba e- in m-plačil omogoča avtomatsko beleženje in spremljanje porabe, s čimer je nadzor proračuna enostavnejši in preglednejši.

Prav tako kot pri plačevanju s plačilnimi karticami tudi v primeru e- in m-plačil za seboj puščamo elektronsko sled. Anonimnost zagotavljajo le nekatere opcije elektronskih plačil, npr. Paysafe kartica, vendar je razlog za anonimnost v tem, da takšno kartico kupimo z gotovino. Če bi nakup Paysafe kartice lahko opravili na kakršenkoli drug način, transakcija ne bi bila več anonimna. Elektronska in mobilna plačila zahtevajo tehnično opremljenost uporabnika in določeno stopnjo poznavanja te tehnologije. Uporabnik se lahko tako kot pri

kartičnih plačilnih sooča s tehničnimi težavami, plačila mora verificirati in za storitev navadno plačati uporabnino. Ker ni osebnega kontakta z banko, je lahko prikrajšan za pomembne informacije, ki jih ponujajo banke komitentom preko storitve osebnega bančništva. Pri uporabi e plačil so bile v preteklosti pogoste razne prevare, kraje identitete in druge zlorabe finančnih ali osebnih podatkov, zato je zaupanje v e- in m-plačila majhno, čeprav vsi ponudniki zagotavljajo varnost poslovanja.

*Tabela 6: Primerjava plačilnih instrumentov z vidika potrošnika*

<b>Plačilni instrument</b>	<b>Prednosti</b>	<b>Slabosti</b>
Gotovina	Transakcija se izvede takoj	Staromodnost
	Ne zahteva uporabe tehnologije	Strah pred izgubo ali krajo
	Vsesplošna veljava (vsak sprejema gotovino)	Manj primerna za plačila velikih vrednosti
	Brezplačna za potrošnika	Zahteva iskanje in vračanje drobiža
	Anonimnost	Ni vedno dostopna
	Tradicija in zaupanje	Ni obresti na zalogo gotovine
	Dober nadzor nad porabo	Nepriročnost pridobivanja gotovine (dvig na BA/bančnem okencu)
	Gotovinski popusti	
Likvidnost v primeru kriznih razmer	Umazanija	
Plačilne kartice	Transakcija se izvede takoj	Nezmožnost uporabe v določenih primerih (parkiranje, avtomati s prigrizki...)
	Možnost odloga plačila ali obročnega odplačevanja	
	Priročnost uporabe	Slab nadzor nad porabo
	Plačevanje točnih zneskov, ni drobiža	Zahteva uporabo PIN kode ali podpis
	Primerne za plačila večjih vrednosti	Ne-anonimnost pri plačevanju
	Programi zvestobe	Tveganje zlorabe
	Obresti (debetna kartica)	Obresti (kreditna kartica)
	Omogočajo plačevanje na internetu	Tveganje prekomernega zadolževanja
Časovni prihranek, ker ni potrebe po dvigovanju gotovine	Možnost tehničnih težav pri plačevanju (izpad elektrike, komunikacije, preobremenjenost sistema...)	
E- in m-plačila	Plačevanje točnih zneskov, ni drobiža	Ne-anonimnost pri plačevanju
	Programi zvestobe	Zahteva uporabo in poznavanje tehnologije
	Možnost avtomatičnega nadzora nad porabo	Možnost tehničnih težav pri plačevanju (izpad elektrike, komunikacije, preobremenjenost sistema...)
	Dostop do usmerjenih reklamnih informacij	
	Bolj osebne bančne storitve in instrumenti	Zahteva uporabo verifikacije plačila
	Enostavna raziskava ponudbe pred nakupom	Možnost zlorabe osebnih podatkov
	Ni čakalnih vrst	Pogosto se zahteva plačilo uporabnine
	Omogočajo plačevanje na daljavo	Neosebni kontakt
	Večja stopnja zasebnosti	Malo ponudnikov mobilnih plačil
	Časovni prihranek, ker se potrošnja lahko izvaja "iz naslonjača"	
	Dostopnost 24 h/dan	
Nižje cene spletnih trgovin, ker ni zalog		

*Vir: European Payments Council, The Use of Cash in Society, 2007, str. 17.*



Pomembna prednost gotovine, ki pa ni povezana z priročnostjo uporabe plačilnega instrumenta in se je mnogi premalo zavedajo, je dejstvo, da gotovina zagotavlja nepogojno oziroma najmanj pogojno likvidnost. Elektronska plačilna sredstva zagotavljajo likvidnost le določeni osebi, medtem ko gotovina zagotavlja likvidnost vsakemu imetniku. Kartice nimajo nominalne vrednosti, kot jo imata bankovec in kovanec, kar onemogoča prosto trgovino med imetniki, saj pri plačevanju zahteva vključenost posrednika. Oseba A ne more z elektronskim denarjem plačati osebi B brez sodelovanja posrednika, ki zagotavlja vodenje in prenos sredstev med računi elektronskega denarja.

Družba potrebuje plačilni inštrument, ki omogoča nepogojno likvidnost, saj ji zagotavlja določeno stopnjo varnosti in samostojnosti. Denar predstavlja obliko premoženja, od katerega je vsak posameznik odvisen, saj mu omogoča dostop do različnih dobrin, ki jih potrebuje za življenje. Likvidnostna razlika med pojavnimi oblikami denarja se najbolj izrazi, ko je dostop do dobrin zaradi različnih razlogov moten ali omejen. Pri elektronskih oblikah denarja je uporabnik odvisen od tretje osebe, kateri je zaupal svoj denar oziroma premoženje, z gotovino pa ima svoje premoženje pri sebi. V primeru, ko je uporaba elektronskega denarja omejena ali zaupanje v posrednika nizko, je še kako pomembno, da imamo dostop do lastnega premoženja, s katerim zagotavljamo življenjsko potrebne dobrine. Gotovina se od modernih plačilnih inštrumentov s svojo splošno sprejeto vrednostjo najbolj približa blagovni menjavi, kot izhodiščni oziroma osnovni obliki trgovanja vsake družbe. V kolikor bi bil poleg dostopnosti do elektronskega denarja onemogočen tudi dostop do gotovine, bi se družba zatekla k blagovni menjavi in/ali sprejela drugo menjalno sredstvo, verjetno plemenite kovine, ki so materialno najbolj obstojne.

## **5 NADOMESTLJIVOST GOTOVINE TER OVIRE IN POGOJI ZA BREZGOTOVINSKO DRUŽBO**

Scott A. Shay, predsednik banke Signature Bank pravi, da brezgotovinska družba predstavlja veliko grožnjo naši svobodi (Shay, 2013). S popolno elektronizacijo osebnih in poslovnih financ, regulacijo bančnega sistema ter t.i. protikorupcijskimi zakoni lahko imajo vlade popoln nadzor nad prebivalstvom. Skrbi ga dejstvo, da moderna družba hiti proti sistemu, ko bo lahko nekdo ob vsakem sumu na nepravilnost sprožil blokado opravljanja finančnih transakcij podjetju ali osebi, taka moč pa bi lahko bila zlorabljena. Sicer obstajajo pozitivne strani tovrstne regulacije, ki bi lahko koristile družbi, kot na primer prepoved prodaje cigaret, sladkih pijač ali igralništva, vendar je težko verjeti, da bo takšna moč uporabljena le v dobro družbe. Poante gospoda Shaya ne gre zanemariti. Si res želimo, da nekdo drug odloča o tem ali bomo nehali kaditi? Mogoče že, ker gre za primer resnično škodljive navade, na katero mnogi niso sposobni vplivati. Kaj pa, če pomislimo, da se na ta način lahko usmerja način življenja posameznikov, kar je sicer že sedaj realnost, pa vendar imamo potrošniki še nekaj svobode pri kreiranju svojega vsakdana, saj nam gotovina pri potrošnji nudi nekaj anonimnosti, regulacija elektronskih transakcij pa še

ni na ravni, ko bi občutno posegala v življenje posameznika. V primeru popolne sistemske regulacije potrošnje bi lahko nakupovalne odločitve določale naše možnosti in življenjsko pot. Na primer, če bi kupili prehrabnen izdelek, ki povečuje raven holesterola ne bi bili upravičeni do zdravstvene nege ali zavarovanja za bolezni, ki iz tega izhajajo. V skrajnem primeru takšnega izdelka zaradi njegovih učinkov sploh ne bi mogli kupiti. Še večja skrajnost bi bil primer, ko bi lahko kupili le izdelek določenega proizvajalca, ki bi si izbral odpustek regulatorja.

## 5.1 Ali na trgu obstaja ustrezen substitut?

V kolikor pogledamo posamezne lastnosti plačilnih inštrumentov, lahko najdemo veliko primerov, ko bi lahko gotovino nadomestili z drugim plačilnim inštrumentom. V hitrosti plačilne transakcije gotovinskim plačilom zelo dobro konkurirajo kartična plačila, predvsem brezstične kartice omogočajo zelo hitro izvedbo transakcije. Prav tako bi lahko primerjali gotovino in kartice z vidika varnosti pred zlorabo. Resda varnostna komponenta ni največji atribut kartic, vendar je tehnologija na tem področju skozi leta močno napredovala in lahko govorimo o relativno varnem načinu plačevanja. Pri kontroli nad porabo bi ob bok gotovini lahko postavili spletne banke, ki pri plačevanju omogočajo nadzor nad proračunom uporabnika.

Bistveno vprašanje pa je, ali posamezna plačilna metoda konkurira gotovini v vseh svojih lastnostih, kar bi pomenilo, da ima pri uporabniku potencial, da jo nadomesti. Najbolje nam to pokaže naslednja preglednica, ki prikazuje, pri katerih lastnostih posamezna plačilna metoda konkurira gotovini.

*Tabela 7: Splošna primerjava konkurenčnosti plačilnih metod z gotovino po posameznih lastnostih*

	Kartična plačila	Internetna in mobilna kartična plačila	Spletne banke	Mobilna plačila
Hitrost transakcije	✓	✗	✗	✗
Enostavnost uporabe	✓	✓	✗	✓
Varnost uporabe	✓	✗	✓	✗
Univerzalnost	✗	✗	✗	✗
Kontrola nad porabo sredstev	✗	✗	✓	✗
Anonimnost	✗	✗	✗	✗

Splošna primerjava dovolj nazorno prikaže konkurenčnost posameznih skupin plačilnih metod, čeprav ima tudi slabosti. Slabost splošne primerjave je v tem, da ne obravnava vseh možnih različic plačilnih metod znotraj posamezne skupine. Na primer, razlika je v stopnji varnosti pri izvajanju internetnih kartičnih plačil neposredno pri ponudniku blaga ali preko posrednika (npr. PayPal). S slednjo metodo uporabnik pridobi na varnosti in hitrosti plačevanja, vendar pa izgubi pri kriteriju univerzalnost, če upoštevamo, da je na internetu veliko več ponudnikov neposrednih kartičnih plačil, kot kartičnih plačil preko posrednika. Ne glede na to bi pri bolj razčlenjeni primerjavi prišli do zelo podobnih rezultatov, predvsem pa do skupnega rezultata, ki nakazuje na to, da nobena alternativna plačilna metoda ni konkurenčna gotovini v vseh lastnostih, ki veljajo za ključne attribute gotovine.

Dejstvo je, da se pri vseh skupinah alternativnih plačilnih metod povečuje konkurenčnost pri večini lastnosti. Edino področje, ki ga pri alternativnih plačilnih metodah ni mogoče zagotoviti, je anonimnost pri plačevanju. Vsak elektronski prenos sredstev je mogoče izslediti, tudi če plačilni sistemi ne bi temeljili na identifikaciji lastnika sredstev, kot je primer pri kripto valutah (najpopularnejša kripto valuta je Bitcoin). Kripto valute so bile oblikovane z namenom zagotavljanja neodvisnega, nenadzorovanega in anonimnega načina plačevanja blaga, ki bi potrošniku omogočal varno zatočišče pred potencialno škodljivimi posledicami vse večjega nadzora družbe. Poskus je sicer zelo dober in v svojem začetku je to res zagotavljal, vendar že dejstvo, da je kripto valuta elektronska, njeno okolje delovanja pa internet, ne zagotavlja dolgoročne neodvisnosti, nenadzorovanosti in anonimnosti.

## **5.2 Ali obstajajo možnosti za nadomestitev gotovine?**

Možnosti za nadomestitev gotovine vsekakor obstajajo, tehnologija je tu, plačilni inštrumenti in sistemi tudi. Že kartice to omogočajo. Gre bolj za vprašanje dostopnosti do tehnologije in plačilnih inštrumentov ter volje družbe, da sprejme brezgotovinsko življenje. Nekatere družbe so se že zelo približale brezgotovinski družbi, kot na primer Švedska, ki jo podrobneje obravnavava v naslednjem poglavju.

Ovira za še večji preboj elektronskih plačilnih metod je populacija, ki nima dostopa do osnovnih orodij za izvajanje elektronskih plačilnih transakcij, pri čemer je najbolj osnovno orodje bančni račun, nadaljnja pa orodja za plačevanje. Glede na podatke Svetovne banke je bilo v letu 2014 od celotne svetovne populacije odraslih oseb še vedno 38 % oseb brez bančnega računa (ali računa drugih nebančnih ponudnikov z enako funkcijo). Čeprav se odstotek hitro zmanjšuje, je delež zelo visok (The World Bank Group, 2015). Verjetno nas veliko najprej pomisli na manj civilizirane dele populacije, ki smo jih vajeni iz televizijskih prizorov Afrike in amazonskega pragozda. Sicer imamo v veliki meri prav, težje pa si predstavljamo, da je tudi v Evropski uniji še vedno ogromno ljudi brez bančnih računov, po podatkih Evropske komisije kar 7 % oziroma 30 milijonov prebivalcev starih nad 18 let (European Commission, 2011, str. 1). Dostop do interneta je konec leta 2014 imelo 42,4 %

svetovne populacije. V Evropi je pokritost večja, 70,4 % (Miniwatts Marketing Group, 2014). Ocenjeno število uporabnikov pametnih telefonov ob koncu leta 2014 je 1,75 milijarde, kar je približno 24 % (eMarketer Inc., 2014).

To so pomembni podatki, saj nedostopnost alternativnih plačilnih metod onemogoča oziroma ovira večje in hitrejše spremembe v načinu plačevanja. Ni trgovca ali države, ki bi želela zanemariti tako veliko populacijo potrošnikov. Če bi želeli uvesti brezgotovinsko družbo, bi bilo te potrošnike potrebno zanemariti, saj ni realno pričakovati, da bo kdaj celotna populacija zmožna uporabe alternativnih plačilnih metod. Banke bodo težko odpirale račune prebivalcem brez dohodkov, ki ne morejo plačevati stroškov vodenja računa. Internetni in mobilni ponudniki bodo težko pokrili najodročnejša naseljena področja, pa četudi bi jih (kar je zelo verjetno, z uporabo naprednejše tehnologije) je tu vprašanje interesa in sposobnosti potrošnikov, da sprejmejo tehnologijo v svoje življenje.

Zelo verjetno je, da bomo v prihodnosti o gotovini govorili kot o postranski alternativni plačilni metodi, manj verjetno pa je, da bomo o gotovini popolnoma prenehali govoriti. Najverjetnejša je vzporedna uporaba več plačilnih metod, s čimer bodo zadovoljene potrebe celotne populacije.

### **5.3 Siva ekonomija in njeni odtenki**

Anonimnost, kot atribut gotovine, ki potrošniku nudi svobodo pri potrošnji, ima tudi slabe strani. Svobodo nudi tudi pri prikrivanju plačilnih transakcij in unovčenju sredstev pridobljenih s kriminalnimi dejanji.

#### **5.3.1 Siva ekonomija**

Prikrivanje plačilnih transakcij služi predvsem izogibanju plačila davkov. A.T. Kearney, Visa in Schneider (2013, str. 3), ki skupaj redno objavljajo študije o obsegu sive ekonomije, ugotavljajo, da dve tretjini obsega sive ekonomije predstavlja neprijavljeno delo oziroma delo na črno. Delo na črno je najbolj razširjeno v panogah gradbeništva, kmetijstva in gospodinjstvih storitev, preostala tretjina sive ekonomije predstavlja neprijavljene storitve oziroma skrivanje plačilnega prometa. To se večinoma izvaja pri podjetjih, ki pretežno poslujejo z gotovino, kot so obrtniki, taksi službe, bari in podobno.

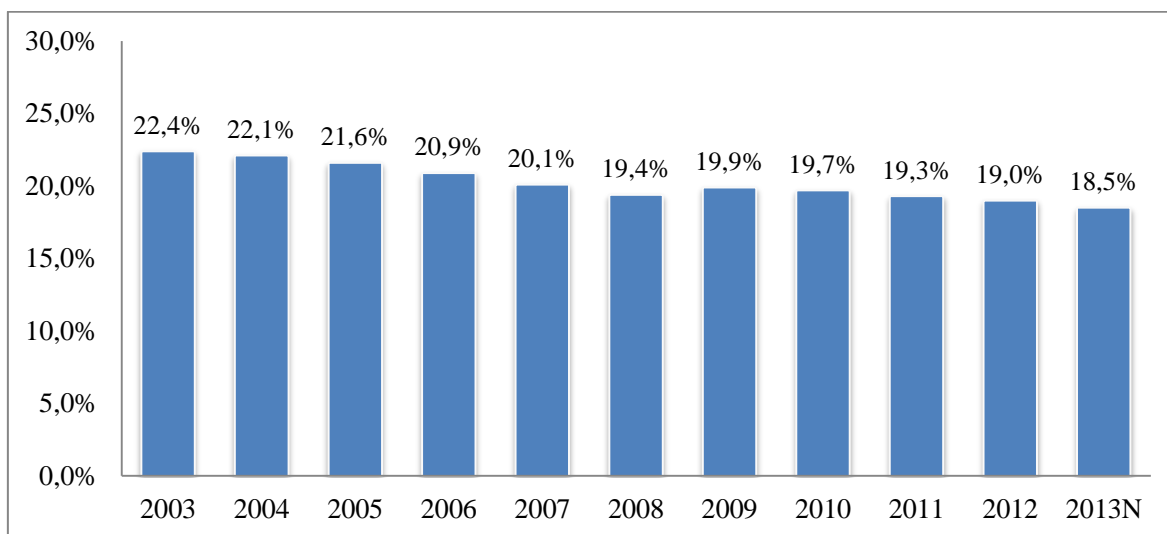
Obseg sive ekonomije je relativno velik in za državo pomeni potencialni dohodek, zato se države aktivno borijo proti sivi ekonomiji in sprejemajo ukrepe za zmanjšanje izpada dohodka. Slika 9 prikazuje, da so evropske države pri tem dokaj uspešne, vendar jih čaka še veliko dela.

A.T. Kearney, Visa in Schneider ugotavljajo (2013, str. 5-7), da obstaja korelacija med obsegom sive ekonomije in ekonomskimi cikli. V obdobjih manj stabilnih ekonomskih

razmer se več subjektov zateče k sivi ekonomiji zaradi večje negotovosti v prihodnost, nižjih razpoložljivih dohodkov in večje brezposelnosti. To je razvidno tudi iz slike 9, ko je zaradi ekonomske krize v letu 2009 zrasel obseg sive ekonomije. Identificirali so štiri ključne faktorje, ki motivirajo ljudi za izogibanje plačilu davka:

- prihranki – subjekti lahko na ta način prihranijo sredstva za plačilo davka. Obstaja močna povezava med višino davčne stopnje in velikostjo sive ekonomije. Več kot država želi vzeti, bolj so subjekti nagnjeni k sivi ekonomiji;
- pomanjkanje slabe vesti – v državah, kjer je nizko zaupanje v državne inštitucije, je siva ekonomija nekaj običajnega, vsakdanjega;
- nizko tveganje za odkritje – nižje kot je tveganje, da te odkrijejo, bolj si pripravljen tvegati. Države, ki se manj angažirajo za odkrivanje kršitev, imajo večji obseg sive ekonomije;
- enostavnost izvajanja – gotovina omogoča enostavno izvajanje plačilnih transakcij brez sledi.

*Slika 9: Obseg sive ekonomije v Evropi v odstotku od BDP*



*Vir: A.T. Kearney, Visa Europe & F. Schneider, The Shadow Economy in Europe, 2013, str. 5.*

**Legenda:** Vključeni so podatki držav EU-27 ter Norveške, Švice, Hrvaške in Turčije. 2013N – za leto 2013 je bila izdelana napoved.

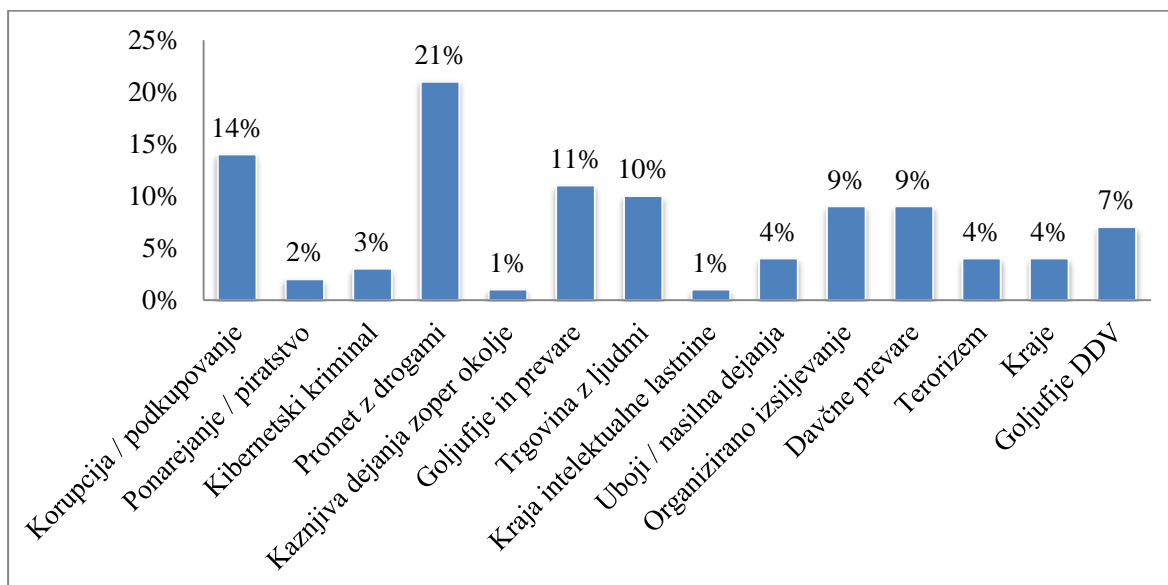
Gotovina torej poganja sivo ekonomijo, vsaj v tistem najširšem smislu, ko govorimo o pregreških sicer zglednih državljanov. Zato vlade v boju proti sivi ekonomiji sprejemajo različne ukrepe, kot so davčne blagajne, omejevanje gotovinskih plačil (navzgor omejena vrednost transakcije), krepitev nadzora, povečanje kazni za kršitelje in podobno. Omejevanje gotovine ima lahko pomemben vpliv na obseg sive ekonomije. Kot navajajo

A.T. Kearney, Visa in Schneider (2013, str. 18) bi lahko povečanje elektronskih plačil za 10 % zmanjšalo obseg sive ekonomije za 5 %.

### 5.3.2 Kriminal in pranje denarja

Še težje nadzirano področje uporabe gotovine kot siva ekonomija je kriminal in s tem povezano pranje denarja. Pranje denarja je proces, s katerim se nezakonito pridobljenemu denarju skuša pripisati zakoniti izvor. Po izkušnjah Europol (European Police Office, 2015, str. 7) skoraj vsak kriminallec uporablja gotovino v določeni fazi procesa pranja denarja, bodisi pri generiranju dobička v obliki gotovine bodisi kot inštrument za zakrivanje izvora dobička.

*Slika 10: Vrste kriminalnih dejanj, ki so najbolj povezane z uporabo gotovine v procesu pranja denarja*



*Vir: European Police Office, Why is cash still king? A strategic report on the use of cash by criminal groups as a facilitator for money laundering, 2015, str. 11.*

Zanimiva trditev Europol (European Police Office, 2015, str. 13) je, da večina evro gotovine v obtoku ni namenjena za običajna potrošniška plačila. Trditev je osnovana na sumu, da je v obtoku mnogo več bankovcev visokih denominacij (500€, 200€, 100€), kot pa je to potrebno glede na plačilne navade potrošnikov. Bankovci visokih denominacij niso veliko uporabljeni pri vsakodnevnu plačevanju blaga, večina trgovcev se jih celo otepa, a kljub temu je od skupne vrednosti evro bankovcev v obtoku kar 54 % bankovcev denominacij 500€, 200€ in 100€. V prid trditvi govori tudi podatek iz študije ECB, da 56 % prebivalcev Evropske unije bankovca za 500 evrov sploh še ni videlo v živo.

Ti bankovci so sicer lahko namenjeni tudi ustvarjanju likvidnostnih rezerv bank, podjetij in gospodinjstev v Evropi in po svetu, saj je gotovina hranilec vrednosti, evro pa splošno sprejeta valuta. Pa vendar ne gre zanemariti vidika Europolu in njihove kombinacije dejstev. Države se tega problema zavedajo in evropska zakonodaja na področju pranja denarja se relativno hitro zaostrojuje. Čeprav država z izdajo gotovine omogoča družbi najbolj univerzalno plačilno sredstvo in ima pri tem tudi dohodek, bi lahko bili stranski učinki, kot sta siva ekonomija in pranje denarja pomembnejši pri odločanju, ali naj država spodbuja uporabo gotovine ali ne.

## **6 BREZGOTOVINSKA DRUŽBA V PRAKSI**

### **6.1 Primer Nigerije**

1. januarja 2012 je Nigerija sprejela politiko za spodbujanje brezgotovinske družbe. Pripravili so vrsto ukrepov, ki so jih pilotsko preizkusili v eni zvezni državi. Za pilotsko so izbrali zvezno državo Lagos in po njej poimenovali preizkus ukrepov, Brezgotovinski Lagos oziroma Cash-Less Lagos Project. Lagos so izbrali zaradi ustrezne finančne sofisticiranosti in obstoja podporne infrastrukture. S pilotom so želeli preveriti učinkovitost spodbujevalne politike in pridobiti znanje za razširitev ukrepov po celotni državi (Leaders & Company Limited, 2015).

Razlogov za takšno potezo Nigerije je več. Najpomembnejši je vsekakor ambicija države, da do leta 2020 postane ena izmed 20 najboljših ekonomskih sistemov na svetu. Drugi, bolj propagandni razlogi, ki jih navaja Nigerijska centralna banka (Central Bank of Nigeria, 2011), pa so:

- visoki stroški gotovine,
- visoko tveganje uporabe gotovine (ropi, kraje),
- siva ekonomija,
- neučinkovitost in korupcija.

Ukrepi, ki jih je Nigerijska centralna banka (Central Bank of Nigeria, 2011) sprejela, so dokaj restriktivni in temeljijo na kaznovanju subjektov, ki uporabljajo veliko gotovine, in subjektov, ki nudijo gotovinske transportne storitve, kot na primer:

- Omejitev brezplačnega dviga in pologa gotovine – če skupni dnevni dvigi ali pologi gotovine fizične osebe, ne glede na uporabljen tržni kanal, presežejo 150.000 nigerijskih nair (približno 670 evrov), fizična oseba plača provizijo v višini 10 % na preseženo vrednost gotovine. Pri pravnih osebah je omejitev pri 1.000.000 nigerijskih nair (približno 4.500 evrov), višina provizije pa 20 %.

- Ne-unovčljivost čekov tretjih oseb v gotovini – čeke v vrednosti nad 150.000 nigerijskih nair (približno 670 evrov) ni mogoče izplačati v gotovini na banki, temveč preko klirinške hiše na račun.
- Prepoved opravljanja storitev transporta gotovine – banke ne smejo več izvajati transporta gotovine. Transport lahko izvajajo le licencirana podjetja za transport gotovine. Banka, ki bo še naprej nudila tovrstne storitve, bo sankcionirana.

S temi ukrepi je želela vlada oziroma centralna banka omejiti uporabo gotovine in sprožiti proces postopnega uveljavljanja elektronskih plačilnih metod. Pričakovani učinki, kot jih navaja Nigerijska centralna banka (Central Bank of Nigeria, 2011), so:

- za potrošnike: povečana priročnost plačevanja, zmanjšanje tveganja z gotovino povezanega kriminala, cenejši dostop do bančnih storitev;
- za podjetja: hitrejši dostop do kapitala, zmanjšanje uhajanja prihodkov, zmanjšanje stroškov rokovanja z gotovino;
- za vlado: povečanje prihodkov od davkov, večjo finančno vključenost, povečanje ekonomskega razvoja.

Na podlagi izkušenj in povratnih informacij so ugotovili, da so ukrepi nekoliko preveč strogi, zato so sprejeli nekaj sprememb ukrepov, ki jih povzema NIBSS, Nigerijski medbančni poravnalni sistem (Nigeria Inter-Bank Settlement System, 2012):

- limit brezplačnega dviga in pologa gotovine so zvišali iz 150.000 nigerijskih nair (približno 670 evrov) na 500.000 nigerijskih nair (približno 2.250 evrov) za fizične osebe in iz 1.000.000 nigerijskih nair (približno 4.500 evrov) na 3.000.000 nigerijskih nair (približno 13.500 evrov) za pravne osebe;
- višino provizije za preseganje limita za dvige in pologe gotovine so znižali iz 10 % na 3 % za fizične osebe in iz 20 % na 5 % za pravne osebe.

Ostali ukrepi so ostali nespremenjeni. 1. julija 2013 so ukrepe razširili še na 6 drugih zveznih držav, 1. julija 2014 pa na celotno državo pod imenom Brezgotovinska Nigerija oziroma Cash-Less Nigeria Project. Ukrepi za zmanjšanje uporabe gotovine so sicer spodbudili modernizacijo ponudbe plačilnih storitev, ki hitro pridobivajo nove uporabnike, vendar se Nigerija sooča z mnogimi težavami in ovirami, zaradi katerih je vprašljiva pripravljenost Nigerije za preobrazbo družbe v brezgotovinsko. Med najpomembnejše ovire lahko štejemo (Itah, 2014, str. 374; Adeleye, Olugbenga, & Asafe, 2014, str. 8):

- pomanjkanje infrastrukture – naraščajoče plačilne možnosti niso dostopne potrošnikom zaradi pomanjkanja računalniške pismenosti (19 % računalniško pismenih) in slabe tehnološke opremljenosti države, predvsem na podeželju. Na območjih z boljšo tehnološko opremljenostjo pa se soočajo s stalnimi motnjami v dobavi elektrike, ki je osnovni pogoj za izvajanje elektronskih plačilnih transakcij;



- slaba podpora vlade pri investicijah v tehnologijo – vlada sicer sodeluje, vendar se večinoma zanaša na svoje ukrepe in trg;
- razcvet kibernetkega kriminala in kartičnih prevar – razvoj elektronskih plačilnih storitev ne sledi iznajdljivosti kriminalcev. Ponudniki plačilnih storitev nimajo ustreznega tehnološkega znanja za uvedbo ustreznih varnostnih komponent in sistemov, zato so kriminalna dejanja na tem področju relativno enostavna;
- visoka stopnja sive ekonomije in korupcije – za mnoge je vključenost v nelegalne aktivnosti način preživetja;
- visoka stopnja nepismenosti – skoraj polovica populacije je nepismena in je zaradi tega tako rekoč odrezana od dogajanja in modernizacije;
- visok delež prebivalstva brez bančnih računov – delež prebivalstva brez bančnih računov je skoraj 50 % in se še povečuje.
- nizko zaupanje v vlado in banke – splošno gledano Nigerijci niso zainteresirani in motivirani za preobrazbo. Kar 71 % anketirancev (pismena populacija) je dalo prednost gotovini pred elektronskimi plačilnimi metodami. Posledično ukrepe vlade dojemajo kot vsiljene.

Modernizacija v Nigeriji se dogaja, vendar zelo počasi. Nigerija ostaja pretežno gotovinska družba z neučinkovitim plačilnim in ekonomskim sistemom. Še veliko bo potrebno storiti za zagotovitev osnovnih pogojev za brezgotovinsko družbo, kot so visoka tehnološka razvitost in integracija informacijsko komunikacijske tehnologije v državi, računalniška pismenost prebivalstva, nizka stopnja kriminala in sive ekonomije, zaupanje v državo in banke ter najpomembnejše – zaupanje in motiviranost družbe za spremembo.

## 6.2 Primer Švedske

Švedska že dolgo slovi kot država, ki se najbolj in najhitreje približuje brezgotovinski družbi. Za razliko od Nigerije na Švedskem proces preobrazbe družbe poteka bolj naravno. Glavna gonilna sila preobrazbe je ljudstvo, kar omogoča veliko bolj učinkovite in trajne spremembe.

Švedska po tehnološki razvitosti oziroma stopnji integracije informacijske in komunikacijske tehnologije v ekonomski sistem države sodi v sam svetovni vrh (World Economic Forum, 2015). Imajo na primer 100 % pokritost prebivalstva s signalom za mobilne telefone. To tudi pomeni, da so tehnološki pogoji za brezgotovinsko družbo zelo dobri.

Prebivalci tehnološke možnosti sprejemajo z odprtimi rokami, o čemer pričajo podatki (Brunila, 2015), da kar:

- 99 % prebivalcev uporablja debetne kartice;

- 99 % prebivalcev uporablja mobilni telefon;
- 95 % prebivalcev uporablja internet;
- 90% gospodinjstev uporablja spletne banke.

Računalniška pismenost je relativno visoka tudi med starejšimi, čeprav je tudi na Švedskem to del populacije, ki najteže sprejema tehnologijo.

Vedno več potrošnikov s seboj ne nosi več gotovine, kar je prisililo v ponudbo elektronskih plačilnih metod tudi podjetja iz panog, ki pretežno poslujejo z gotovino. Taksi službe, prodajalci sadja in zelenjave, ulični prodajalci, trafike, celo cerkev in brezdomci, ki prodajajo časopis, so se morali prilagoditi. Cerkev Carl Gustaf Church v Karlshamnu je že leta 2012 namestila čitalce kartic. Kot pravi tamkajšnji župnik, so verniki v cerkev hodili brez gotovine, vseeno pa so želeli darovati (Tomlinson, 2012).

Popularnost gotovine tako hitro pada, glede na število bankomatskih transakcij kar s stopnjo 8 % na leto, medtem ko število kartičnih plačil raste s stopnjo 11 % na leto. Le še eden od petih nakupov se izvede v gotovini. V večini bančnih poslovalnic sploh ni več mogoče poslovati z gotovino (Brunila, 2015).

Z vidika pogojev za brezgotovinsko družbo sta pomembna še dva dejavnika, in sicer zaupanje prebivalstva v državo in njen ekonomski sistem ter obseg sive ekonomije. Tudi na teh dveh področjih ima Švedska ugodne razmere.

Glede na Edelmanov barometer zaupanja (Edelman, 2015, str. 13) so imeli Švedi v letu 2014 63 % zaupanje v vlado, kar je najvišje v Evropi. V letu 2015 je zaupanje nekoliko padlo na 59 %, prehiteli so jih Nizozemci, pri katerih je zaupanje zraslo iz 60 % v letu 2014 na 65 % v letu 2015. Zaupanje prebivalstva v državo in njen ekonomski sistem omogoča boljši preboj plačilnim inovacijam kot v nezaupljivih družbah. Pri zaupljivih družbah je večja pozornost usmerjena na koristi inovacije, v nezaupljivih pa na morebitne pasti inovacije.

Obseg sive ekonomije glede na BDP je na Švedskem leta 2015 pod evropskim povprečjem. Evropsko povprečje obsega sive ekonomije je 18 %, obseg švedske pa je 13,2 % (Schneider, 2015, str. 4-5). V prihodnje je pričakovati, da bo zaradi zmanjševanja uporabe gotovine in možnosti izvajanja gotovinskih plačil siva ekonomija na Švedskem še upadala.

Preobrazba Švedske proti brezgotovinski družbi ima tako dobre kot tudi slabe strani. Najpomembnejši pozitivni učinki, ki jih švedska družba doživlja na poti zmanjševanja uporabe, so naslednji (Roos & Doyle, 2015):

- nižji stroški za banke in podjetja – banke in podjetja so se v veliki meri znebila stroškov rokovanja z gotovino, ki naj bi bili višji kot pri poslovanju z elektronskimi plačilnimi

metodami. Po drugi strani pa banke povečujejo dobičke ob povečevanju elektronskih plačilnih transakcij, za katere zaračunavajo provizijo. Za gotovinske plačilne transakcije provizije večinoma niso mogle zaračunavati;

- priročnost za potrošnike – potrošnikom ni več potrebno s seboj nositi gotovine;
- zmanjšanje števila ropov – število bančnih ropov je padlo iz 110 v letu 2008 na 5 v letu 2012;
- zmanjšanje obsega sive ekonomije – zmanjševanje uporabe gotovine je še zmanjšalo obseg sive ekonomije;

Prav tako pomembni so tudi negativni učinki (Roos & Doyle, 2015; Russell, 2014; The Local Europe, 2015):

- porast elektronskih zlorab – število elektronskih zlorab se je v zadnjem desetletju podvojilo, predvsem na račun sledljivosti transakcij in identitete na internetu;
- slabo prilagajanje upokojencev – starejši del populacije ima resne težave s sprejemanjem tehnologije in novih plačilnih metod in zahtevajo zagotovila, da se lahko gotovino svobodno uporablja kjerkoli;
- manjša podjetja ne želijo elektronskih plačil – gre predvsem za podjetja oziroma obrtnike, ki svojih izkupičkov načeloma ne polagajo na bančni račun, saj jih porabijo za lastno potrošnjo. Na ta način niso podvrženi provizijam za polog gotovine oziroma niso deležni prenesenih stroškov rokovanja in procesiranja gotovine. Za te subjekte je poslovanje z gotovino praktično zastonj, zato je njihovo nasprotovanje plačevanju provizij za kartična in druga elektronska plačila razumljivo;
- šok za turiste – turisti rabijo nekaj časa, da se navadijo na omejene načine plačevanja. Za plačevanje morajo imeti kreditne ali predplačniške kartice, ki jih na Švedskem sprejemajo.

Kljub negativnim učinkom zmanjševanja uporabe gotovine, meniva, da bo Švedska zaradi prevlade pozitivnih učinkov nad negativnimi nadaljevala pot k brezgotovinski družbi. Meniva tudi, da gotovine ne bo povsem izkoreninila. Rezultati ankete, ki jo je v letu 2014 izvedel Niklas Arvidsson iz Sweden's Royal Institute of Technology (Russell, 2014), namreč kažejo, da dve tretjini Švedov meni, da je uporaba gotovine človekova pravica. Tudi švedska vlada ne verjame v izginotje gotovine, o čemer priča dejstvo, da so na Švedskem v letu 2015 izdali nove bankovce. Jan-Olof Brunila iz Swedbank Group (Brunila, 2015) celo meni, da bo vlada verjetno sprejemala ukrepe za ohranitev gotovine. Kljub temu pa Švedska centralna banka napoveduje, da bo količina gotovine do leta 2020 upadla za 20 % – 50 % (Roos & Doyle, 2015).

## **7 EMPIRIČNA RAZISKAVA O ODNOSU SLOVENSКИH POTROŠNIKOV DO GOTOVINE**

Najmočnejši vpliv med vsemi faktorji, ki vplivajo na količino porabljene gotovine, imajo potrošniki s svojimi odločitvami o tem, kateri plačilni instrument bodo uporabili pri posameznih transakcijah. Na potrošnikovo odločitev seveda vplivajo tudi ostali deležniki v gotovinskem ciklu s svojim delovanjem v smeri spodbujanja ali zaviranja uporabe gotovine, a sama odločitev je v največji meri prav v rokah potrošnika. Zato v empiričnem delu magistrske naloge poskuša s pomočjo spletnega vprašalnika priti do odgovora na temeljno raziskovalno vprašanje, kakšen je odnos slovenskih potrošnikov do gotovine.

### **7.1 Namen in cilji raziskave**

Osrednji namen empirične raziskave je torej opredeliti odnos slovenskega potrošnika do gotovine v primerjavi z ostalimi najpogosteje uporabljanimi plačilnimi instrumenti. Z izsledki raziskave si pomagava pri čim natančnejši določitvi moči posameznega faktorja vpliva na zmanjševanje uporabe gotovine pri potrošnikih. V tem smislu je najin izračun prihodnje uporabe gotovine nadgradnja modela podjetja Market Platform Dynamics (Evans et al., 2013, str. 23), kjer so avtorji moči vseh faktorjev določili na podlagi strokovnih mnenj in ugibanj o prihodnosti, ki so sicer bila rezultat temeljitih raziskav razmer v posameznih državah, ne pa tudi rezultat raziskav mnenj potrošnikov.

Z raziskavo želiva pridobiti tudi vpogled v to, kako se slovenski potrošniki odzivajo na inovacije na področju plačil po starostnih skupinah. Te informacije v nadaljevanju vključiva v korekcijo kalkulacije prihodnje porabe gotovine glede na odzivnost posameznih starostnih grup na novosti na področju plačevanja.

### **7.2 Raziskovalne hipoteze**

Najin namen je potrditi oziroma zavreči raziskovalne hipoteze, oblikovane na podlagi pregleda strokovne literature, spletnih strani in najin izkušenj, pridobljenih skozi večletno delo na področju gotovinskega poslovanja v Sloveniji.

V kolikšni meri se bo uporabljala gotovina v prihodnost, je v veliki meri odvisno od tega, kako se bo spreminjalo dožemanje atributov plačilnih instrumentov. Najpomembnejši atributi so hitrost transakcije, nadzor nad porabo, enostavnost uporabe, varnost uporabe in anonimnost. Na podlagi teh ugotovitev postavljava prvo hipotezo in pet pomožnih hipotez:

**H1: Glavni atributi plačilnih instrumentov so slovenskemu potrošniku zelo pomembni.**

H1a: Enostavnost uporabe plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.

H1b: Varnost uporabe plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.

H1c: Anonimnost plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.

H1d: Kontrola nad porabo pri uporabi plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.

H1e: Hitrost transakcije plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.

Nadalje želiva ugotoviti, ali se slovenskim potrošnikom gotovina v primerjavi z ostalimi plačilnimi inštrumenti zdi boljše plačilno sredstvo glede na glavne attribute. V ta namen oblikujeva naslednje hipoteze in pomožne hipoteze:

**H2: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na enostavnost uporabe.**

H2a: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od plačilnih kartic.

H2b: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od internetnih plačil.

H2c: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od plačil preko spletne banke.

H2d: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od mobilnih plačil.

**H3: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na varnost.**

H3a: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od plačilnih kartic.

H3b: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od internetnih plačil.

H3c: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od plačil preko spletne banke.

H3d: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od mobilnih plačil.

**H4: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na anonimnost.**

H4a: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot plačila s plačilnimi karticami.

H4b: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot internetna plačila.

H4c: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot plačila preko spletne banke.

H4d: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot mobilna plačila.

**H5: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na kontrolo nad porabo.**

H5a: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od plačilnih kartic.

H5b: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od internetnih plačil.

H5c: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od plačil preko spletne banke.

H5d: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od mobilnih plačil.

**H6: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na hitrost transakcije.**

H6a: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od plačilnih kartic.

H6b: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od internetnih plačil.

H6c: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od plačil preko spletne banke.

H6d: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od mobilnih plačil.

Gotovina je bila skozi stoletja močno dominanten in v veliko primerih edini možen način plačila. Z razvojem številnih alternativ pa smo potrošniki dobili široko možnost izbire načina plačevanja. Kljub številnim inovacijam na področju plačil pa izbira ni vedno na razpolago oziroma je pogosto močno omejena. Manjše trgovine, bari in stojnice na tržnicah še vedno ne sprejemajo plačilnih kartic, številni prodajni avtomati omogočajo le plačila z gotovino, oddaljena območja pa nimajo primerne komunikacijskega omrežja, da bi omogočala več vrst plačil (AGIS Consulting, 2008, str. 14). Na podlagi navedenega oblikujeva naslednjo hipotezo:

**H7: Slovenski potrošniki najpogosteje uporabljajo gotovino zaradi njene univerzalnosti.**

Brez dvoma so nova elektronska plačila iz tehnološkega vidika izredno zanimiva in naprednejša od gotovine. Poleg tega imajo pred gotovino tudi nekatere otipljive prednosti, ki se jih ne da zanikati. Vendar pa tehnološka sofisticiranost lahko pomeni večjo kompleksnost, potrebo po prenosu informacij in več korakov v procesu izvedbe plačila. Nič ni enostavnejše kot to, da plačnik izroči fizični objekt (bankovec, gotovino) prejemniku plačila, ta pa ga lahko takoj ponovno uporabi (Currency Consulting International, 2001, str. 26).

Zahteva po vsaj eni obliki plačila, ki zagotavlja anonimnost, bo še eden izmed razlogov, da se bo gotovina še naprej ohranjala. Zagotavljanje anonimnosti ni bistveno pri uspehu posameznega plačilnega inštrumenta, je pa lahka sledljivost razlog, da elektronski plačilni inštrumenti ne bodo uporabljani stoodstotno (Pay Your Way, 2012, str. 8).

Pomembna plat vsake finančne transakcije je tudi varnost. Pri gotovini je potrebno le paziti na svojo denarnico in prepoznati ponarejene bankovce in kovance, pri elektronskih plačilih pa obstaja tudi tveganje kraje na daljavo in kraje identitete. Razviti so že mnogi varnostni ukrepi, ki pa pogosto delujejo bolje v znanstveni fantastiki kot v realnosti. Dober primer odlične varnostne tehnologije, ki jo je težko uvesti v rutinski svet plačil, je prepoznavanje očesne šarenice. Potrebno je le pogledati v kamero in računalnik prepozna oko. V praksi pa to pomeni, da je potrebno biti popolnoma pri miru, da čitalec pravilno prepozna šarenico, kar lahko zahteva nekaj časa, poleg tega pa bi bilo potrebno pred uporabo shraniti slike oči vseh potrošnikov (Pay Your Way, 2012, str. 20). Na podlagi napisanega oblikujeva še naslednjo hipotezo:

**H8: Slovenski potrošniki so mnenja, da se bo gotovina ohranila kot plačilni inštrument.**

### **7.3 Metodologija**

Sekundarni podatki lahko nudijo uporaben vir informacij, s katerimi je možno v celoti ali delno odgovoriti na raziskovalno vprašanje (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2009, str. 256). Predvsem pri raziskavah, kjer preučujemo celotno populacijo neke države ali primerjamo države med seboj, so lahko glavni vir podatkov. Večina raziskovalnih vprašanj pa zahteva kombinacijo sekundarnih in primarnih podatkov, saj so primerni sekundarni podatki pogosto omejeni (Saunders et al., 2009, str. 257-258). Pri svoji raziskavi sva se lahko v veliki meri zanašala na sekundarne podatke, ki sva jih pridobila predvsem iz podatkovnih baz in objav Banke Slovenije, Evropske centralne banke in Statističnega urada Republike Slovenije. Podatke, ki jih zahteva izračun prihodnje porabe gotovine po modelu podjetja Market Platform Dynamics in jih nisva mogla pridobiti iz sekundarnih virov, sva zbrala s pomočjo anketnega vprašalnika (Priloga 1), ki sva ga oblikovala na podlagi kritičnega pregleda literature in raziskav, ki so bile že opravljene na temo gotovine in drugih plačilnih inštrumentov.

Odločila sva se za spletni način anketiranja, čeprav se zavedava, da s spletno anketo ni moč doseči popolne reprezentativnosti vzorca. Kljub temu sva se iz več razlogov odločila za ta načina anketiranja. Glavne prednosti spletnega anketiranja, ki jih navajajo Saunders in soavtorji (2009, str. 364) in so bile tudi najpomembnejši razlogi, da sva izbrala ta način zbiranja primarnih podatkov, so nizki stroški izvedbe, avtomatski zajem podatkov in možnost pridobivanja občutljivih podatkov (pri najinem vprašalniku so to predvsem vprašanja o izogibanju plačil davkov in o prihodkih). Spletni vprašalnik zahteva dostop do

interneta in računalniško pismenost anketiranca, kar pomeni, da določenega dela populacije raziskovalec ne doseže. Glede na podatke, ki sva jih z anketo želela zbrati, sva mnenja, da je najin vzorec kljub temu v veliki meri ustrezen, saj naju zanima odnos do gotovine predvsem tistih uporabnikov, ki bodo v prihodnosti najbolj vplivali na porabo gotovine. Starejše osebe z že izdelanimi vzorci in plačilnimi navadami bodo po najinem mnenju te navade ohranile, zato meniva, da sva z vprašalnikom pridobila podatke od dela populacije, ki bo imel na prihodnost gotovine največji vpliv. Podatki Urada RS za makroekonomske analize in razvoj (v nadaljevanju UMAR) kažejo, da v Sloveniji uporablja internet 98 % mladih (16-24 let) in 84 % odraslih, starih do 55 let (Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, 2013a, str. 138).

Povezavo do spletnega vprašalnika sva po elektronski pošti poslala približno petdesetim osebam in jih naprosila, naj povezavo posredujejo svojim znancem. Pri takšnem načinu izbire enot v vzorec gre za neverjetnostno, v okviru tega pa verižno vzorčenje, s katerim je moč doseči dokaj veliko število odgovorov. V obdobju od 31.8.2014 do 30.12.2014, ko je bil spletni vprašalnik aktiven, ga je v celoti izpolnilo 477 oseb, zaradi preveč manjkajočih odgovorov sva izločila 53 vprašalnikov.

Anketni vprašalnik sestavlja 22 vprašanj zaprtega tipa, ki so razdeljena na štiri vsebinske sklope. S prvim sklopom vprašanj sva ugotavljala, v kolikšni meri in iz kakšnih razlogov slovenski potrošniki uporabljajo gotovino. Drugi sklop je namenjen ugotavljanju odnosa slovenskih potrošnikov do gotovine v primerjavi z ostalimi najpogosteje uporabljanimi plačilnimi inštrumenti in njihovi oceni, v kolikšni meri so alternativni plačilni inštrumenti sposobni zamenjati gotovino glede na njene najpomembnejše lastnosti, kot jih lahko zasledimo v strokovni literaturi. S tretjim sklopom vprašanj sva ugotavljala, v kolikšni meri so slovenski potrošniki dojemljivi za inovacije na področju plačil in kakšno je njihovo mnenje o možnostih brezgotovinske družbe. Četrti sklop je namenjen pridobivanju podatkov o prihodkih in potrošnji po starostnih skupinah, ki bodo uporabljeni za korekcijo izračuna prihodnje porabe gotovine.

Pri oblikovanju odgovorov sva uporabila sezname, kategorije in merske lestvice (petstopenjsko Likertovo lestvico). Pozorna sva bila, da sva kot možne odgovore ponudila vse možnosti in da so bila vprašanja dovolj jasna in razumljiva tudi osebam, ki jim obravnavana tematika ni poznana. Vprašalnik je bil pred objavo testiran s strani osmih poskusnih anketirancev z različno stopnjo poznavanja bančništva in gotovinskega poslovanja. Namen pilotskega testa vprašalnika je poiskati morebitne nejasnosti in identificirati težave pri izpolnjevanju, hkrati pa tudi preveriti, če bodo zbrani podatki omogočili odgovor na raziskovalno vprašanje (Saunders et al., 2009, str. 394). Pripombe, komentarje in opažanja oseb, ki so sodelovale v pilotskem testu, sva smiselno vključila v anketni vprašalnik, ki je tako dobil svojo dokončno obliko.

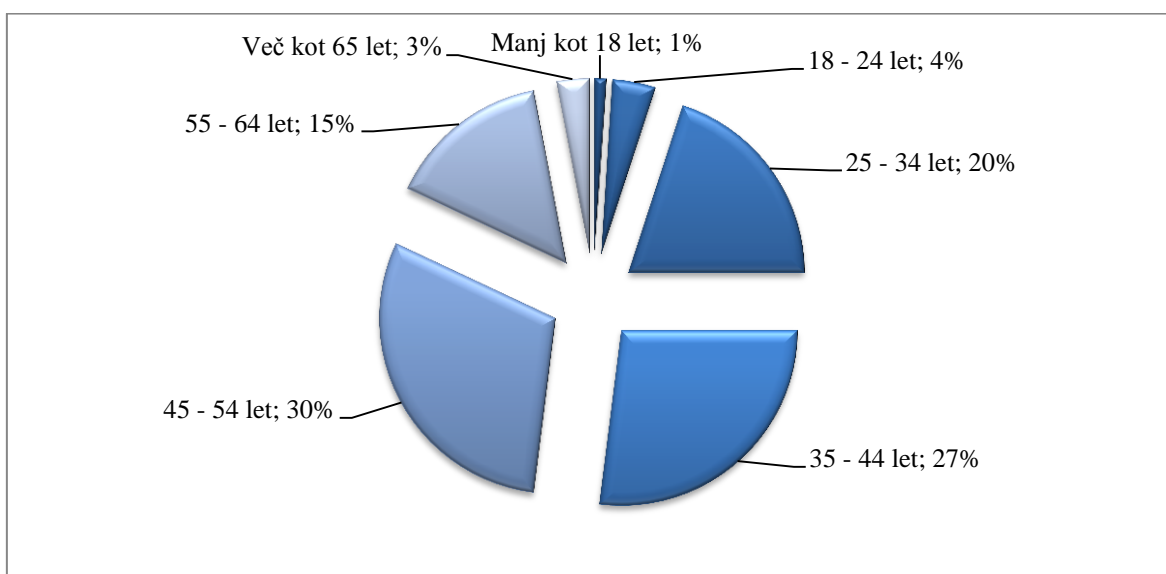


## 7.4 Analiza in interpretacija rezultatov

### 7.4.1 Predstavitev vzorca

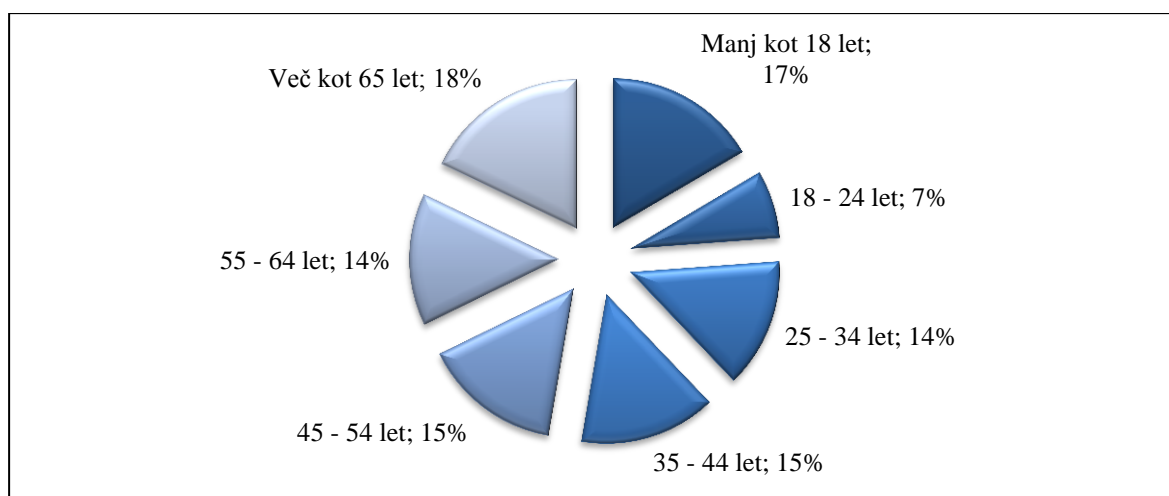
V raziskavi je sodelovalo 477 oseb. Z odgovori na vprašanja 20, 21 in 22 sva zbrala demografske podatke, za katere sva ocenila, da jih potrebujeva pri izračunu prihodnje porabe gotovine. Vprašanj o spolu, izobrazbi in regiji prebivanja anketiranih oseb v vprašalnik nisva vključila, saj jih model podjetja Market Platform Dynamics ne predvideva, hkrati pa sva bila tudi sama mnenja, da z njimi raziskava ne bi pridobila na kvaliteti. Spremenljivko starost sva razdelila na sedem starostnih razredov: do 18 let, od 18 do 24 let, od 25 do 34 let, od 35 do 44 let, od 45 do 54 let, od 55 do 64 let in nad 65 let. Vzorec sestavljajo tri osebe, mlajše od 18 let (1 %), 20 oseb, starih med 18 in 24 let (4 %), 94 oseb v starosti od 25 do 34 let (20 %), 130 oseb v starosti med 35 in 44 let (27 %), 142 oseb, starih med 45 in 54 let (30 %), 72 oseb v starosti med 55 in 64 let (15 %) in 16 oseb nad 65 let (3 %). Strukturo anketiranih oseb po starostnih razredih prikazuje slika 11.

*Slika 11: Struktura anketirancev po starostnih razredih (v %)*



Podatki kažejo, da se starostna struktura vzorca razlikuje od starostne strukture celotne preučevane populacije na dan 1.7.2014 predvsem pri starostnih skupinah pod 18 let in nad 64 let, kjer je v vzorcu manjša zastopanost kot v preučevani populaciji, večja zastopanost v vzorcu pa se pojavlja pri starostnih razredih od 35 do 44 let in od 45 do 54 let. Za primerjavo so na sliki 12 prikazani podatki o starosti za celotno populacijo.

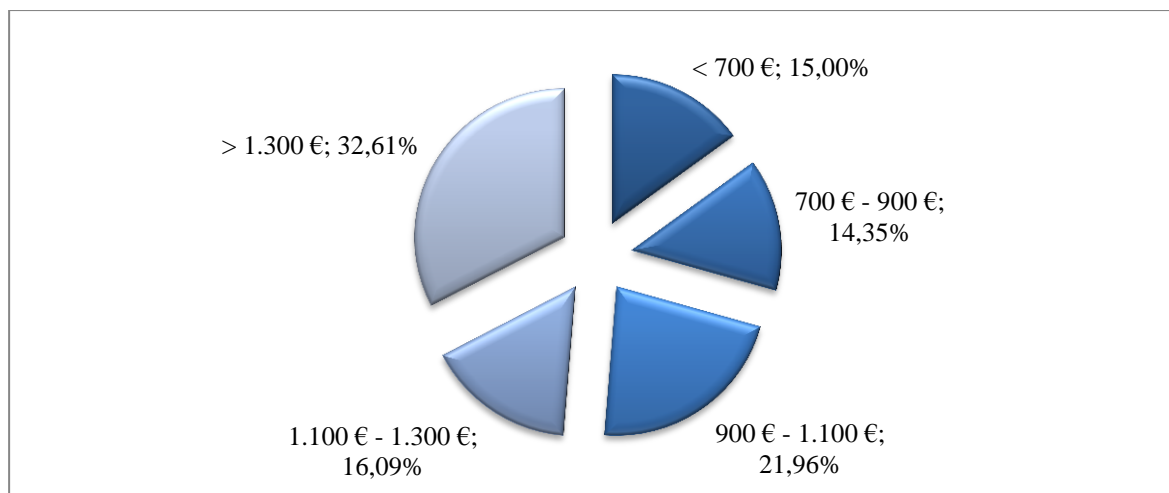
Slika 12: Starostna struktura v Sloveniji po starostnih razredih (v %)



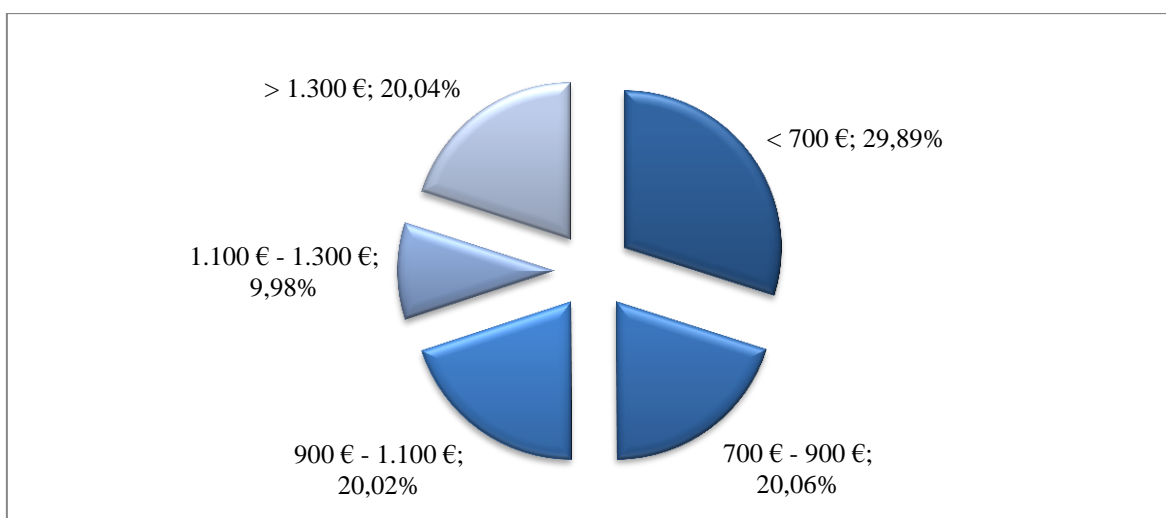
Spremenljivko redni mesečni neto dohodek sva razdelila na naslednjih osem razredov: manj kot 300 evrov, od 300 do 500 evrov, od 500 do 700 evrov, od 700 do 900 evrov, od 900 do 1100 evrov, od 1100 do 1300 evrov, od 1300 do 1500 evrov in nad 1500 evrov. Med anketiranimi osebami ima 4 % oseb dohodke nižje od 300 evrov, 3 % oseb ima med 300 in 500 evri dohodka, 7 % oseb sodi v dohodkovni razred od 500 do 700 evrov, 14 % oseb mesečno prejema dohodek med 700 in 900 evrov, 21 % oseb ima med 900 in 1100 evrov mesečnega dohodka, 15 % oseb zasluži mesečno med 1100 in 1300 evrov, 14 % oseb med 1300 in 1500 evrov ter 18 % oseb več kot 1500 evrov. Strukturo anketiranih oseb glede na redne mesečne neto dohodke prikazuje slika 13.

Glede na podatke o dohodkih za celotno Slovenijo vzorec anketiranih oseb ni skladen z dohodkovno strukturo celotne preučevane populacije. V vzorcu je večja zastopanost oseb z visokimi dohodki in nižja zastopanost oseb z nizkimi dohodki kot v celotni populaciji. Na sliki 14 je prikazana dohodkovna struktura v Sloveniji.

Slika 13: Struktura anketirancev po dohodkovnih razredih (v %)



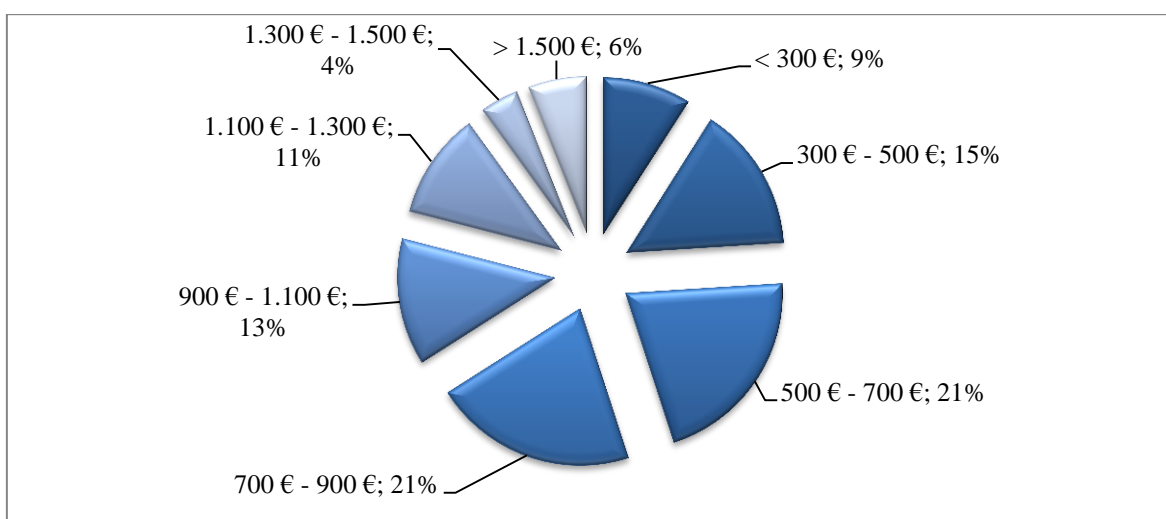
Slika 14: Dohodkovna struktura prebivalstva v Sloveniji (v %)



Vir: Statistični urad RS, Zaposlene osebe po višini neto plače po dejavnosti (SKD 2008) in spolu, b.l.b

Pri 21. vprašanju sva ugotavljala povprečno mesečno potrošnjo anketiranih oseb. Spremenljivko povprečna mesečna potrošnja sva razdelila na enake razrede kot spremenljivko redni mesečni neto dohodek in dobila naslednje rezultate: manj kot 300 evrov mesečno potroši 9 % oseb, med 300 in 500 evrov mesečno potroši 15 % oseb, med 500 in 700 evrov mesečno potroši 20% oseb, med 700 in 900 evrov mesečno potroši 21 % oseb, med 900 in 1100 evrov mesečno potroši 13 % oseb, med 1100 in 1300 evrov mesečno potroši 11 % oseb, med 1300 in 1500 evrov mesečno potroši 4 % oseb, več kot 1500 evrov pa mesečno potroši 6 % oseb. Struktura anketiranih oseb glede na mesečno potrošnjo je prikazana na sliki 15.

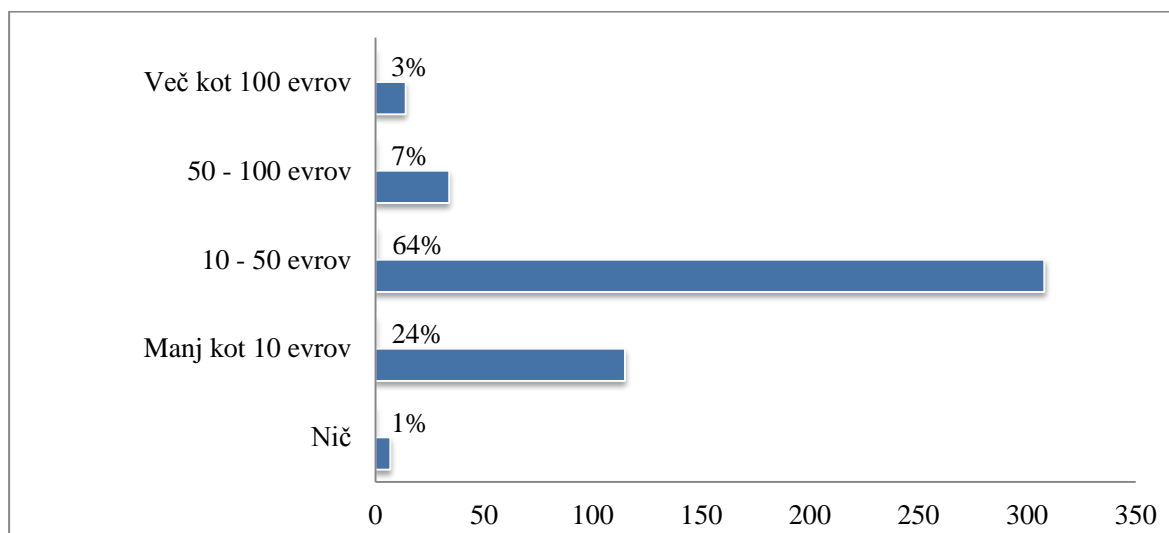
Slika 15: Struktura anketirancev glede na mesečno potrošnjo po razredih (v %)



## 7.4.2 Predstavitev rezultatov empirične raziskave

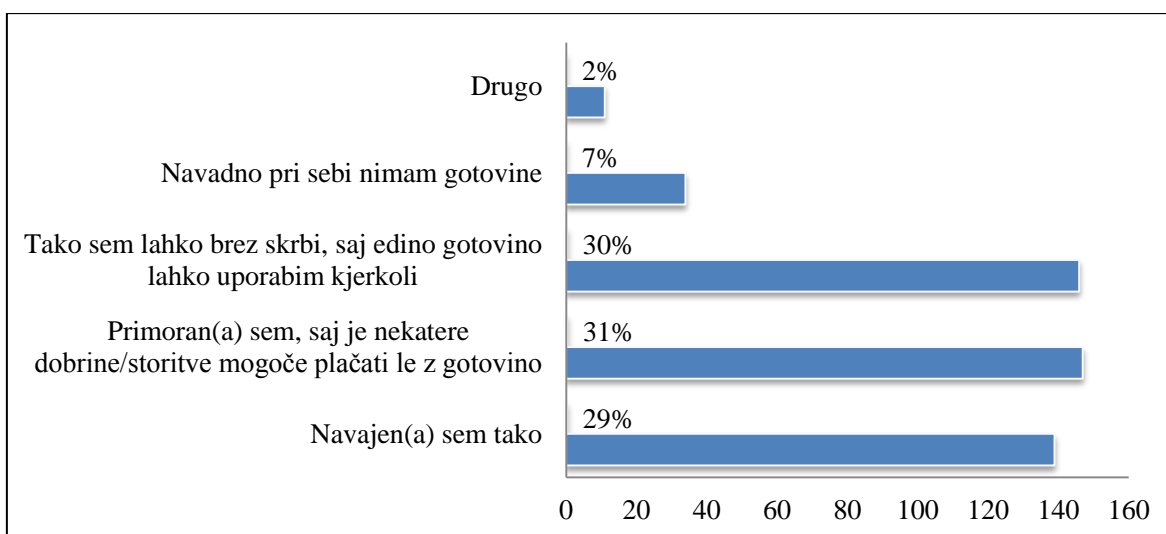
Prvi sklop vprašanj (vprašanja 1 – 4) se ukvarja z uporabo gotovine slovenskih potrošnikov. Pri prvem vprašanju sva ugotavljala, koliko gotovine imajo povprečno pri sebi. Rezultati kažejo, da le 1% anketiranih oseb navadno pri sebi nima gotovine, 24 % oseb ima pri sebi manj kot devet evrov, velika večina anketiranih oseb ima običajno pri sebi med 10 in 50 evrov gotovine, 7 % med 50 in 100 evrov, 3% pa nosijo s seboj več kot 100 evrov gotovine. Velika večina anketiranih oseb ima torej pri sebi vsaj nekaj gotovine, večinoma nekje med 10 in 50 evrov. Na podlagi rezultatov je možno sklepati, da anketirane osebe gotovino potrebujejo za transakcije nižjih vrednosti. Ta podatek sovпада z nekaterimi že opravljenimi raziskavami. V Veliki Britaniji je več kot 80 % gotovinskih transakcij nižjih od 10 funtov, v Kanadi pa gotovina prevladuje pri transakcijah pod 25 dolarji (World Payments Report, 2011, str. 21).

*Slika 16: Povprečna vrednost gotovine, ki jo imajo anketirane osebe pri sebi*



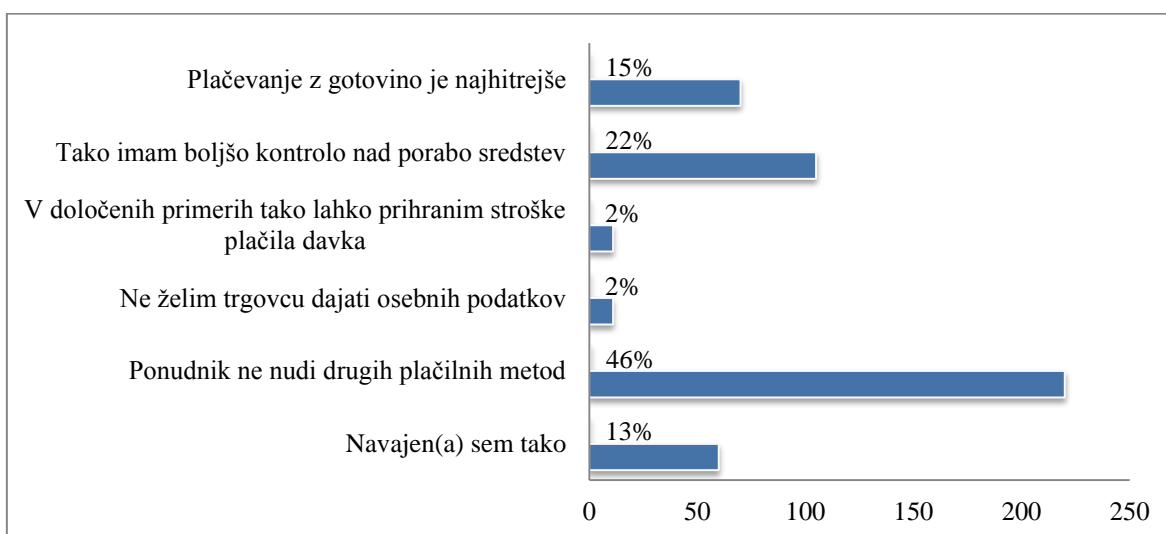
Z drugim vprašanjem sva želela ugotoviti, kaj so glavni razlogi za to, da imajo anketirane osebe pri sebi gotovino. 7 % vprašanih navadno pri sebi nima gotovine, 30 % anketiranih oseb je kot glavni razlog navedlo univerzalnost gotovine (izbira odgovora »tako sem lahko brez skrbi, saj edino gotovino lahko uporabim kjerkoli«), 31 % oseb pa vidi kot glavni razlog to, da ponudniki ne omogočajo plačil z alternativnimi plačilnimi metodami (izbira odgovora »primoran(a) sem, saj je nekatere dobrine/storitve mogoče plačati le z gotovino«). Visok odstotek vprašanih, kar 29%, se je opredelil za odgovor, da je razlog navada, 2 % vprašanih pa razloge za to, da imajo pri sebi vedno nekaj gotovine, vidi izven ponujenih odgovorov. Odgovori na drugo vprašanje kažejo na visoko stopnjo kulturnih preferenc do uporabe gotovine in bodo v nadaljevanju uporabljeni za oceno stopnje vpliva faktorja na porabo gotovine v prihodnosti.

Slika 17: Razlogi za gotovino v denarnici



S tretjim vprašanjem sva ugotavljala, kaj so razlogi za opravljanje posameznih transakcij z gotovino. Anketirane osebe so se najpogosteje opredelile za odgovor, da plačilo z gotovino opravijo, ker ponudnik ne ponuja drugih plačilnih metod. Tako je odgovorilo kar 46 % vprašanih. Z 22 % je sledil odgovor, da gotovina nudi boljšo kontrolo nad porabo sredstev, kar je tudi ena najpogosteje omenjanih prednosti gotovine v strokovni literaturi. Sledil je odgovor, da je plačevanje z gotovino najhitrejše. Tako se je opredelilo 15 % anketiranih oseb. 13 % vprašanih plača z gotovino iz navade, 2 % ne želi trgovcu puščati svojih podatkov, prav tako 2 % vprašanih pa uporablja gotovino z namenom izogibanja plačila davka.

Slika 18: Razlogi za izbiro gotovine kot plačilnega sredstva



Odgovori na tretje vprašanje sovpadajo z raziskavami, ki so se ukvarjale z razlogi za uporabo gotovine. Ljudje, ki se soočajo s pomanjkanjem, pogosto na začetku tedna

dvignejo znesek gotovine, ki ga imajo na razpolago za tedensko potrošnjo. Med tednom ga z lahkoto preštejejo in porabo primerjajo z ostankom gotovine, ki ga imajo še na razpolago (Payments Council, 2010a, str. 35). Kontrola nad porabo, hitrost plačilne transakcije in edina možnost plačila so bili tudi najpogostejši razlogi za izbiro gotovine kot plačilnega inštrumenta v raziskavi, ki jo je opravila Nizozemska centralna banka (De Nederlandsche Bank, 2005, str. 10).

S četrtem vprašanjem odprtega tipa sva ugotavljala, za kolikšen del celotne potrošnje anketirane osebe uporabijo gotovino. Anketiranci so na vprašanje odgovarjali z vpisom števila odstotkov v za to predvideno okence. Odgovori so se gibali od vrednosti 1 % do 100 %, pri čemer je bila povprečna vrednost odgovora 31,88 %, najpogosteje pa so anketirane osebe navedle vrednost 10 %. Podatki, pridobljeni z odgovori na četrto vprašanje, bodo v nadaljevanju uporabljeni pri korekciji kalkulacije prihodnje porabe gotovine. Rezultati so predstavljeni v tabeli 8.

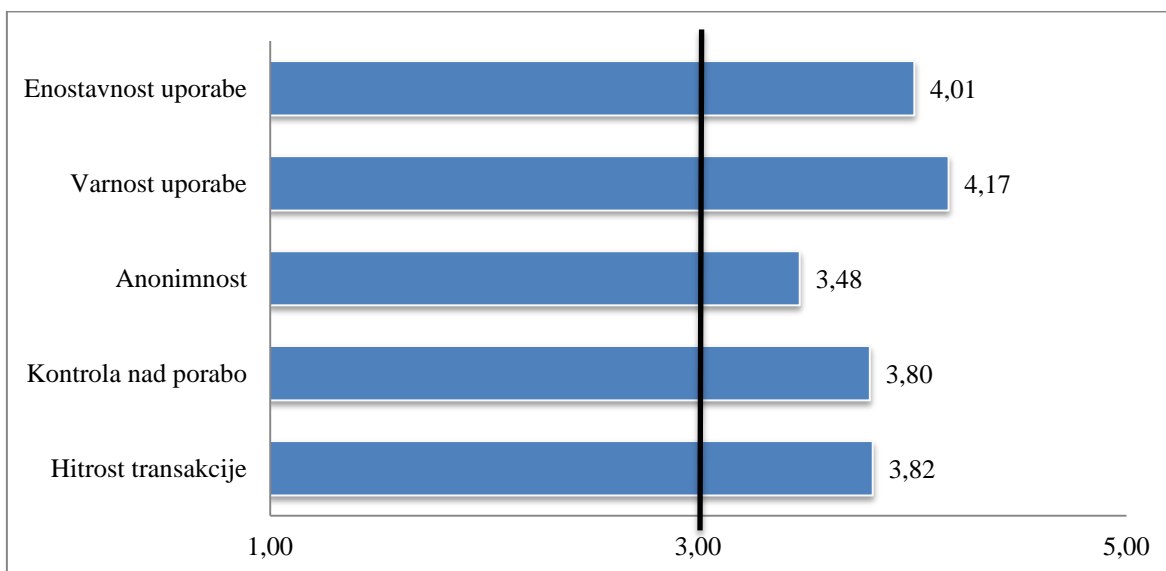
*Tabela 8: Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri vprašanju »Ocenite, za kolikšen del celotne vaše potrošnje izberete plačilo z gotovino«*

<b>Odgovori (% potrošnje z gotovino)</b>	<b>Frekvenca</b>	<b>Odstotek odgovorov</b>
1-10	171	35,77
11-20	96	20,08
21-30	60	12,55
31-40	19	3,97
41-50	36	7,53
51-60	8	1,67
61-70	23	4,81
71-80	27	5,65
81-90	21	4,39
91-100	17	3,56
<b>Skupaj</b>	<b>478</b>	<b>100,00</b>

Z drugim sklopom vprašanj (vprašanja 5 – 10) sva ugotavljala, kakšen je odnos anketiranih oseb do gotovine v primerjavi z alternativnimi plačilnimi inštrumenti, pri čemer je poudarek na najpomembnejših atributih gotovine. Na podlagi analize petega vprašanja, kjer so bile anketirane osebe naprošene, naj ocenijo pomembnost posameznih lastnosti plačil z ocenami od 1 do 5, ugotavljava, da je anketiranim osebam najpomembnejša lastnost plačilnih metod varnost s povprečno oceno 4,17, nato pa po vrstnem redu sledijo enostavnost uporabe (povprečna ocena 4,10), hitrost transakcije (povprečna ocena 3,82), kontrola nad porabo (povprečna ocena 3,80) in anonimnost (povprečna ocena 3,48). Vseh pet lastnosti pa so anketirane osebe v povprečju ocenile nadpovprečno, če za povprečno vrednost vzamemo oceno 3. Glede na to, da so obravnavane lastnosti v bistvu glavni

atributi gotovine, ki jih ne združuje noben od alternativnih plačilnih instrumentov, je moč na podlagi ocen pomembnosti sklepati, da gotovine ne bo enostavno nadomestiti.

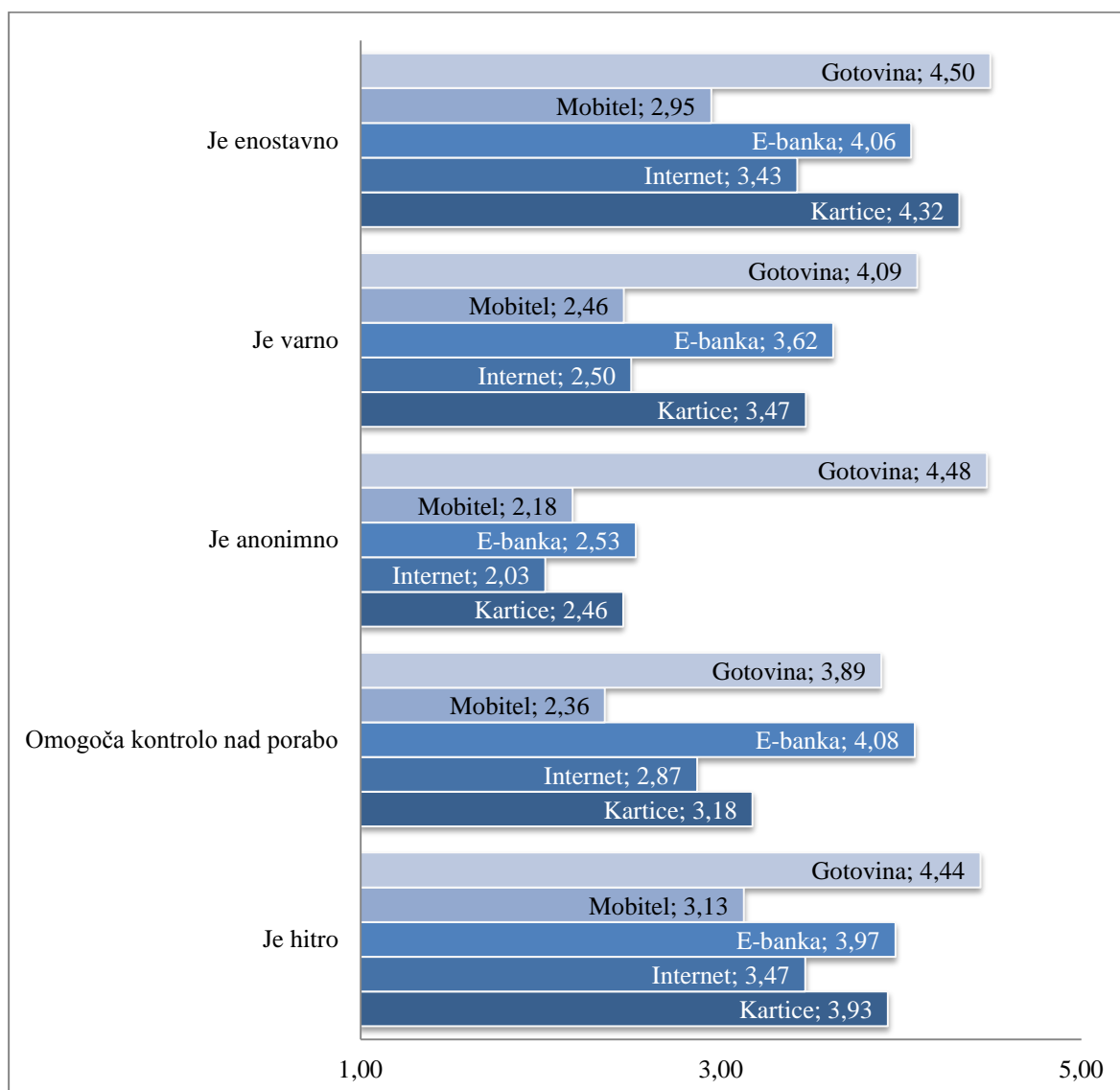
*Slika 19: Rangiranje pomembnosti lastnosti plačil ocenjeno na Likertovi lestvici (ocena 1 – nepomembna, ocena 5 – zelo pomembna)*



Anketirane osebe sva naprosila, naj na petstopenjski lestvici označijo svoje strinjanje s trditvami o enostavnosti, varnosti, anonimnosti, omogočanju kontrole nad porabo in hitrosti posameznih plačilnih metod, pri čemer je ocena pet pomenila popolno strinjanje s trditvijo, ocena ena pa popolno nestrinjanje s trditvijo.

Analiza odgovorov je pokazala, da je stopnja strinjanja najvišja pri gotovini, sledijo plačila preko spletne banke, kartična plačila, plačila preko interneta, za najnižjo stopnjo strinjanja pa so udeleženci ankete opredelili pri plačilih preko mobilnega telefona. Iz napisanega sklepava, da je kljub številnim inovacijam na področju plačil in mnogim teorijam o brezgotovinski prihodnosti, gotovina v očeh potrošnikov iz več vidikov še vedno najkvalitetnejši plačilni instrument. Na sliki 20 je prikazana primerjava povprečnih ocen strinjanja s trditvami o glavnih lastnostih plačil.

Slika 20: Povprečne ocene strinjanja s trditvami o glavnih lastnostih plačilnih inštrumentov ocenjeno na Likertovi lestvici (ocena 1 – se sploh ne strinjam, ocena 5 – popolnoma se strinjam)



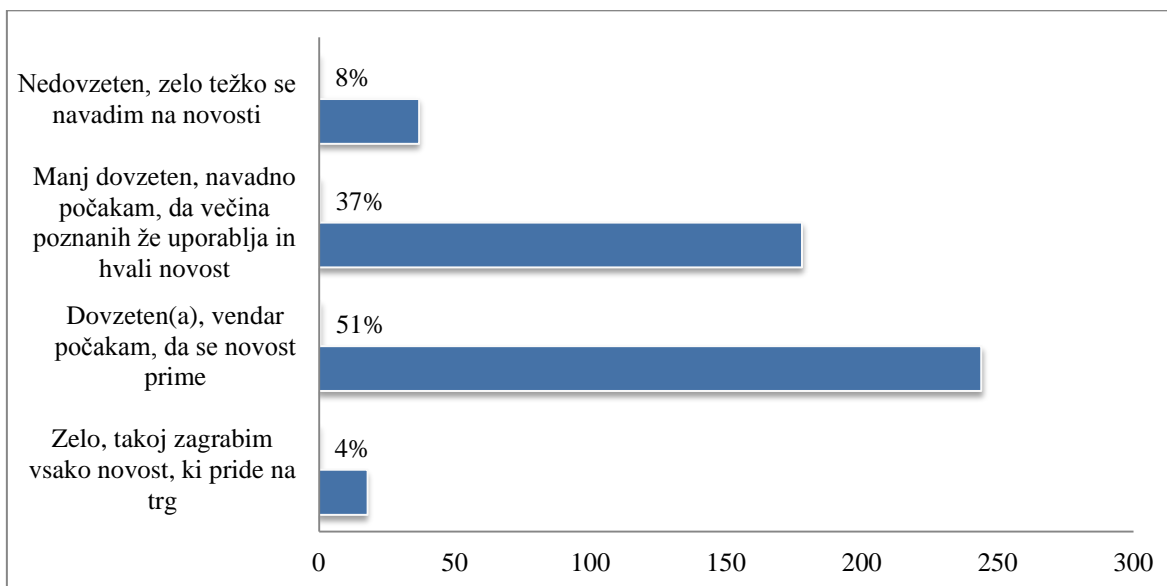
V nadaljevanju raziskave sva zastavila anketiranim osebam nekaj vprašanj, s katerimi sva želela preveriti, v kolikšni meri se zdijo sami sebi dojemljivi za inovacije in kakšna so njihova pričakovanja v zvezi z brezgotovinsko družbo (vprašanja 11 – 19). Analiza 11. vprašanja kaže, da se je večina vprašanih (51 %) opredelila kot dokaj dovzetne za plačilne inovacije, vendar pri uporabi novih plačilnih inštrumentov počakajo, da se novost uveljavi. Le 8 % vprašanih je mnenja, da se zelo težko navadijo na novosti in le 4% je takšnih, da takoj pograbijo vsako novost na tržišču.

Rezultati so do neke mere presenetljivi, saj so odgovori do sedaj nakazovali na visoko stopnjo naklonjenosti do gotovine pri anketiranih osebah. Glede na delež uporabe gotovine pri vseh plačilih pa je moč sklepati, da anketirane osebe uporabljajo nekakšno kombinacijo gotovine in alternativnih plačilnih metod. Drugi sklep pa je, da novosti sicer preizkusijo, ne



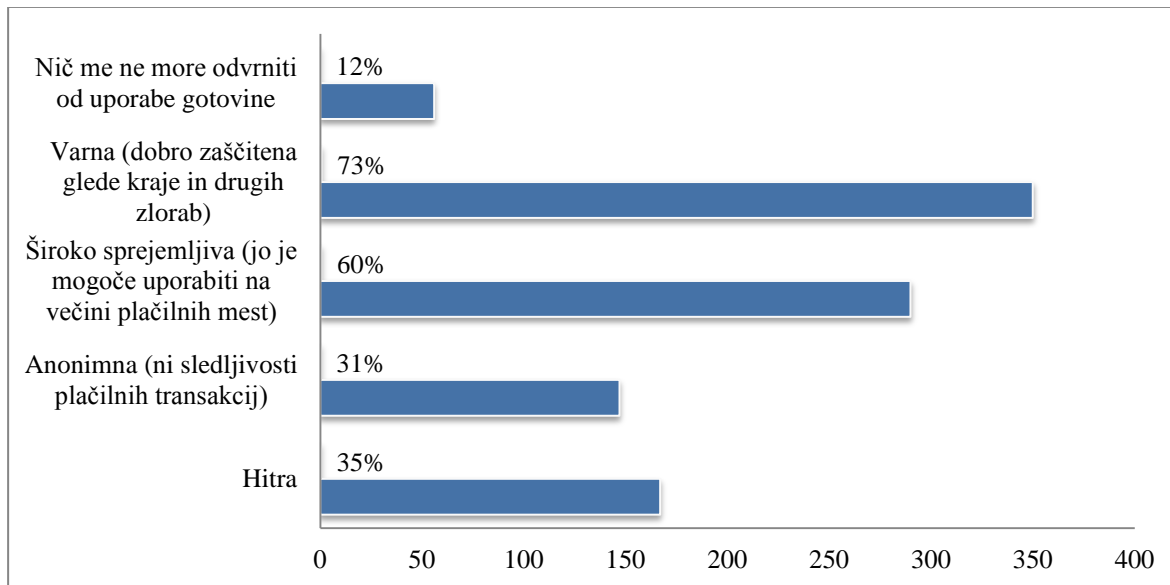
pa tudi redno uporabljajo, kar potrjuje tudi rezultate tujih raziskav. Elektronske denarnice so se na primer v Evropi že kar dobro uveljavile, vendar pa povprečno stanje, ki je na njih naloženo oziroma shranjeno, presega vrednost enega evra le v treh državah, nikjer pa ni višje od petih evrov (Currency Consulting International, 2001, str. 9), kar nakazuje, da so jih uporabniki želeli preizkusiti, ne uporabljajo pa jih pogosto. Rezultati so prikazani na sliki 21.

*Slika 21: Dovzetnost za novosti na področju plačil*



S tem vsebinskim sklopom želiva tudi preveriti, kakšne lastnosti bi moral imeti alternativni plačilni inštrument, da bi lahko nadomestil gotovino. Anketirane osebe so iz seznama lahko izbrale več možnih odgovorov. Rezultati, prikazani na sliki 22, kažejo, da bi anketirane osebe namesto gotovine uporabljale plačilno metodo, ki bi morala biti predvsem varna (73 %) in široko sprejeta na plačilnih mestih (60 %). Pomembna bi bila tudi hitrost posamezne transakcije (35 %) in s kar 31 % odgovorov tudi anonimnost. 12 % anketiranih oseb pa je izrazilo prepričanje, da jih nič ne more odvrniti od uporabe gotovine. Podobno ugotavljajo tudi tuje raziskave. Potrošniki in trgovci na splošno raje sprejmejo plačilne inštrumente, ki jim prinašajo največ koristi, in bodo svoje preference v primeru, če jim ne bodo ponujene bistvene izboljšave ali prednosti, le težko spremenili. Z vidika potrošnika bi to pomenilo, da bi moral imeti primeren substitut gotovine naslednje lastnosti: enostavnost uporabe, hitrost plačilnega procesa, zaščiteno plačilnega inštrumenta pred kraji in prevarami, sprejemanje pri trgovcih, anonimnost in nižji stroški (Bank for International Settlements, 2012, str. 25-26).

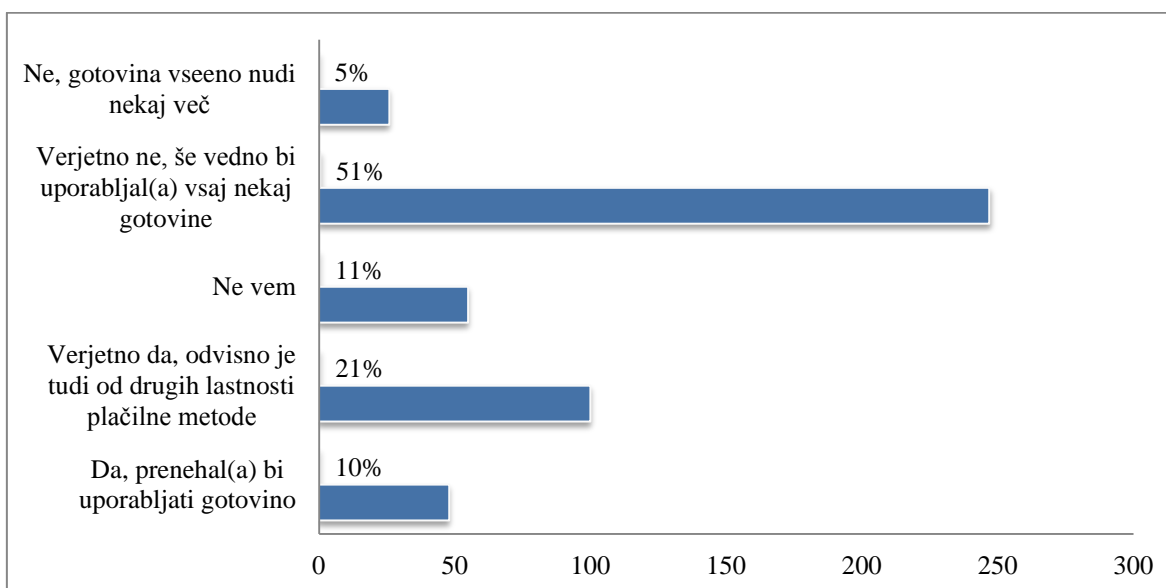
*Slika 22: Lastnosti, ki bi jih morala imeti alternativna plačilna metoda, da bi lahko učinkovito nadomestila gotovino*



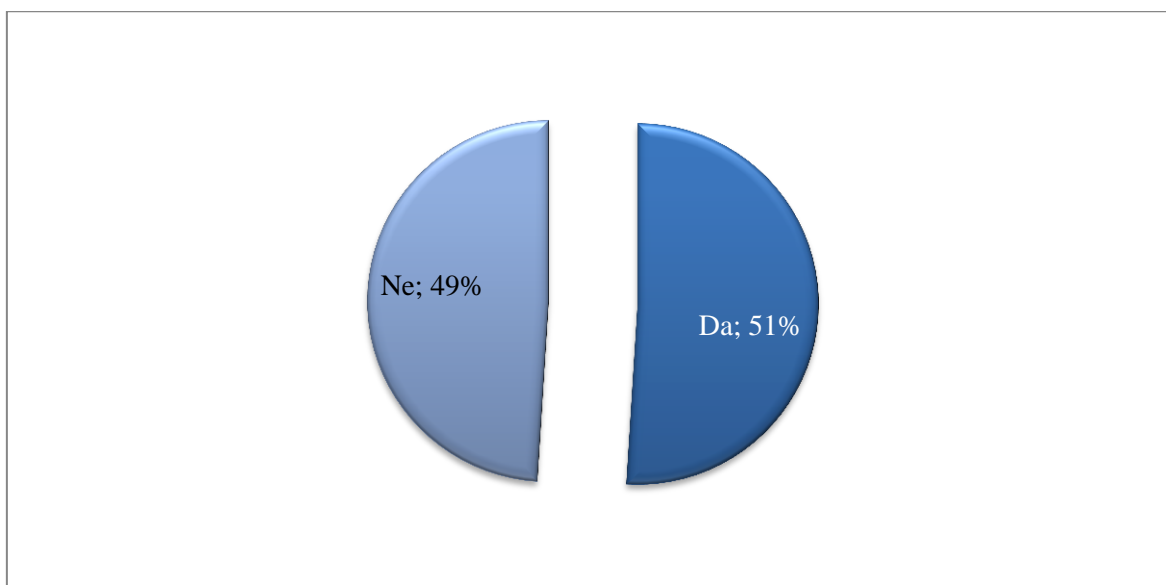
V naslednjem koraku raziskave sva želela preveriti, ali bi anketirane osebe prenehale uporabljati gotovino, če bi se pojavila alternativa, ki bi se jim zdela ustrezna. Kot je prikazano na sliki 23 bi več kot polovica vprašanih še vedno uporabljala vsaj nekaj gotovine, 5 % anketirancev pa meni, da gotovina nudi nekaj več in je zato ne bi prenehali uporabljati. Le 10 % oseb je prepričanih, da bi gotovino prenehali uporabljati, če bi se pojavila druga ustrezna plačilna metoda. Odgovori na naslednji dve dihotomni vprašanji, na kateri so anketiranci odgovarjali z da ali ne, nakazujejo, da sicer skoraj polovica (49 %) anketiranih oseb meni, da se bo v prihodnosti pojavil plačilni inštrument, ki bo imel vse prednosti gotovine in bo hkrati odpravil njene slabosti, kljub temu pa kar 82 % vprašanih meni, da bo gotovina še vedno v uporabi.

Na podlagi napisanega lahko sklepava, da so slovenski potrošniki ne glede na uspešnost inovacij na področju plačil prepričani, da se bo gotovina ohranila kor plačilni inštrument. Ta podatek kaže na močno zaupanje slovenskih potrošnikov v gotovino in na to, da ima gotovina v očeh potrošnikov določeno čustveno vrednost, kar lahko potrdiva tudi z analizo 18. in 19. vprašanja, kjer sta bila anketiranim osebam prav tako ponujena odgovora da in ne. Spraševala sva, ali bi v primeru večjih gospodarskih oziroma političnih pretresov dvignili svoje prihranke iz banke in ali menijo, da je za vsak slučaj dobro imeti nekaj prihrankov v gotovini. Kot je razvidno iz slik 26 in 27, je pri obeh vprašanjih velika večina anketiranih oseb izbrala odgovor »da«. S tem sva potrdila visoko raven zaupanja v gotovino pri slovenskih potrošnikih in obstoj kulturnih preferenc do gotovine.

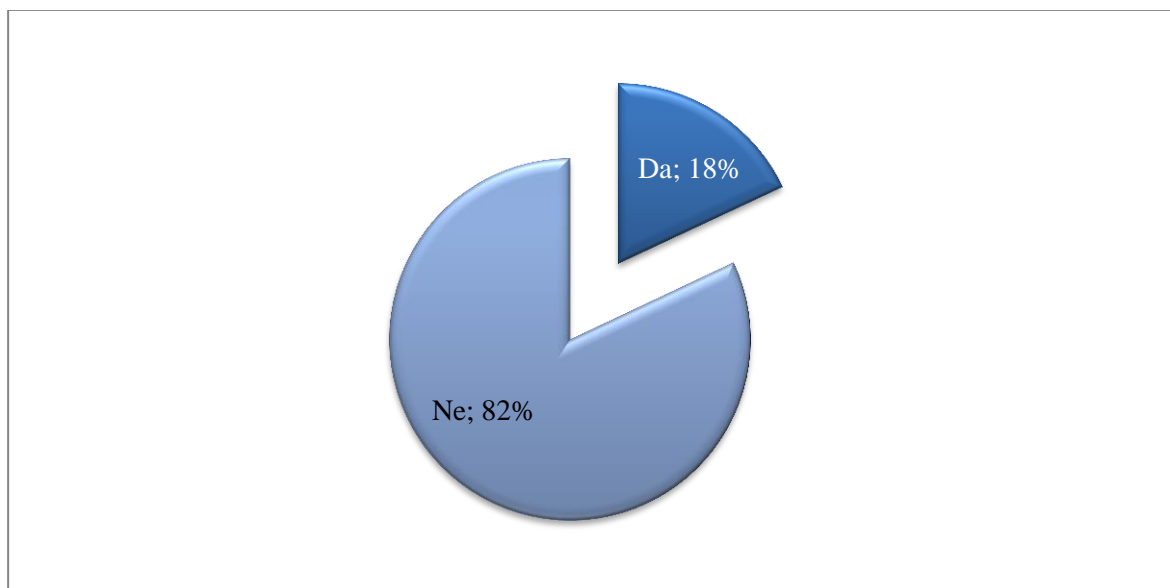
*Slika 23: Prikaz odgovorov na vprašanje »Ali bi popolnoma prenehali uporabljati gotovino, če bi se na trgu pojavila rešitev z lastnostmi, ki ste jih označili kot ustrezno alternativo?«*



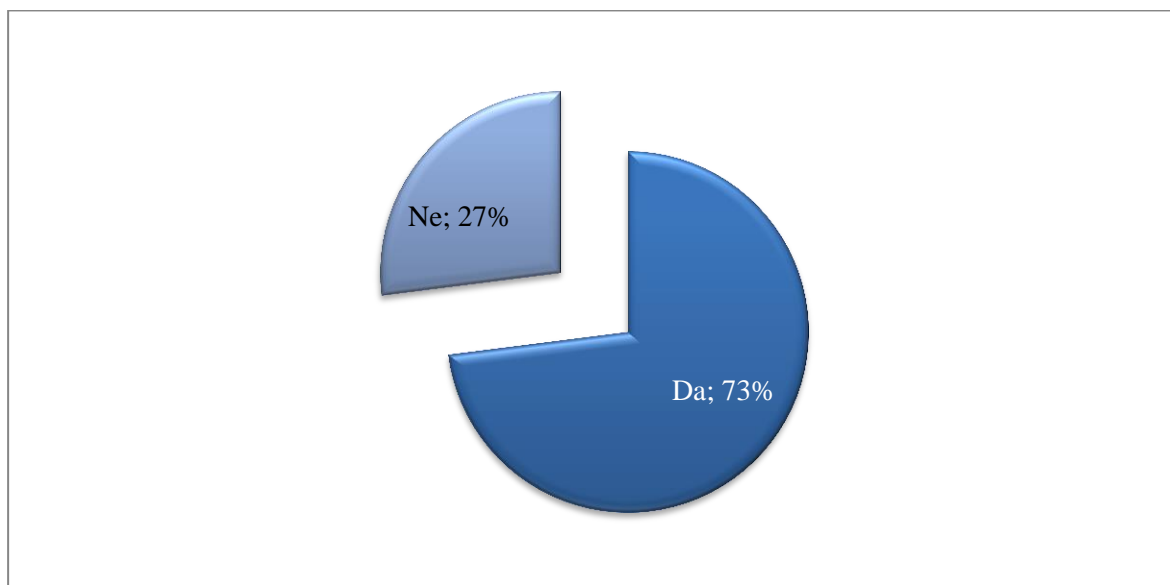
*Slika 24: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da v prihodnje lahko pričakujemo pojav takšne plačilne metode, ki bi ohranila prednosti in odpravila slabosti gotovine?«*



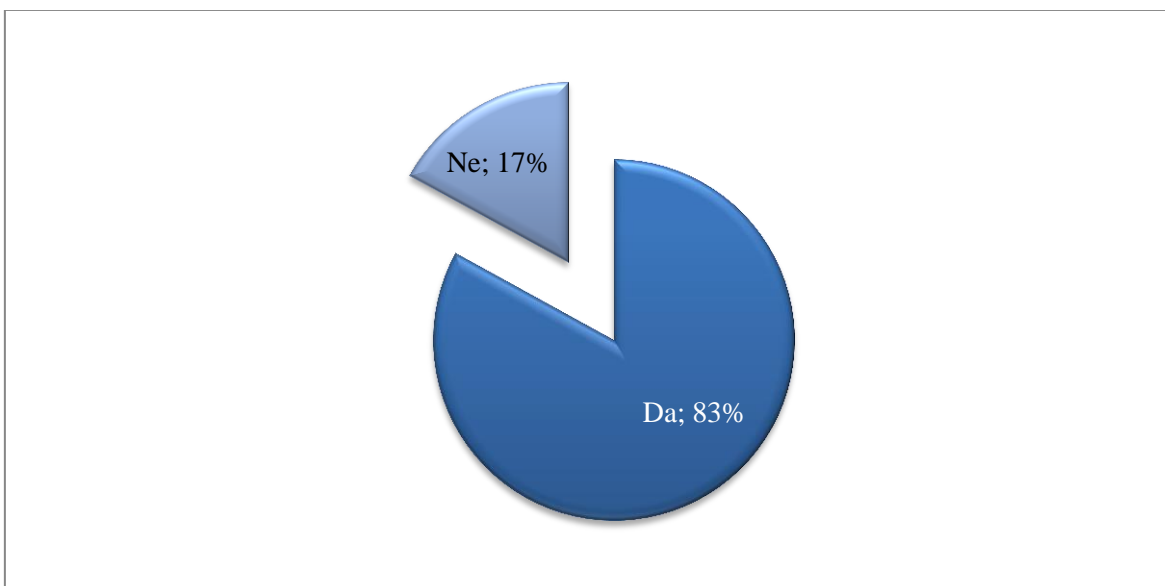
Slika 25: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da bo družba v prihodnje popolnoma prenehala uporabljati gotovino?«



Slika 26: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali bi dvignili prihranke iz banke (če jih imate oziroma bi jih imeli) v primeru večjih gospodarskih/političnih pretresov?«



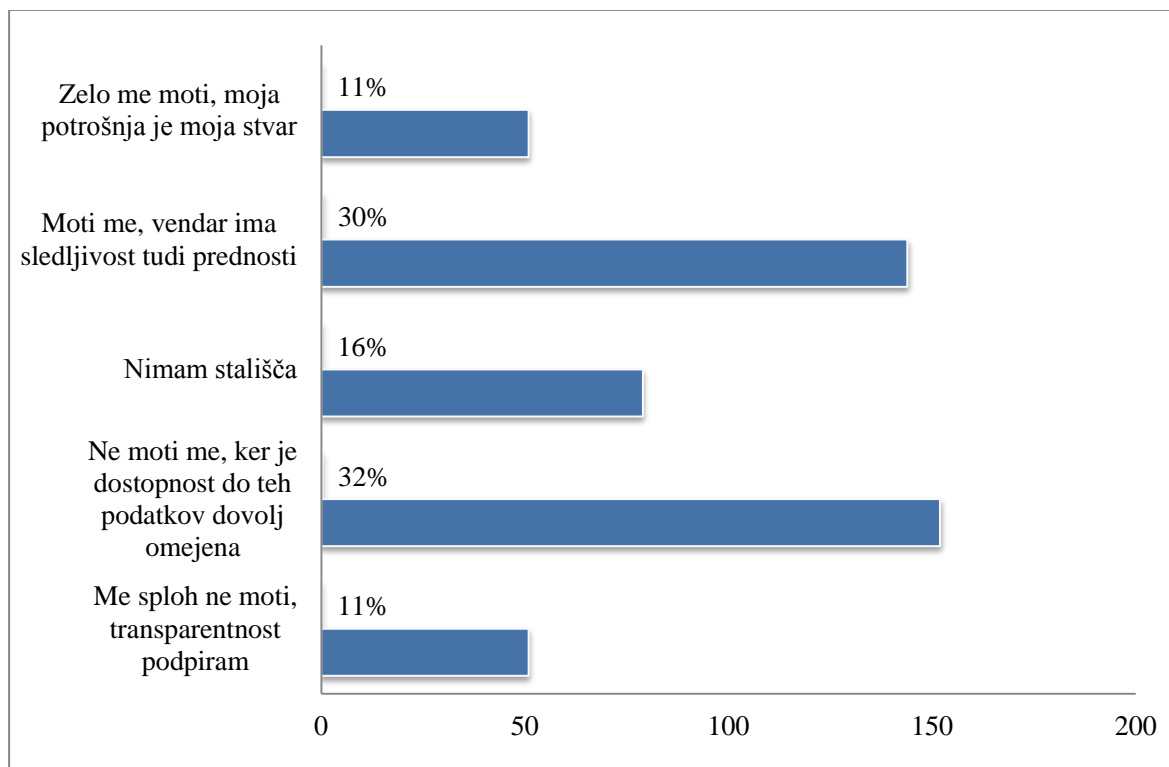
Slika 27: Prikaz odgovorov na vprašanje: »Ali menite, da je dobro imeti nekaj prihrankov v gotovini, za vsak slučaj?«



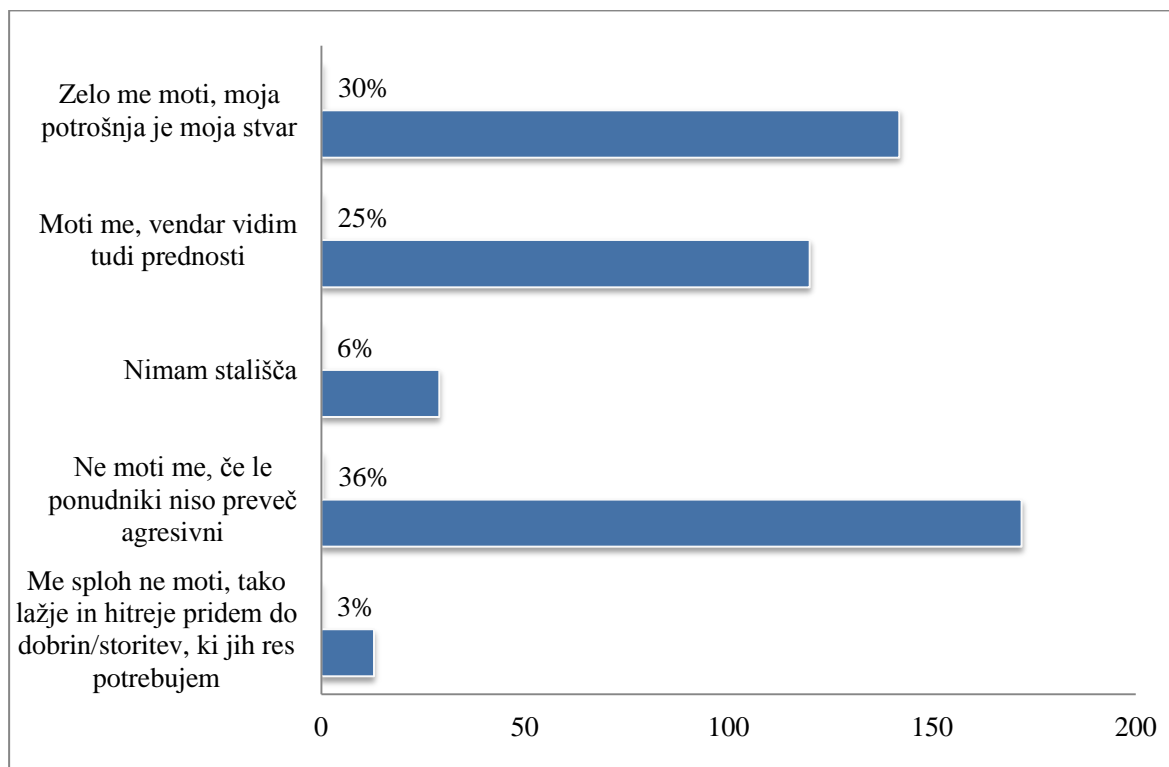
Glede na to, da sva mnenja, da imajo inovatorji na področju plačil najtežje delo pri iskanju substituta gotovine, ki bi uspešno nadomestil njeno anonimnost, sva z vprašanji 16 in 17 posebej preverjala še odnos anketiranih oseb do anonimnosti in njihovo mnenje o sledljivosti transakcij. Pri 16. vprašanju sva spraševala anketirance, kako gledajo na sledljivost transakcij pri uporabi elektronskih plačilnih metod. Enak odstotek anketiranih oseb (11 %) se je opredelil za obe skrajni ponujeni možnosti – zelo me moti in me sploh ne moti. 30 % vprašanih sledljivost moti, vendar se zavedajo tudi njenih prednosti, 32 % je mnenja, da je dostopnost do podatkov, ki se beležijo ob plačilnih transakcijah z elektronskimi plačilnimi inštrumenti, dovolj omejena in jih sledljivost zato ne moti, 16 % pa o sledljivosti nima stališča. Rezultati so prikazani na sliki 28.

Iz rezultatov bi lahko sklepali, da anonimnost slovenskim potrošnikom ni bistvena pri izbiri plačilnega inštrumenta, kar je pokazala tudi analiza rangiranja pomembnosti lastnosti plačil (4. vprašanje), vendar pa sva pri vprašanju, ki je sledilo, ugotovila, da se mnenje spremeni, ko potrošniki neposredno občutijo vpliv sledljivosti transakcij oziroma ko so podatki, ki so posledica sledljivosti transakcij, tudi uporabljeni. S 17. vprašanjem sva namreč ugotavljala, kakšno je mnenje anketiranih oseb o uporabi podatkov o njihovih nakupih z namenom ugotavljanja njihovih nakupovalnih navad. Kot je razvidno iz slike 29, se je pri tem vprašanju občutno več vprašanih opredelilo za odgovor, da jih to zelo moti (30 %), medtem ko je bil odstotek tistih, ki jih uporaba podatkov o nakupih sploh ne moti, občutno nižji kot pri prejšnjem vprašanju (le 3 %). Na podlagi napisanega sklepava, da potrošnikov sledljivost plačilnih transakcij ne moti preveč, dokler se ne zavedajo, da je bil uporabljen tudi njihov podatek.

Slika 28: Mnenje anketiranih oseb o sledljivosti transakcij pri uporabi elektronskih plačilnih metod



Slika 29: Mnenje anketiranih oseb o uporabi podatkov o njihovih nakupih z namenom ugotavljanja njihovih nakupovalnih navad



### 7.4.3 Preverjanje hipotez

**H1: Glavni atributi plačilnih instrumentov so slovenskemu potrošniku nadpovprečno pomembni.**

Prvo hipotezo sva preverila s preverjanjem petih pomožnih hipotez:

H1a: Enostavnost uporabe plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.  $H_0: \mu_0 = 3$ ;  $H_1: \mu_0 > 3$

H1b: Varnost uporabe plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.  $H_0: \mu_0 = 3$ ;  $H_1: \mu_0 > 3$

H1c: Anonimnost plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.  $H_0: \mu_0 = 3$ ;  $H_1: \mu_0 > 3$

H1d: Kontrola nad porabo pri uporabi plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.  $H_0: \mu_0 = 3$ ;  $H_1: \mu_0 > 3$

H1e: Hitrost transakcije plačilnega inštrumenta je slovenskemu potrošniku zelo pomembna.  $H_0: \mu_0 = 3$ ;  $H_1: \mu_0 > 3$

Vsaka pomožna hipoteza je bila preverjena s t-testom, pri čemer sva preverjala domneve o aritmetičnih sredinah v zvezi z vprašanji 5.1 – 5.5, kjer so bile anketirane osebe naprošene, naj rangirajo pomembnost lastnosti plačil. Za referenčno vrednost sva vzela vrednost 3 (niti pomembno, niti nepomembno). Na podlagi vzorčnih podatkov lahko sklepava, da je vsak posamezen atribut plačilnih inštrumentov slovenskemu potrošniku nadpovprečno pomemben ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ). Potrdiva lahko vseh pet pomožnih hipotez, s čimer lahko v celoti potrdiva prvo hipotezo in sprejmeva sklep, da so glavni atributi plačilnih inštrumentov slovenskemu potrošniku zelo pomembni.

*Tabela 9: Prikaz preverjanja prve hipoteze*

Lastnost plačil	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka	Testna vrednost = 3		
				Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
Enostavnost uporabe	4,01	0,848	0,039	477	26,037	0,000
Varnost	4,17	0,952	0,044	477	26,875	0,000
Anonimnost	3,48	1,190	0,054	477	8,822	0,000
Kontrola nad porabo	3,80	1,062	0,049	477	16,477	0,000
Hitrost transakcije	3,82	0,944	0,043	477	19,001	0,000

Pri vseh hipotezah od 2 do 6 sva postavila po štiri pomožne hipoteze, ki sva jih preverjala s preizkusom dvojic (t-test aritmetičnih sredin za odvisna vzorca). Pri tem sva strinjanje s trditvami o prisotnosti posameznega atributa pri gotovini primerjala s strinjanjem s trditvami pri ostalih plačilnih inštrumentih.

**H2: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na enostavnost uporabe.**

H2a: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od plačilnih kartic.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H2b: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od internetnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H2c: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od plačil preko spletne banke.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H2d: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina enostavnejša za uporabo od mobilnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

Kot je razvidno iz tabele 10, lahko na podlagi vzorčnih podatkov potrdiva vse štiri pomožne hipoteze, s čimer je v celoti potrjena tudi druga hipoteza. Na podlagi potrjene druge hipoteze sprejmeva sklep, da slovenski potrošniki gotovino dojemajo kot najboljši plačilni inštrument glede na enostavnost uporabe.

*Tabela 10: Prikaz preverjanja druge hipoteze*

Enostavnost uporabe	Razlike parov			Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
	Aritmetična sredina razlik	Standardni odklon	Standardna napaka			
Gotovina - kartice	0,17	1,382	0,065	451	2,656	0,004
Gotovina - internet	1,06	1,443	0,069	438	15,445	0,000
Gotovina - spletna banka	0,47	1,317	0,063	442	7,505	0,000
Gotovina - mobilitel	1,53	1,466	0,070	432	21,741	0,000

**H3: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na varnost.**

H3a: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od plačilnih kartic.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H3b: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od internetnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$



H3c: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od plačil preko spletne banke.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H3d: Slovenski potrošniki so mnenja, da je gotovina varnejša od mobilnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

Na podlagi vzorčnih podatkov lahko tudi pri tretji hipotezi potrdiva vse pomožne hipoteze ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ), s čimer lahko v celoti potrdiva tretjo hipotezo. Na podlagi potrjene tretje hipoteze sprejmeva sklep, da slovenski potrošniki gotovino dojemajo kot najboljši plačilni inštrument glede na varnost.

*Tabela 11: Prikaz preverjanja tretje hipoteze*

Varnost uporabe	Razlike parov			Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
	Aritmetična sredina razlik	Standardni odklon	Standardna napaka			
Gotovina - kartice	0,63	1,369	0,065	447	9,769	0,000
Gotovina - internet	1,58	1,472	0,070	438	22,431	0,000
Gotovina - spletna banka	0,47	1,451	0,069	442	6,775	0,000
Gotovina - mobitel	1,61	1,412	0,068	432	23,763	0,000

**H4: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na anonimnost.**

H4a: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot plačila s plačilnimi karticami.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H4b: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot internetna plačila.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H4c: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot plačila preko spletne banke.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H4d: Slovenski potrošniki so mnenja, da plačila z gotovino nudijo več anonimnosti kot mobilna plačila.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

V tabeli 12 so prikazani rezultati preverjanja pomožnih hipotez za četrto hipotezo. Očitno je, da lahko potrdiva vse pomožne hipoteze ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ), v celoti potrdiva tudi četrto hipotezo in na podlagi vzorčnih podatkov sprejmeva sklep, da slovenski potrošniki gotovino dojemajo kot najboljši plačilni inštrument glede na anonimnost.

Tabela 12: Prikaz preverjanja četrte hipoteze

Anonimnost	Razlike parov			Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
	Aritmetična sredina razlik	Standardni odklon	Standardna napaka			
Gotovina - kartice	1,99	1,564	0,076	428	26,393	0,000
Gotovina - internet	2,42	1,473	0,072	422	33,813	0,000
Gotovina - spletna banka	1,93	1,600	0,078	425	24,946	0,000
Gotovina - mobitel	2,28	1,346	0,065	428	35,149	0,000

**H5: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na kontrolo nad porabo.**

H5a: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od plačilnih kartic.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H5b: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od internetnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H5c: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od plačil preko spletne banke.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H5d: Slovenski potrošniki so mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od mobilnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

Rezultati preverjanja pete hipoteze kažejo, da lahko potrdiva pomožne hipoteze H5a, H5b in H5d, kjer je  $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ . S tem lahko potrdiva pomožne hipoteze, da so slovenski potrošniki mnenja, da gotovina omogoča boljšo kontrolo nad porabo od plačilnih kartic, internetnih plačil in mobilnih plačil. Ne moreva pa potrditi pomožne hipoteze H5c, ki pravi, da so slovenski potrošniki mnenja, da gotovina omogoča večjo kontrolo nad porabo od plačil preko spletne banke ( $1 - P = 0,975 > \alpha = 0,05$ ). Na podlagi vzorčnih podatkov torej ne moreva trditi, da slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na kontrolo nad porabo, saj to ne drži v primerjavi s plačili preko spletne banke.

Tabela 13: Prikaz preverjanja pete hipoteze

Kontrola nad porabo	Razlike parov			Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
	Aritmetična sredina razlik	Standardni odklon	Standardna napaka			
Gotovina - kartice	0,73	2,062	0,099	431	7,309	0,000
Gotovina - internet	0,99	1,842	0,089	425	11,104	0,000
Gotovina - spletna banka	-0,17	1,776	0,086	426	-1,966	0,025
Gotovina - mobitel	1,52	1,759	0,085	431	17,941	0,000

**H6: Slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na hitrost transakcije.**

H6a: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od plačilnih kartic.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H6b: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od internetnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H6c: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od plačil preko spletne banke.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

H6d: Slovenski potrošniki so mnenja, da uporaba gotovine omogoča hitrejše transakcije od mobilnih plačil.  $H_0: \mu_d = 0$ ;  $H_1: \mu_d > 0$

Vse pomožne hipoteze šeste hipoteze lahko na podlagi vzorčnih podatkov potrdiva ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ), s čimer je potrjena tudi šesta hipoteza. Na podlagi tega lahko sprejmeva sklep, da slovenski potrošniki gotovino dojemajo kot najboljši plačilni inštrument glede na hitrost transakcije.

Tabela 14: Prikaz preverjanja šeste hipoteze

Hitrost	Razlike parov			Stopinje prostosti	t	Stopnja značilnosti (enostranska)
	Aritmetična sredina razlik	Standardni odklon	Standardna napaka			
Gotovina - kartice	0,51	1,292	0,061	455	8,479	0,000
Gotovina - internet	0,95	1,424	0,068	444	14,012	0,000
Gotovina - spletna banka	0,49	1,361	0,064	447	7,568	0,000
Gotovina - mobitel	1,31	1,448	0,069	434	18,912	0,000

### **H7: Slovenski potrošniki najpogosteje uporabljajo gotovino zaradi njene univerzalnosti.**

Hipotezo sva preverila s pomočjo frekvenčne porazdelitve odgovorov na vprašanje »Kadar se odločite za plačilo z gotovino, kaj je najpogosteje razlog za to?«. Iz tabele 15 je razvidno, da se je daleč največji delež anketiranih oseb (46 % oz. 220 oseb) opredelil za odgovor »Ponudnik ne nudi drugih plačilnih metod«. Iz frekvenčne porazdelitve je očitno, da je univerzalnost gotovine najpogostejši razlog za izbiro gotovine kot plačilnega inštrumenta, zato potrjujeva sedmo raziskovalno hipotezo.

*Tabela 15: Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri vprašanju »Kadar se odločite za plačilo z gotovino, kaj je najpogosteje razlog za to?«*

<b>Odgovor</b>	<b>Frekvenca</b>	<b>Odstotek</b>
Navajen(a) sem tako	60	13
<b>Ponudnik ne nudi drugih plačilnih metod</b>	<b>220</b>	<b>46</b>
Ne želim trgovcu dajati osebnih podatkov	11	2
V določenih primerih tako lahko prihranim stroške plačila davka	11	2
Tako imam boljšo kontrolo nad porabo sredstev	105	22
Plačevanje z gotovino je najhitrejše	70	15

### **H8: Slovenski potrošniki so mnenja, da se bo gotovina ohranila kot plačilni inštrument.**

Osmo hipotezo sva preverjala s preizkušanjem domneve o deležu enot (z-test), kjer sva oblikovala ničelno in alternativno hipotezo:  $H_0: \Pi = 0,50$ ;  $H_1: \Pi > 0,50$ . Kot je razvidno iz tabele 16, lahko na podlagi vzorčnih podatkov ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ), potrdiva osmo hipotezo ( $P = 0,00 < \alpha = 0,05$ ) ter sprejmeva sklep, da so slovenski potrošniki mnenja, da se bo gotovina ohranila kot plačilni inštrument.

*Tabela 16: Prikaz preverjanja osme hipoteze*

<b>Vprašanje</b>	<b>Odgovor</b>	<b>Frekvenca</b>	<b>Odstotek</b>	<b>Testni delež</b>	<b>z</b>	<b>Stopnja značilnosti (enostranska)</b>
Ali menite, da bo družba v prihodnosti prenehala uporabljati gotovino?	ne	392	82	50	13,978	0,000
	da	85	18			

## **8 NAPOVED UPORABE GOTOVINE V PRIHODNOSTI**

V nadaljevanju s pomočjo modela podjetja Market Platform Dynamics (Evans et al., 2013) oceniva preteklo porabo gotovine v Sloveniji za obdobje od leta 2007 do leta 2013 in najprej samo na podlagi pretekle porabe napoveva, kakšna je ocena za obdobje od leta 2014 do leta 2023. Tej kalkulaciji dodava še popravke glede na analizo faktorjev vpliva na gotovino. Pri kalkulacijah in analizi faktorjev vpliva na gotovino upošteva tudi ugotovitve empirične raziskave.

### **8.1 Analiza porabe gotovine v preteklosti**

Uporabo gotovine je zelo težko izmeriti. Elektronske transakcije se beležijo in poročajo v večini držav, medtem ko gre pri številu in vrednosti gotovinskih transakcij zgolj za ocene.

Količina gotovine v obtoku se je izkazala za neustrezno merilo za količino gotovine, uporabljene za plačila, saj bi glede na količino gotovine v obtoku vsak prebivalec Evrope posedoval več kot 2.000 evrov v gotovini. To ni prav verjetno, kot tudi ni verjetno, da bi se vsa ta količina gotovine zadrževala v bankah, saj banke nenehno povečujejo svojo učinkovitost pri upravljanju z zalogami gotovine. Iz navedenega je moč sklepati, da se več gotovine v obtoku uporablja za kopičenje kot za dejansko uporabo (AGIS Consulting, 2008, str. 11). Ocene za Avstrijo celo kažejo, da je delež gotovine v obtoku, ki se uporabi za plačilne transakcije, le 10% (Stix, 2004, str. 15). Drugi razlog za neustreznost količine gotovine v obtoku kot merila za količino gotovine, uporabljene za plačilne transakcije, je to, da del domače valute ni uporabljen za domačo potrošnjo, ampak je preusmerjen v tujino (Evans et al., 2013, str. 5).

#### **8.1.1 Izračun uporabe gotovine v Sloveniji za obdobje 2007 – 2013**

Tudi v Sloveniji se podatki o številu in vrednosti plačil z gotovino ne zbirajo sistematično, zato porabo gotovine v preteklosti določiva na podoben način, kot je predviden v modelu Market Platform Dynamics (Evans et al., 2013, 6-7). Upošteva predpostavko, da ima povprečen slovenski potrošnik na začetku in koncu določenega obdobja pri sebi enako količino gotovine, torej je vso gotovino, ki jo je tekom obdobja dvignil ali dobil, porabil za opravljanje plačil. Za merjenje uporabe gotovine torej izračunava, koliko gotovine je bilo dvignjene na bankomatih in koliko v poslovalnicah. Pri tem upošteva, da je gotovino, ki jo je dobil od drugih potrošnikov v obliki daril ali kot plačilo za storitve, ki jih je nudil, dvignil nekdo drug.

Ker se v Sloveniji sistematično zbirajo podatki le za dvige na bančnih avtomatih, ne pa tudi za dvige v bančnih poslovalnicah, morava najprej poiskati primerno primerljivo državo, za katero ti podatki obstajajo, izračunati razmerje dvigov na bankomatih in v poslovalnicah po letih v tej državi, nato pa to razmerje uporabiva za izračun dvigov v bančnih

poslovalnicah v Sloveniji. Glede na trend v številu bančnih avtomatov in poslovalnic na prebivalca ter na delež dvigov na bankomatih (izražen v odstotkih od bruto domačega proizvoda) ocenjujeva, da je najprimernejša primerljiva država Slovaška, kjer se je razmerje med dvigi v bančnih poslovalnicah in dvigi na bančnih avtomatih gibalo od 2,60 v letu 2007 do 1,95 v letu 2013. Primerljivost Slovaške je podrobneje predstavljena v prilogi 2.

Celotno količino gotovine izračunava po spodnji enačbi, kjer oznaka G pomeni gotovino, BA dvige na bančnih avtomatih in POE dvige na bančnih poslovalnicah:

$$G = BA + POE \quad (1)$$

Celotna potrošnja gotovine (G) je odvisna od skupne potrošnje (P) in od deleža gotovinskih plačil (d):

$$G = dP \Rightarrow d = G/P \quad (2)$$

Glede na to, da se podatki o skupni potrošnji ne beležijo sistematično, kalkulacija podjetja Market Platform Dynamics uporablja namesto tega podatka kar BDP, saj je korelacija med tema podatkoma 0.99 (Evans et al., 2013, str. 10), torej enačba za izračun deleža gotovinskih plačil dobi naslednjo obliko:

$$d = G/BDP \quad (3)$$

Tabela 17 prikazuje rezultate izračunov za obdobje od 2007 do 2013.

*Tabela 17: Prikaz izračuna pretekle porabe gotovine*

Leto	G (gotovina)	BDP	d (delež gotovinske potrošnje)	Sprememba v porabi gotovine ( $\Delta G/G$ )*100 v odstotkih
2007	17.015.960.167	34.568.000.000	0,48	/
2008	19.452.339.941	37.135.000.000	0,51	14,32
2009	20.200.315.988	35.556.000.000	0,56	3,85
2010	19.333.744.983	36.220.000.000	0,53	-4,29
2011	19.225.876.906	36.869.000.000	0,52	-0,56
2012	17.760.472.870	36.006.000.000	0,49	-7,62
2013	16.635.295.428	36.144.000.000	0,46	-6,34
<b>Povprečna letna stopnja rasti</b>			<b>-0,84%</b>	

## 8.1.2 Naivna napoved uporabe gotovine v Sloveniji za naslednje desetletje

Pri naivni napovedi gotovine v prihodnosti uporabiva zgodovinske trende nagnjenosti slovenskih potrošnikov za uporabo gotovine za plačila. Najprej napoveva gibanje deleža gotovinske potrošnje in ga nato množiva z napovedanim bruto domačim proizvodom (The Economist Intelligence Unit, 2013). Napoved je naivna v smislu, da ne upošteva inovacij in faktorjev, ki jih obravnavava v nadaljevanju, ampak je izdelana le na podlagi zgodovinskih podatkov.

Za napovedi upoštevana skupno letno stopnjo rasti deleža v obdobju 2007 - 2013. Če bi delež konstantno padal, bi bilo smiselno njegovo gibanje v prihodnosti oceniti s funkcijo trenda, če pa bi rasel, bi ga omejila na vrednost v letu 2013, saj je bila rast deleža gotovinskih plačil v nekaterih državah posledica povečane uporabe gotovine v času gospodarske krize in ni verjetno, da bi se delež uporabe gotovine večal, če upoštevamo povečano uporabo elektronskih plačil (Evans et al., 2013, str. 18). Tabela 18 prikazuje naivno projekcijo gotovine, ki jo v nadaljevanju uporabiva pri napovedi, ki upošteva vpliv inovacij in drugih faktorjev.

*Tabela 18: Naivna projekcija gotovine za obdobje 2014 - 2023*

BDP 2013	Gotovina v letu 2023			Povprečna letna stopnja rasti 2014 – 2023 v odstotkih		
	BDP	d	gotovina	BDP	d	gotovina
36.144.000.000	44.230.000.000	0,42	18.576.600.000	2,04	-0,84	1,11

## 8.2 Analiza faktorjev vpliva na uporabo gotovine

### 8.2.1 Tveganja za gotovino

Tveganja za gotovino prihajajo iz več strani (Dhall, Ewing, Rajgopal, & Shaukat, 2011, str. 9):

- **Regulativa:** vlade oblikujejo konkurenčno območje na področju plačil znotraj in izven meja držav. V luči finančne krize se pišejo mnogi novi zakoni za to področje.
- **Potrošniki:** potrošniki kažejo visoko stopnjo pripravljenosti na spremembe na področju plačil. Globoko ustaljene plačilne navade se spreminjajo, kar predstavlja priložnost za spremembe njihovih preferenc do plačilnih instrumentov.
- **Tehnologija:** hitra širitev pametnih telefonov in dostopa do interneta je dosegla zadosten obseg za ponudbo privlačnih alternativ obstoječim plačilnim metodam.
- **Trgovci:** trgovci se vse aktivneje vključujejo v inovacije prodajnih mest.
- **Konkurenca:** banke, obdelovalci gotovine in drugi udeleženci gotovinskega cikla se vse pogosteje srečujejo s konkurenco mobilnih operaterjev, ponudnikov internetnih storitev, ponudnikov programske opreme, trgovcev na drobno in drugih novih akterjev.

Zelo verjetno je torej, da se bo uporaba gotovine v prihodnosti zmanjševala hitreje kot v preteklosti. Zato v nadaljevanju analizirava vsakega izmed faktorjev, ki bodo po najinem mnenju vplivali na nagnjenost slovenskih potrošnikov k uporabi gotovine. V tabeli 19 so predstavljeni splošni faktorji vpliva s primeri, kakšen vpliv bi lahko imeli na potrošnike pri izbiri plačilnih inštrumentov:

*Tabela 19: Splošni viri vpliva na uporabo gotovine*

<b>Faktor</b>	<b>Primer vpliva</b>
Gospodarstvo	Počasna gospodarska rast in višanje stopnje brezposelnosti spodbuja potrošnike k večji uporabi gotovine v razmerju do drugih plačilnih inštrumentov, ker želijo imeti večjo kontrolo nad porabo ali pa imajo omejen dostop do elektronskih plačilnih metod.
Vlada	Vlada lahko s prejetjem zakonodaje omejuje uporabo gotovine z namenom zmanjševanja stopnje sive ekonomije.
Trgovci	Trgovci se lahko odločijo za spodbujanje gotovinskih plačil z namenom zmanjševanja stroškov plačanih provizij za kartična plačila.
Banke	Interes bank je lahko zniževanje stroškov obdelave in distribucije gotovine ter ponudba novih plačilnih možnosti zaradi povečevanja dobička.
Inovatorji	Inovatorji lahko razvijejo nove možnosti plačil, ki so potrošnikom posebno zanimive.
Potrošniki	Potrošniki so lahko v vse večji meri uporabniki pametnih telefonov in zato potencialni kandidati za uporabo mobilnih plačil.

*Vir: D. S. Evans et al., Paying with Cash: A Multi-Cournty Analysis of the Past and Future of the Use of Cash for Payments by Consumers, 2013, str. 21.*

Pri vsakem od navedenih splošnih virov vpliva določiva več faktorjev, ki bi v Sloveniji lahko vplivali na gotovino, vsakega posebej analizirava in mu določiva, kolikšen je njegov splošni vpliv na gotovino (od 0 – 10) ter njegova moč glede na razmere v Sloveniji (od -10 do 10). Pri splošnem vplivu pomeni ocena 0, da posamezni faktor ne vpliva na gotovino, ocena 10 pa, da ima zelo močen vpliv na gotovino. Pri moči faktorja pomeni ocena -10 močno delovanje faktorja v smeri povečevanja porabe gotovine, ocena 10 pa močno delovanje faktorja v smeri zmanjševanja uporabe gotovine. V primerjavi z analizo podjetja Market Platform Dynamics dodava nekatere faktorje, ki v omenjeni analizi niso upoštevani, izpustiva pa faktorje, ki po najinem mnenju v Sloveniji ne bodo imeli vpliva na gotovino. Ocene temeljijo na najinem mnenju o prihodnosti, ki je seveda subjektivno, vendar pa so ocene postavljene na podlagi obsežne raziskave literature in primerjav z drugimi državami, s čimer želiva izboljšati njihovo objektivnost.



## 8.2.2 Gospodarstvo

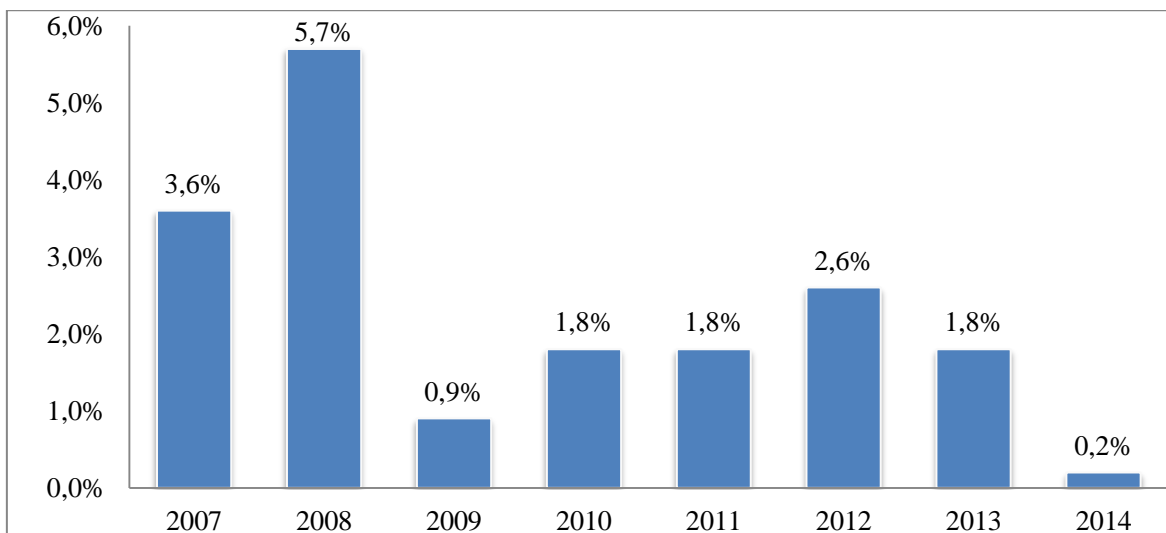
### A. Inflacija

Zelo nizka inflacija ima za posledico nizke obrestne mere, zaradi česar so nizki tudi stroški zalog gotovine, kar je lahko vzrok za povečano povpraševanje po gotovini. Obratno velja za visoko stopnjo inflacije. Zaradi visokih obrestnih mer se lahko zmanjša povpraševanje po gotovini, saj ta prehitro zgublja svojo vrednost. Zmerna in stabilna stopnja inflacije, ki je običajna v razvitih gospodarstvih, ohranja zaupanje v sistem in hkrati v gotovino.

Stopnja inflacije v Sloveniji za bližnjo preteklost je prikazana na sliki 30, napovedi na spletni strani Trading Economics pa kažejo na stabilno in dokaj nizko stopnjo inflacije v prihodnosti (Trading Economics, 2013): v letih 2020, 2030 in 2050 naj bi bila inflacija med 1,47% in 1,49%.

Na podlagi napisanega ocenjujemo, da bi stopnja inflacije v primeru večjih nihanj lahko imela občuten vpliv na povpraševanje po gotovini (ocena splošnega vpliva = 4), česar pa v Sloveniji ni pričakovati, saj napovedi kažejo na zmerno in stabilno inflacijo (moč faktorja = -1).

Slika 30: Stopnja inflacije v Sloveniji (2007 – 2014)



Vir: Statistični urad RS, Cene in inflacija, 2014a.

### B. Ekonomska stabilnost

Nestabilne ekonomske razmere lahko spodbudijo uporabo gotovine, ker ljudje gotovino v takšnih razmerah dojemajo kot bolj likvidno od elektronskih oblik denarja. To se je zelo izrazito pokazalo tudi v zadnji gospodarski krizi, ko smo bili priča več navalom na banke.

Po drugi strani pa stabilno ekonomsko okolje spodbuja inovativnost in vlaganja v razvoj, uporabniki pa se zaradi zaupanja v sistem in občutka varnosti ne bojijo preizkusiti novih plačilnih instrumentov, ki bi se jim v negotovih razmerah lahko zdeli preveč tvegani.

Slovenija si je končno opomogla po petletni recesiji. Glavni ekonomski kazalci kažejo na postopno izboljševanje gospodarskih razmer v Sloveniji. Realni BDP je po tem, ko je v letih od 2008 do 2013 skupno padel za 9 %, v letu 2014 ponovno zrasel in naj bi v naslednjih dveh letih po pričakovanjih zrasel v povprečju še za 2,1 %. Stopnja brezposelnosti je pod evropskim povprečjem. Javni dolg naj bi v letu 2015 znašal 83 % in se bo na srednji rok še nekoliko povečal (Evropska komisija, 2015).

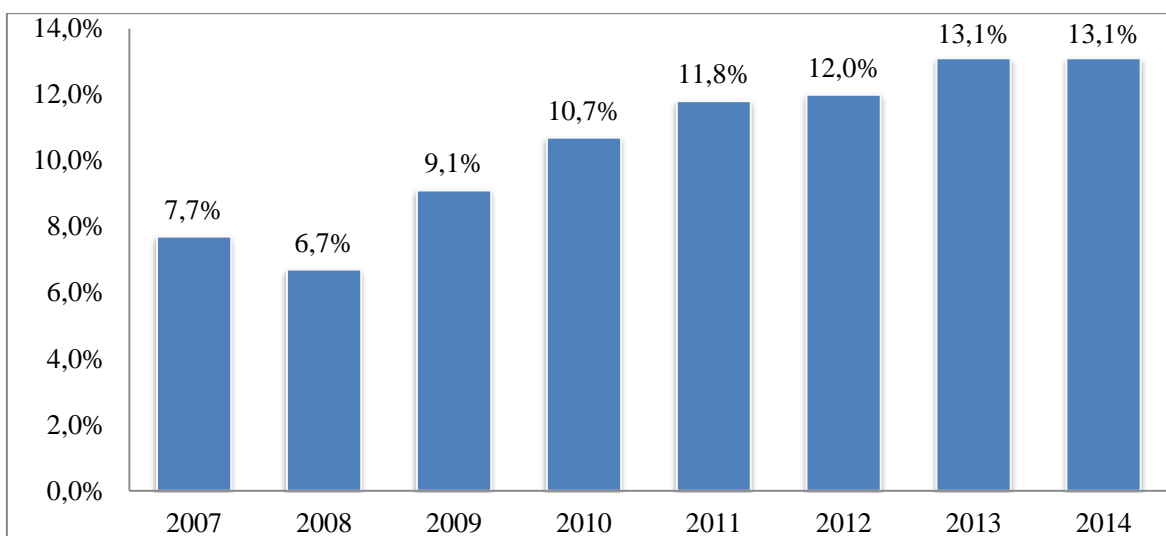
Zato ocenjujemo, da ima ekonomska stabilnost lahko močan vpliv na gotovino (ocena splošnega vpliva = 7), v Sloveniji razmere kažejo na okrevanje gospodarstva in na stabilno ekonomsko okolje v bližnji prihodnosti, kar bi lahko olajšalo preboj alternativnih plačilnih instrumentov (moč faktorja = 3).

### **C. Brezposelnost**

Visoka stopnja brezposelnosti vpliva na gospodarstvo in lahko povzroči ciklične težave. Ljudje imajo manj sredstev na razpolago za potrošnjo, zato imajo tudi podjetja težave zaradi zmanjšane povpraševanja. Zaradi izgube posla morajo podjetja pričeti z odpuščanjem, raven brezposelnosti se še poveča in celotna potrošnja še bolj zmanjša (Ryan & Media, b.l.). Iz tega vidika bi višanje stopnje brezposelnosti lahko povzročilo zmanjšanje porabe gotovine. Po drugi strani pa višja stopnja brezposelnosti pomeni več ljudi z najnižjo stopnjo dohodka in pogosto tudi z omejenim dostopom do bančnih storitev. Pri teh ljudeh je gotovina pogosto najpriljubljenejša izbira, saj omogoča dobro kontrolo nad porabo in omejuje potrošnjo na toliko, kolikor ima posameznik v denarnici (Holland, 2014).

Zaradi krize se je v Sloveniji po letu 2008 stopnja registrirane brezposelnosti močno povečala (iz 6,7% leta 2008 na 13,1% leta 2014). Podatki o stopnji brezposelnosti v Sloveniji v obdobju 2007 – 2014 so prikazani na sliki 31. Po napovedih UMAR-ja naj bi pričakovana gospodarska rast ugodno vplivala na ustvarjanje delovnih mest, zato naj bi se stopnja brezposelnosti v naslednjih letih počasi zmanjševala (Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, 2015).

Slika 31: Stopnja registrirane brezposelnosti v Sloveniji (2007 – 2014)



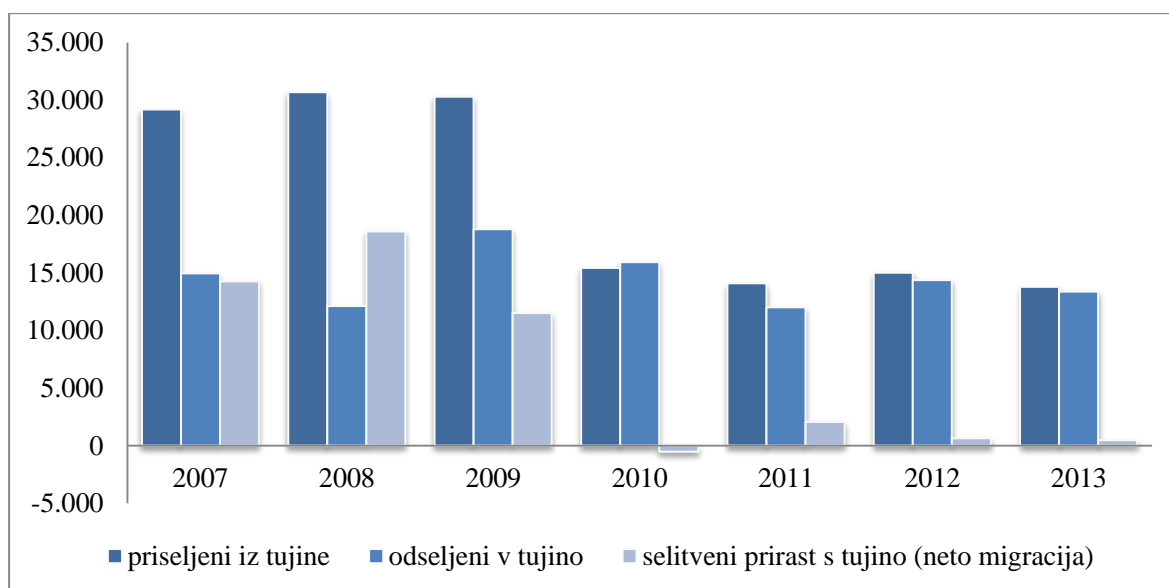
Vir: Zavod RS za zaposlovanje, Stopnja registrirane brezposelnosti, 2014.

Ker lahko visoka stopnja brezposelnosti zmanjšuje ali povečuje uporabo gotovine, se ta dva učinka medsebojno do neke mere izničita, zato ocenjujemo, da ima stopnja brezposelnosti zmeren vpliv na gotovino (ocena splošnega vpliva = 2). Zaradi pričakovanj o počasnem upadanju števila brezposelnih prebivalcev v Sloveniji, bo po najini oceni to imelo rahlo negativen vpliv na porabo gotovine (moč faktorja = 2).

#### D. Stopnja priseljevanja

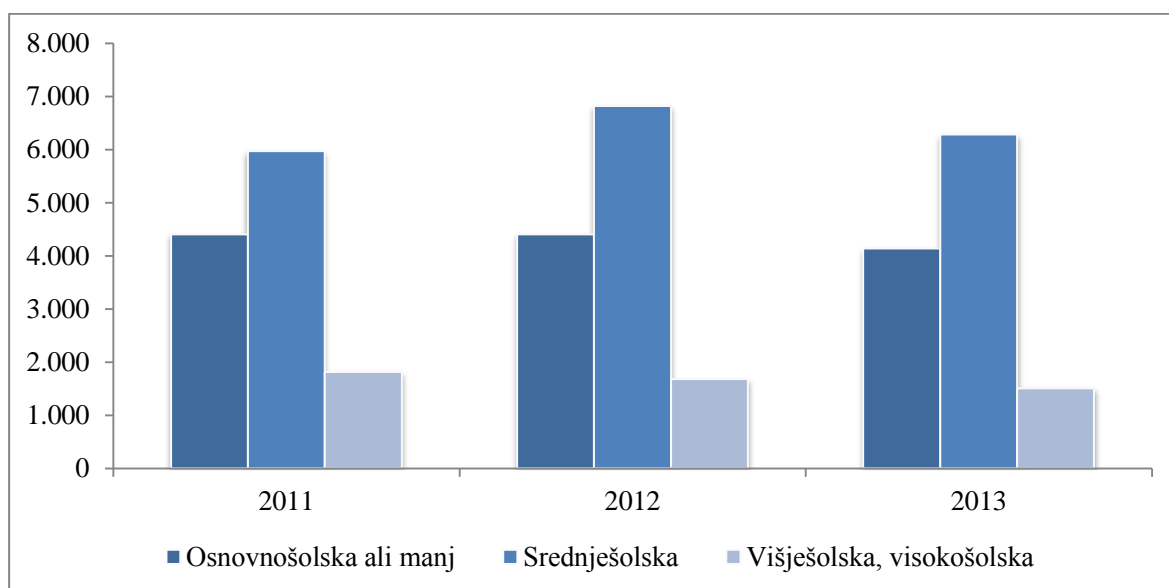
Verjetnost izbire gotovine pred alternativnimi plačilnimi metodami je negativno povezana s posameznikovimi prihodki in stopnjo izobrazbe. Višji prihodki in višja stopnja izobrazbe pomenijo manjšo verjetnost, da bo potrošnik plačeval z gotovino (O'Brien, 2014, str. 14). Če se v posamezno državo priseljujejo večinoma visoko izobraženi tujci z višjimi prihodki, se poraba gotovine v državi zmanjša, če pa se priseljujejo v povprečju nižje izobraženi tujci z nižjimi prihodki, bo to povečalo uporabo gotovine. Podatki za Slovenijo kažejo, da je v zadnjih letih neto migracija skoraj nična (slika 32), izobrazbena struktura priseljenih prebivalcev pa je v povprečju nižja od izobrazbene strukture odseljenih.

Slika 32: Selitev prebivalstva v Sloveniji (2007 – 2013)



Vir: Statistični urad RS, Meddržavne selitve po spolu, 2014c.

Slika 33: Izobrazbena struktura priseljenih oseb v Slovenijo (2011 – 2013)



Vir: Statistični urad RS, Priseljani prebivalci, stari 15 ali več let, po izobrazbi, državljanstvu, starostnih skupinah, spolu, 2014d.

Na sliki 33 je prikazana izobrazbena struktura priseljenih oseb, statistični podatki glede izobrazbene strukture odseljenih v tujino za daljše obdobje niso na voljo, ankete pa kažejo na večanje izselitev izobražene delovne sile (24ur.com, 2013).

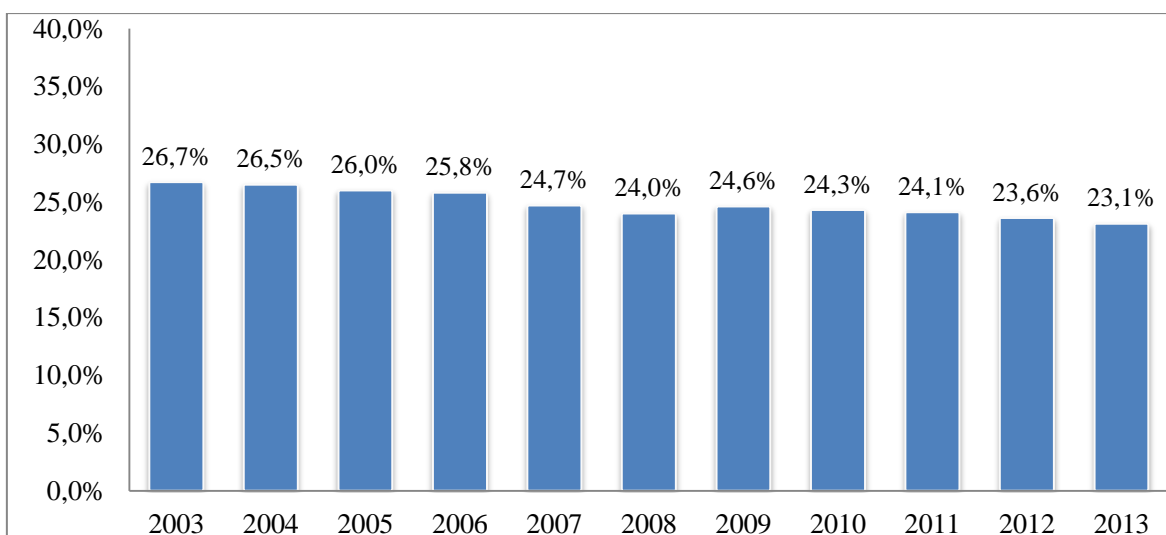
Na podlagi napisanega ocenjujeva, da ima visoka stopnja priseljevanja lahko dokaj močan vpliv na porabo gotovine (ocena splošnega vpliva = 5). V Sloveniji migracije nekoliko vplivajo na nižanje izobrazbene strukture potrošnikov, vendar zaradi ne preveč visoke stopnje ta vpliv ni zelo močan (moč faktorja = -1).

### E. Velikost sive ekonomije

Gotovina je najpomembnejši faktor, ki zaradi enostavnosti uporabe in anonimnosti omogoča obstoj sive ekonomije. Taksisti ali lastniki barov, ki poslujejo večinoma z gotovino, lahko na primer z lahkoto skrijejo del prihodkov, medtem ko uporaba elektronskih plačil otežuje sodelovanje v sivi ekonomiji. Raziskave kažejo, da obstaja močna korelacija med uporabo elektronskih plačil in sivo ekonomijo v posamezni državi. Nizozemska in Velika Britanija, ki imata visok odstotek uporabe elektronskih plačil, imata na primer manjši obseg sive ekonomije kot države z minimalnimi deleži elektronskih plačil, kot sta Bolgarija in Romunija (A.T. Kearney, Visa Europe & Schneider, F., 2013, str. 8). Naraščajoča stopnja sive ekonomije v družbi torej pomeni več uporabe gotovine, upadanje stopnje sive ekonomije pa bi lahko uporabo gotovine zmanjšalo.

V Sloveniji je po ocenah Friedricha Schneiderja velikost sive ekonomije nekoliko nad evropskim povprečjem, ki je v letu 2012 znašala 19 % BDP-ja, vendar pa njegove ocene kažejo, da siva ekonomija v Sloveniji počasi pada (Schneider, 2013, str. 7). Podatki o ocenah velikosti sive ekonomije v Sloveniji so prikazani na sliki 34.

Slika 34: Velikost sive ekonomije v Sloveniji v % BDP-ja (2003 – 2013)



Vir: F. Schneider, *Size and Development of the Shadow Economies of Portugal and 35 other OECD Countries from 2003 to 2013*, 2013, str. 7.

Ocenjujeva, da ima stopnja velikosti sive ekonomije velik vpliv na porabo gotovine, saj je gotovina daleč najpomembnejši plačilni inštrument v sivi ekonomiji (ocena splošnega vpliva = 9). Ker v Sloveniji velikost sive ekonomije počasi pada, meniva, da bo to v prihodnosti povzročilo upad porabe gotovine. Ker pa se to dogaja počasi, ocenjujeva, da vpliv v naslednjem desetletju ne bo drastičen (moč faktorja = 2).

### **8.2.3 Vlada**

#### **A. Vladni poskusi zmanjševanja gotovine**

Glavni razlog, zakaj se vlade trudijo omejevati uporabo gotovine, je zmanjševanje velikosti sive ekonomije. Vlada katerekoli države ima na voljo različne ukrepe, s katerimi je možno učinkovito zmanjševati uporabo gotovine. Že sama vlada lahko služi za zgled državljanom glede uporabe elektronskih plačil, saj je vlada eden izmed najpomembnejših plačnikov in prejemnikov plačil v državi. Plače javnemu sektorju se tako lahko izplačujejo izključno na tekoče račune, socialni transferji na predplačniške kartice, davke in kazni je mogoče plačevati na spletu, za vse nakupe javnega sektorja se uporabljajo kartice ali denarni prenos, ... V Evropi se vse pogosteje uporablja omejevanje gotovinskih plačil velikih zneskov. Belgija in Francija imata take omejitve že od nekdaj, v času krize pa so jih uvedle še mnoge druge evropske države (A.T. Kearney et al., 2013, str. 18).

Zadnje čase je pogost tudi ukrep uvedbe davčnih blagajn, kar sicer nima neposrednega vpliva na odločitev potrošnika, katero plačilno metodo bo uporabil, lahko pa ukrep zmanjša interes trgovcev za spodbujanje gotovinskih plačil. V Sloveniji trenutno poteka vladni projekt »Protiv sivi ekonomiji«, v okviru katerega se izvajajo ukrepi obvladovanja gotovinskega poslovanja. Ključni ukrep na tem področju je uvedba davčnih blagajn, ki bodo omogočile spletno povezavo blagajn davčnih zavezancev s centralnim informacijskim sistemom Finančne uprave Republike Slovenije. S tem bo omogočena sledljivost in učinkovitost nadzora nad izdanimi računi. Uporaba davčnih blagajn naj bi postala obvezna s 1.1.2016 (Vlada Republike Slovenije, 2015).

Drugi pomembnejši ukrep, povezan z obvladovanjem gotovine, je omejitev gotovinskih plačil na 5.000 evrov, ki je pričela veljati aprila 2014 in naj bi se postopoma znižala celo na 1.000 evrov. Po mnenju vlade bo dodatna omejitev gotovinskega poslovanja povzročila večjo preglednost in s tem vplivala tudi na zmanjšanje obsega sive ekonomije v dejavnostih, v katerih so se do sedaj lahko sprejemala tudi gotovinska plačila končnih potrošnikov (Vlada Republike Slovenije, 2013).

Vladni poskusi zmanjševanja gotovine imajo po najini oceni zelo močan vpliv na uporabo gotovine, saj lahko vlada s predpisi uporabo posameznega plačilnega inštrumenta popolnoma omeji ali pa spodbudi (ocena splošnega vpliva = 10). Slovenska vlada se očitno zaveda problematike sive ekonomije in želi zato obvladovati gotovinska plačila.

Ocenjujeva, da bodo akcije vlade v tej smeri spodbudile uporabo elektronskih plačilnih inštrumentov in dokaj uspešno zmanjšale uporabo gotovine (moč faktorja = 4).

## **B. Regulatorne ovire za mobilna plačila**

Obstoječi regulatorni okvir na področju plačil je namenjen predvsem regulativi bančne dejavnosti. Banke so zaradi svoje dejavnosti izpostavljene različnim tveganjem (npr. likvidnostno tveganje, tveganje obrestnih mer, kreditno tveganje, operativno tveganje, sistemsko tveganje). Predvsem zaradi sistema tveganja obstaja močna regulativa na področju bančne dejavnosti. Če želi vstopajoči akter zadostiti obstoječim predpisom, mu to lahko povzroča visoke stroške, s čimer se soočajo tudi nebančni ponudniki mobilnih plačil (Verdier & Mariotto, 2015).

V Evropi so regulatorji posameznih držav oblikovali nove kategorije dovoljenj z namenom olajšanja vstopa novim ponudnikom plačil. Podjetje lahko ponuja plačilne storitve, če je registrirano kot ponudnik plačilnih storitev ali družba za izdajo elektronskega denarja. Za te družbe so predpisane nižje kapitalske zahteve kot za banke, če le ne ponujajo kreditov (Verdier & Mariotto, 2015).

V Sloveniji Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (v nadaljevanju ZPlaSS) opredeljuje hibridne plačilne institucije kot gospodarske družbe, ki so ustanovljene z namenom opravljanja plačilnih storitev kot svoje osrednje dejavnosti, lahko pa poleg tega opravljajo tudi druge gospodarske dejavnosti. Plačilne institucije morajo obvladovati tveganja in zagotavljati ustrezno višino kapitala ter primerno varovanje denarnih sredstev uporabnikov. Poleg tega morajo za opravljanje posamezne plačilne storitve pridobiti dovoljenje Banke Slovenije (Banka Slovenije, b.l.a).

Poleg tega ZPlaSS ureja tudi plačilne institucije z opustitvijo, ki izmed plačilnih storitev opravljajo le izvrševanje denarnih nakazil, ki se izvršujejo v omejenem obsegu in le kot dodatna dejavnost. Zanje lahko veljajo omejene zahteve glede obvladovanja operativnih in finančnih tveganj, vendar le, če je omejitev zahtev utemeljena in potrjena s strani Banke Slovenije (Banka Slovenije, b.l.a). Pri tem je potrebno dodati, da trenutno v Sloveniji ni plačilnih institucij z opustitvijo.

Ocenjujeva, da regulatorne ovire za mobilna plačila do neke mere vplivajo na gotovino, saj njihov obstoj otežuje uvedbo inovativnih rešitev na področju plačil in s tem omogoča vsaj ohranjanje deleža gotovinskih plačil. Po drugi strani pa sva tudi mnenja, da so mobilna plačila bolj konkurenca kartičnim plačilom kot gotovini (ocena splošnega vpliva = 3). Tako v Evropi kot tudi v Sloveniji vstopne ovire za ponudnike mobilnih plačil še niso v celoti odpravljene, kar glede na to, da so mobilna plačila najmlajša plačilna metoda, niti ne čudi. Zato ocenjujeva, da v Sloveniji regulatorne ovire za mobilna plačila trenutno še

delujejo v prid uporabi gotovine, da pa se bo to v bližnji prihodnosti spremenilo (moč faktorja = -2).

### **C. Regulative, ki bodo spremenile medbančne provizije**

Medbančna provizija je nadomestilo, ki ga banka, kjer ima trgovec najet POS-terminal, plača banki, ki je izdajateljica bančne kartice. V praksi se ta strošek prenese na trgovca. To pomeni, da trgovec od vsake transakcije s plačilno kartico plača določeno nadomestilo (Bizovičar, 2015). Visoke medbančne provizije, ki jih plačujejo trgovci, so razlog višjih končnih cen in jih torej občutijo vsi potrošniki, tudi tisti, ki ne plačujejo s karticami. Regulative, ki omejujejo medbančne provizije, torej lahko povzročijo nižje končne cene dobrin in storitev. Evropska komisija je ocenila, da bi pravila o medbančnih provizijah po uvedbi lahko znižala znesek skritih provizij za kartična plačila za šest milijard evrov letno (European Commission, 2015).

Evropska uredba o omejitvi medbančnih provizij za plačila z debetnimi in kreditnimi karticami, ki jo bodo v Sloveniji banke morale začeti uporabljati 9. decembra 2015, bo omejila medbančne provizije za plačila z debetnimi karticami na največ 0,2 % vrednosti transakcije, za plačila s kreditnimi karticami pa na največ 0,3 % vrednosti transakcije. V Sloveniji so se po oceni Evropske komisije leta 2014 zaračunavale medbančne provizije v povprečju med 0,8 % in 1,2 % vrednosti transakcije. Z omejitvijo provizij bo za trgovce sprejemanje kartic postalo privlačnejše, možen rezultat pa je tudi povečanje negotovinskega plačevanja, saj se pričakuje, da bodo trgovci začeli spodbujati uporabo plačilnih kartic za razliko od trenutne situacije, ko so še vedno pogoste spodbude za uporabo gotovine, predvsem v obliki gotovinskih popustov.

Na podlagi napisanega ocenjujeva, da bi regulative za omejevanje medbančnih provizij lahko precej vplivale na porabo gotovine, saj je njihov namen spodbujanje kartičnih plačil (ocena splošnega vpliva = 4). V Sloveniji bo po najini oceni uredba o medbančnih provizijah imela trojni vpliv na porabo gotovine: prvič skozi nižje končne cene, drugič skozi spodbude trgovcev za uporabo kartičnih plačil in tretjič zaradi manjšega interesa trgovcev po ponujanju gotovinskih popustov. Vendar pa meniva, da skupni učinek teh vplivov ne bo zelo opazen pri količini gotovine, porabljene za plačila, saj uredba ne zavezuje trgovcev k nižanju cen in se lahko zgodi, da bo dosegla učinek le pri znižanju stroškov za trgovce (moč faktorja = 3).

#### **8.2.4 Trgovci**

##### **A. Možnosti za nadaljnje širjenje uporabe plačilnih kartic**

Glede na to, da so kartična plačila trenutno najuspešnejša konkurenca gotovinskim plačilom, je za količino gotovine, porabljene za plačila, pomembno, kolikšen delež plačil je

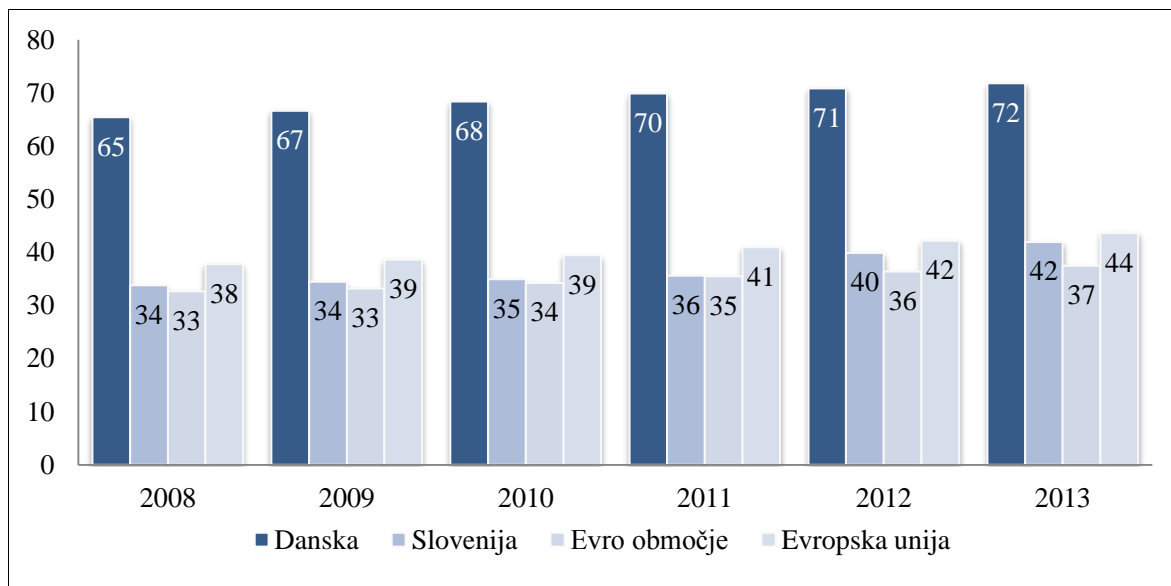


opravljen s karticami v posamezni državi. Če je ta delež relativno nizek, je velika verjetnost, da se bo v prihodnosti delež gotovinskih plačil nižal na račun kartičnih plačil.

Rezultati raziskave Evropske centralne banke, ki je bila opravljena leta 2012, so pokazali, da je bil strošek kartičnih plačil za trgovce več kot trikrat nižji od stroška gotovinskih plačil že pred omejitvijo medbančnih provizij (Schmiedel, Kostova, & Ruttenberg, 2012, str. 26), zaradi te omejitve pa bo še nižji. Predvsem manjši trgovci se stroškov sprejemanja gotovinskih plačil še ne zavedajo v celoti, saj jih je težje opredeliti kot stroške sprejemanja kartičnih plačil, zato dojemajo gotovinska plačila kot cenejša od kartičnih (Arango & Taylor, 2009, str. 6). Širitev zavedanja o stroških sprejemanja različnih plačilnih instrumentov bo povzročila, da bodo tudi manjši trgovci začeli potrošnikom ponujati spodbude za kartična plačila in prenehali spodbujati uporabo gotovine s ponudbo gotovinskih popustov ter si na tak način poskušali znižati stroške.

Primerjava podatkov o deležu kartičnih plačil v Sloveniji in drugih evropskih državah (slika 35) kaže, da je na področju kartičnih plačil v Sloveniji možno delež še kar precej povečati, saj je na primer na Danskem ta odstotek precej višji kot pri nas. Podatek o deležu kartičnih plačil nas uvršča v evropsko povprečje, očitno pa je, da kartice tako v Evropi kot tudi pri nas še vedno pridobivajo na relativni pomembnosti.

Slika 35: Primerjava deležev kartičnih plačil v vseh plačilih (2008 – 2013)



Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Glede na napisano sva mnenja, da trgovci s spodbujanjem kartičnih plačil lahko precej vplivajo na povečanje deleža kartičnih plačil na račun deleža gotovine, uporabljene za plačila, in da bi to v prihodnosti lahko bilo še bolj v njihovem interesu, saj se bo strošek sprejemanja kartičnih plačil za trgovce znižal (ocena splošnega vpliva = 5). V Sloveniji

imajo v primerjavi z nekaterimi drugimi državami trgovci na tem področju še kar nekaj priložnosti in ocenjujeva, da jih bodo po začetku veljavnosti omejitev medbančnih provizij vsaj deloma izkoristili (moč faktorja = 2).

## **B. Prehod na elektronska plačila v intenzivno gotovinskih sektorjih**

Potrošnik je pogosto postavljen pred dejstvo, da nekateri ponudniki še vedno sprejemajo izključno gotovino. Zaradi tega je primoran vseskozi imeti na zalogi nekaj gotovine »za vsak slučaj«. Prehod teh ponudnikov na elektronska plačila bi zato lahko pomembno zmanjšal uporabo gotovine, saj bi se s tem zmanjšal pomen univerzalnosti gotovine.

Kot je pokazala analiza ankete, ki sva jo opravila med potrošniki, je glavni razlog za uporabo gotovine med slovenskimi potrošniki prav to, da trgovci ne sprejemajo drugih plačilnih metod. Dejstvo, da gotovino lahko uporabijo kjerkoli, je sodeč po rezultatih ankete tudi najpogostejši razlog, da slovenski potrošniki vedno nosijo s seboj nekaj gotovine. V Sloveniji se izključno z gotovino plačuje v mnogih barih, na tržnicah, pri številnih obrtnikih, taksistih, ponudnikih samopostrežnih avtomatov,... Vsi ti ponudniki lahko s preходом na elektronsko plačevanje pomembno prispevajo k zmanjševanju uporabe gotovine v prihodnosti. Če bo uvedba davčnih blagajn dosegla svoj namen, se bo interes za sprejemanje gotovinskih plačil tistih, ki jim gotovina omogoča izogibanje plačil davkov, zmanjšal in bodo zato, da strankam ponudijo čim udobnejšo nakupovalno izkušnjo, morebiti začeli omogočati tudi plačila z elektronskimi plačilnimi metodami. Prehod na elektronske oblike plačevanja je že možno opaziti pri nekaterih ponudnikih samopostrežnih avtomatov in v javnem prevozu.

Najina ocena je, da prehod na elektronska plačila v intenzivno gotovinskih sektorjih lahko predstavlja resno grožnjo gotovini, saj s tem elektronske plačilne metode pridobivajo na univerzalnosti in s tem tudi konkurenčnosti v primerjavi z gotovino (ocena splošnega vpliva = 8). Pričakujeva, da bodo v Sloveniji vladni ukrepi za zmanjševanje uporabe gotovine vplivali na prehod na elektronska plačila v intenzivno gotovinskih sektorjih, to pa se bo odrazilo tudi na količini gotovinskih plačil pri tistih potrošnikih, ki trenutno z gotovino plačujejo zato, ker nimajo druge izbire. Meniva pa tudi, da bodo predvsem tržnice in obrtniki, ki poslujejo na terenu, večinoma še vedno sprejemali le gotovinska plačila, saj je zanje rokovanje z gotovino priročneje (moč faktorja = 4).

### **8.2.5 Banke**

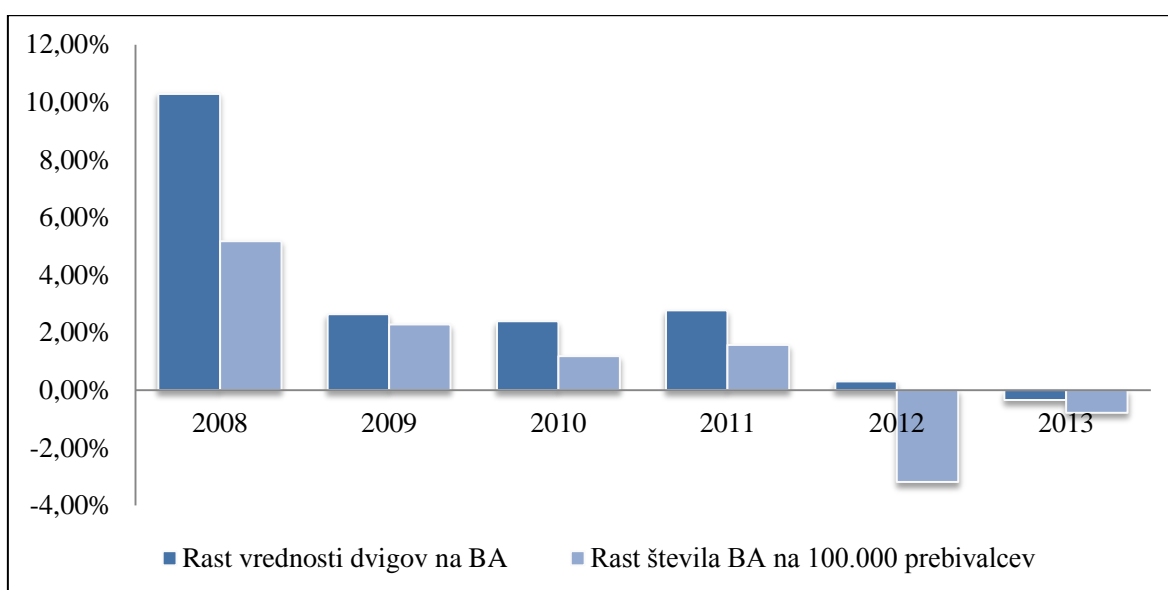
#### **A. Dostopnost bančnih avtomatov**

Dostopnost bančnih avtomatov je pomemben faktor pri uporabi gotovine za plačila. Če bi morali potrošniki iskati najbližji bankomat ali porabiti dodaten čas za obisk bančne

poslovalnice, da bi prišli do gotovine pred nakupom, bi se prav gotovo pogosteje odločali za brezgotovinska plačila.

V Sloveniji je do leta 2011 število bančnih avtomatov na 100.000 prebivalcev raslo, v zadnjem obdobju pa se je nekoliko zmanjšalo, kot je prikazano na sliki 36. Iz slike je tudi razvidno, da se je skupna vrednost dvigov na bančnih avtomatih gibala v zelo podobni smeri kot število bankomatov na 100.000 prebivalcev, iz česar je moč sklepati, da sta podatka povezana.

*Slika 36: Primerjava rasti števila bančnih avtomatov na 100.000 prebivalcev in skupne vrednosti dvigov na bančnih avtomatih v Sloveniji (2008 – 2013)*



*Vir: The World Bank Group, Automated teller machines per 100,000 adults, 2014; Banka Slovenije, Bilten, november 2014, 2014.*

Ocenjujemo torej, da ima število bančnih avtomatov dokaj močan vpliv na uporabo gotovine za plačila, saj ima za posledico omejen dostop do gotovine (ocena splošnega vpliva = 5). Na spletnih straneh slovenskih bank nisva zasledila, da bi banke načrtovale občutnejše zmanjševanje svojih mrež bankomatov v bližnji prihodnosti, zato ocenjujemo, da tudi, če se bo število zmanjšalo še za kakšen odstotek, bistvenega vpliva na uporabo gotovine to ne bo imelo (moč faktorja = 1).

## **B. Uvedba shem za mobilna plačila**

Uporaba pametnih mobilnih telefonov in tablic je v zadnjih letih dosegla velik vzpon. V letu 2017 naj bi že tretjina svetovne populacije uporabljala pametne telefone (eMarketer Inc., 2014).

S ponudbo različnih oblik uporabe mobilnih telefonov za plačevanje lahko banke naredijo predvsem korak naproti mlajši generaciji. Pametni mobilni telefoni ponujajo mnoge priložnosti bankam in drugim ponudnikom plačilnih storitev za širjenje svoje ponudbe in pridobivanje novih strank. Ena izmed španskih bank je na primer ponudila potrošnikom aplikacijo za Ipod, ki deluje na isti infrastrukturi kot e plačila, omogoča pa integracijo z drugimi aplikacijami na mobilni napravi in zato naprednejšo uporabniško izkušnjo. Ena izmed članic EFMA (European financial marketing association) je ustvarila spletno skupnost, kjer lahko stranke sodelujejo pri odločitvi, kakšne aplikacije za mobilno bančništvo naj se razvijejo (EFMA, 2011, str. 19). Mobilna plačila lahko konkurirajo gotovini predvsem pri plačilih nižjih vrednosti in kot alternativno plačilno sredstvo za populacijo, ki nima dostopa do tradicionalnih bančnih storitev.

Večina bank, delujočih na ozemlju Slovenije, ima v svoji ponudbi nekatere mobilne storitve. Strankam je v večini primerov omogočen dostop do računa in pregled transakcij, pri nekaterih bankah pa tudi izvedba plačil. NLB d.d. na primer nudi strankam mobilno banko Klikin, ki omogoča plačevanje položnic s funkcijo »Slikaj in plačaj«, pregled porabe in stanja na osebнем, varčevalnem, pooblaščenem in kartičnem računu ter dostop do različnih informacij (Nova Ljubljanska banka d.d., b.l.). Načrtujejo tudi uvedbo brezstičnega mobilnega plačevanja, kjer bo uporabnik na telefonu odprl mobilno denarnico banke, izbral kartico, s katero bo želel izvesti plačilo, prislonil telefon z NFC (near field communication) tehnologijo k POS terminalu in opravil nakup (Zurnal24, 2015).

Moneta je skupna blagovna znamka družbe Telekom Slovenije in Nove KBM in je ob ustanovitvi leta 2001 pomenila popolno novost tako v plačilnem prometu kot v mobilni tehnologiji. Omogoča plačevanje na več tisoč prodajnih mestih in je brezgotovinsko plačilo z odlogom, pri čemer se obveznosti poravnajo enkrat mesečno (Blagovna znamka, b.l.).

Na podlagi napisanega ocenjujeva, da uvedba mobilnih shem lahko vpliva na uporabo gotovine predvsem pri mlajših potrošnikih, vendar pa je v stroki pogosto prisotno tudi mnenje, da si alternativne oblike plačil konkurirajo med seboj in druga drugo izpodrivajo. Tako bi mobilna plačila lahko pomenila večjo konkurenco spletnim in kartičnim plačilom in mobilno bančništvo spletnemu bančništvu in ne gotovini (ocena splošnega vpliva = 3). V Sloveniji je mobilno bančništvo že kar pogosta storitev bank, ostale vrste uporabe mobilnega telefona za plačevanje pa so še precej neizkoriščene. Razvoj na tem področju pričakujeva v bližnji prihodnosti, vendar predvidevava, da se bodo novosti uveljavljale počasi (moč faktorja = 2).

### **C. Verjetnost višanja provizij za dvig gotovine**

Višanje provizij za dvig gotovine pri potrošnikih lahko spodbudi uporabo drugih plačilnih metod, saj je gotovina v očeh mnogih potrošnikov brezplačen plačilni inštrument, ki ne zahteva nobene dodatne opreme za uporabo in do nje lahko pridejo brez stroškov. Če bi se

to spremenilo, bi gotovina torej izgubila enega svojih atributov in s tem bi ostali plačilni inštrumenti postali privlačnejši v očeh potrošnikov.

V Sloveniji banke ne zaračunavajo provizije za dvig gotovine na lastnih bankomatih in v poslovalnicah. Če bi se katera od bank odločila za potezo, da takšno provizijo začne zaračunavati, bi bila to zelo tvegana in nekonkurenčna poteza, zato je kaj takšnega malo verjetno. Prav tako ni verjetno, da bi se banke dogovorile in provizije uvedle hkrati, saj imajo štiri slovenske banke že izkušnje s tem, da so morale zaračunane provizije za dvig na bankomatih drugih bank vrniti strankam, ker je bilo takšno zaračunavanje provizij s strani Urada za varstvo konkurence prepoznano kot prepovedano in nično, saj je šlo za medsebojni dogovor teh štirih bank.

Ocenjujeva, da bi imelo višanje provizij za dvig gotovine močan vpliv na porabo gotovine in da bi pospešilo uporabo alternativnih plačilnih inštrumentov (ocena splošnega vpliva = 7), vendar pa sva mnenja, da je v Sloveniji verjetnost za občutno višanje provizij majhna. Seveda obstaja verjetnost, da bodo banke povišale provizije za dvig gotovine na bankomatih drugih bank, vendar te spremembe do sedaj niso bile tako občutne, da bi sprožile pomembnejše spremembe v plačilnih navadah potrošnikov (moč faktorja = 1).

#### **D. Preboj brezstičnih kartic**

Brezstične kartice se uporabljajo za brezstični način plačevanja blaga in storitev. Kartico je potrebno le približati k terminalu in nakup je v trenutku zaključen. Najprimernejše so za plačila nižjih vrednosti, saj je pri plačilu višjih zneskov potrebno vtipkati identifikacijsko številko. Tovrstne plačilne kartice so predvsem zaradi hitrosti transakcije in zaradi uporabnosti pri plačilih nižjih zneskov lahko močna konkurenca gotovini.

V Sloveniji je plačevanje z brezstičnimi karticami novembra 2014 kot prva banka uvedla NLB d.d., ki je že poleti 2013 pričela z brezstično tehnologijo nadgrajevati POS terminale pri trgovcih, ki imajo z NLB podpisano pogodbo za sprejem kartic, in od tedaj vsa prodajna mesta opremlja le še s POS terminali za brezstično plačevanje. Ob uvedbi novosti so v NLB poudarili, da so brezstične kartice zaradi hitrosti plačevanja odličen substitut gotovini (Nova Ljubljanska banka d.d., 2014b). Povprečno v NLB na mesec izdajo okoli šest tisoč MasterCard in trideset tisoč Maestro kartic z brezstično tehnologijo (Zurnal24, 2015).

Še preden so banke začele izdajati brezstične kartice, so na Zvezi potrošnikov Slovenije opozarjali, da brezstične kartice pomenijo prednosti za trgovce, ki se bodo rešili vrst pri blagajnah, in za banke ter ponudnike kartic zaradi večjega zaslužka zaradi provizij, če bodo brezstične kartice nadomestile gotovino, medtem ko je po njihovem mnenju prednost za potrošnika le nekaj malega časovnega prihranka. Opozorili so tudi na to, da čeprav brezstična kartica za zdaj velja za varno, vsaka nova tehnologija na kartici pomeni dodatno

tveganje (Krisper, 2014). Ali bodo brezstične plačilne kartice res konkurirale gotovini in v kolikšni meri, bo torej pokazala šele prihodnost.

Sodeč po izkušnjah iz nekaterih evropskih držav, kjer ima brezstično plačevanje že nekoliko daljšo statistiko, ocenjujeva, da lahko brezstične kartice do neke mere izpodrinejo tudi gotovino (ocena splošnega vpliva = 3). V Veliki Britaniji se je število plačil z brezstičnimi karticami v letu 2014 več kot potrojilo, ni pa podatkov, ali se je na račun tega zmanjšala uporaba gotovine ali drugih plačilnih instrumentov. Zelo verjetno je, da brezstične kartice pridobivajo tržni delež predvsem na račun navadnih kartic, kar je moč sklepati tudi iz podatkov, ki kažejo, da je skupna rast kartičnih plačil dokaj konstantna kljub veliki rasti brezstičnih plačil (The UK Cards Association, 2014). Ocenjujeva, da bo v Sloveniji število izdanih brezstičnih kartic v prihodnosti zelo hitro naraščalo, s tem pa tudi njihova uporaba, ne bo pa to pomenilo občutno manjše uporabe gotovine (moč faktorja = 2).

### **E. Trendi omejevanja dostopa do gotovine**

Omejevanje dostopa do gotovine povzroči nižanje praga potrošnikov za spremembo navad glede uporabe plačilnih instrumentov. Če omejen dostop do gotovine pomeni za potrošnika večji napor ali višje stroške, da pride do gotovine, obstaja večja verjetnost, da si bo premislil in plačal z alternativnimi plačilnimi instrumenti, čeprav bi ob večji dostopnosti gotovine brez razmišljanja raje uporabil slednjo. Reakcija potrošnikov je odvisna tudi od tega, na kakšen način in v kolikšni meri je dostop do gotovine omejen. Če daleč naokrog ni nobenega bankomata ali poslovalnice, lahko predstavlja pot do najbližje lokacije za oskrbo z gotovino za potrošnika strošek, ki mu je odveč ali pa se mu zdi nesmiseln. Če pa se neka banka odloči za ukinitvev poslovalnice ali bankomata, ker je na mestu, kjer je dovolj ostalih virov gotovine in je zato nedonosen, potem potrošniki ne bodo v tolikšni meri občutili omejenega dostopa do gotovine, saj bodo do nje kljub temu lahko prišli in jo bodo še naprej uporabljali v enaki meri kot pred ukinitvijo.

V Sloveniji smo bili v času krize priča ukinjanja večjega števila bančnih poslovalnic in bankomatov, saj so banke v duhu racionalizacije stroškov ukinjale enote z nezadostnim prometom. NLB je na primer v letu 2014 zaprla 22 poslovalnic in napovedala ukinitvev več kot 70 bančnih avtomatov (Nova Ljubljanska banka d.d., 2014a). Statistični podatki o dvigih na bančnih avtomatih kažejo, da se dvigi v letu 2014 niso znižali kljub manjšemu številu delujočih bankomatov (tabela 20). Iz tega lahko sklepamo, da so se večinoma ukinili bankomati na lokacijah, kjer jih je bilo pred tem preveč in se to ni odrazilo na plačilnih navadah potrošnikov. Iz tabele je tudi razvidno, da število bančnih avtomatov v Sloveniji pada od leta 2012, hkrati upada tudi število dvigov na bančnih avtomatih, vrednost dvigov pa raste, kar kaže na to, da so se potrošniki prilagodili in zaradi manjšega števila bančnih avtomatov v povprečju pri enkratnem dvigu dvignejo višje zneske.

Tabela 20: Dvigi na bankomatih v Sloveniji (2007 – 2014)

Leto	Število BA	Število dvigov na BA (v 1000)	Vrednost dvigov na BA (v mio €)
2007	1.643	61.146	4.731
2008	1.731	61.567	5.218
2009	1.786	61.370	5.356
2010	1.814	60.990	5.484
2011	1.845	61.378	5.636
2012	1.789	59.844	5.653
2013	1.775	57.286	5.634
2014	1.692	57.456	5.767

Vir: Banka Slovenije, Bilten, junij 2015, 2015.

Zaradi upravljanja z gotovino obstaja velika verjetnost, da bodo slovenske banke v prihodnosti nižale dnevni limit za dvig gotovine na bankomatih, prav tako verjetno pa je tudi, da se bo meja, ko je potrebno v poslovalnici najaviti dvig vnaprej, nižala. Trenutno je za banke strošek zalog gotovine zaradi nizkih obresti manjši od stroška večkratne oskrbe poslovalnice ali bankomata z gotovino, z višanjem obresti pa lahko pričakujemo obrat trenda.

Na podlagi zgornjih navedb sklepava, da omejevanje dostopa do gotovine lahko močno vpliva na porabo gotovine v prihodnosti, saj se potrošniki lahko hitro odzovejo na poteze, ki jim povzročijo višje stroške ali na kakšen drug način povzročijo spremembe njihove rutine (ocena splošnega vpliva = 7). V Sloveniji lahko v prihodnosti pričakujemo, da bodo banke z namenom racionalizacije stroškov spodbujale uporabo spletnega bančništva in svojih elektronskih plačilnih instrumentov ter uvajale ukrepe, ki bodo imeli za posledico omejen dostop do večjih količin gotovine (moč faktorja = 5).

## 8.2.6 Inovatorji

### A. Število novih igralcev z alternativnimi rešitvami

Večje število akterjev, ki ponujajo veliko različnih plačilnih inovacij, pomeni večjo možnost za preboj alternativnih rešitev, saj daje tako potrošnikom kot trgovcem možnost, da si izberejo tisto, kar jim ustreza. Rešitev, ki se uveljavi pri potrošnikih in pri trgovcih, ima večjo možnost za dolgotrajen uspeh.

Po mnenju Odbora za plačila in poravnalne sisteme Banke za mednarodne poravnave (angl. *Bank for International Settlements*) je na področju plačil prisotnega veliko novega razvoja, a le malo inovacij je do sedaj imelo pomembnejši vpliv na trg. Večina inovacij je namenjenih domačemu tržišču in kljub temu, da so se po svetu razvili podobni produkti, je

preboj na tuja tržišča uspel le nekaterim. Inovativne rešitve so usmerjene predvsem k izboljšanju hitrosti plačil. Pomembna gonilna sila za inovacije v mnogih državah je bila težnja po finančni vključenosti celotne populacije (torej tudi ljudi, ki jim že uveljavljena elektronska plačila niso dostopna), bodisi v okviru vladnega mandata ali pa zaradi novih poslovnih priložnosti, ki jih odpira neizkoriščen trg. Vloga nebančnih podjetij na področju plačil se je pomembno povečala, saj jim inovativne tehnologije omogočajo konkuriranje na področjih, kjer banke še ne dominirajo (Bank for International Settlements, 2012, str. 1).

V Sloveniji večino inovacij na področju plačil še vedno ponujajo banke v sodelovanju s podjetji, ki za njih razvijajo aplikativno podporo. Banka Slovenije je leta 2013 ustanovila Nacionalni svet za plačila (v nadaljevanju Svet), ki deluje med drugim tudi na področju e-in m-plačil ter na področju plačilnih inovacij. Spodbujal naj bi inovacije in usmerjal razvoj plačil. V Svetu naj bi bili zastopani vsi deležniki (uporabniki in ponudniki plačil), kar naj bi omogočilo boljše razumevanje in obravnavo vprašanj, ki ne morejo biti razrešena s strani enega samega subjekta ali skupine deležnikov. Rezultat takšnega sodelovanja naj bi bilo večje zaupanje v končne rezultate in s tem tudi večja verjetnost uveljavitve inovativnih rešitev (Banka Slovenije, b.l.b). Med sodelujočimi v Svetu so večinoma akterji, ki so na slovenskem trgu dejavni že kar nekaj časa, novih imen na področju razvoja plačilnih alternativ pa ni.

Ocenjujeva, da visoko število novih akterjev z alternativnimi rešitvami lahko ponudi potrošnikom večjo izbiro plačilnih možnosti in tudi večjo verjetnost, da se bo katera od rešitev uveljavila v večji meri, kot je bilo v praksi v preteklosti. Veliko število igralcev z novimi alternativami bi tako lahko povzročilo upad uporabe gotovine (ocena splošnega vpliva = 4). V Sloveniji je novih akterjev z alternativnimi rešitvami relativno malo, res pa je, da je lokacija izvora neke inovacije vse manj pomembna, saj pri vse večji uporabi interneta potrošniki lahko dostopamo do inovacij, ki so se pojavile kjerkoli. Kljub temu pa sva mnenja, da število novih akterjev ne bo pomembno vplivalo na uporabo gotovine v Sloveniji (moč faktorja = 1).

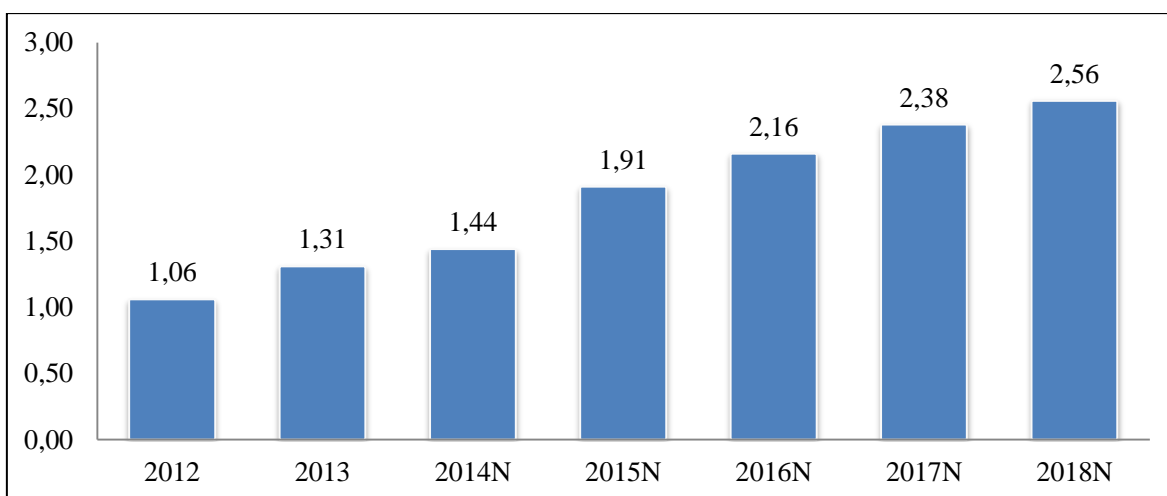
## **8.2.7 Potrošniki**

### **A. Preboj pametnih telefonov**

Pametni mobilni telefoni omogočajo dostop do interneta in s tem tudi do brezgotovinskih plačil kjerkoli in kadarkoli. Glede na to, da uporaba pametnih mobilnih telefonov hitro raste in da jih bo po nekaterih napovedih kmalu uporabljala polovica svetovne populacije, lahko preboj pametnih telefonov prav gotovo do neke mere ogroža uporabo gotovine. Kot kažeta sliki 37 in 38, je v porastu tako število pametnih telefonov kot tudi skupna vrednost izvršenih mobilnih plačil, glede na napovedi pa je tak trend moč pričakovati tudi v prihodnosti.



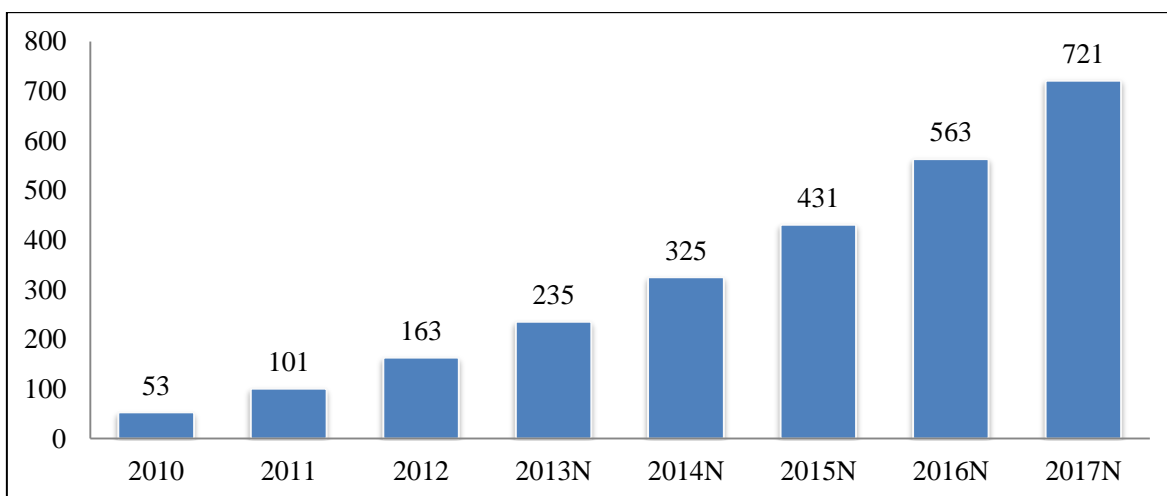
Slika 37: Število pametnih telefonov v milijardah - svet



Vir: Statista, Number of smartphone users worldwide from 2012 to 2018, 2014c.

**Legenda:** 2014N – za leta od 2014 do 2018 je bila izdelana napoved.

Slika 38: Vrednost mobilnih plačil v milijardah USD – svet



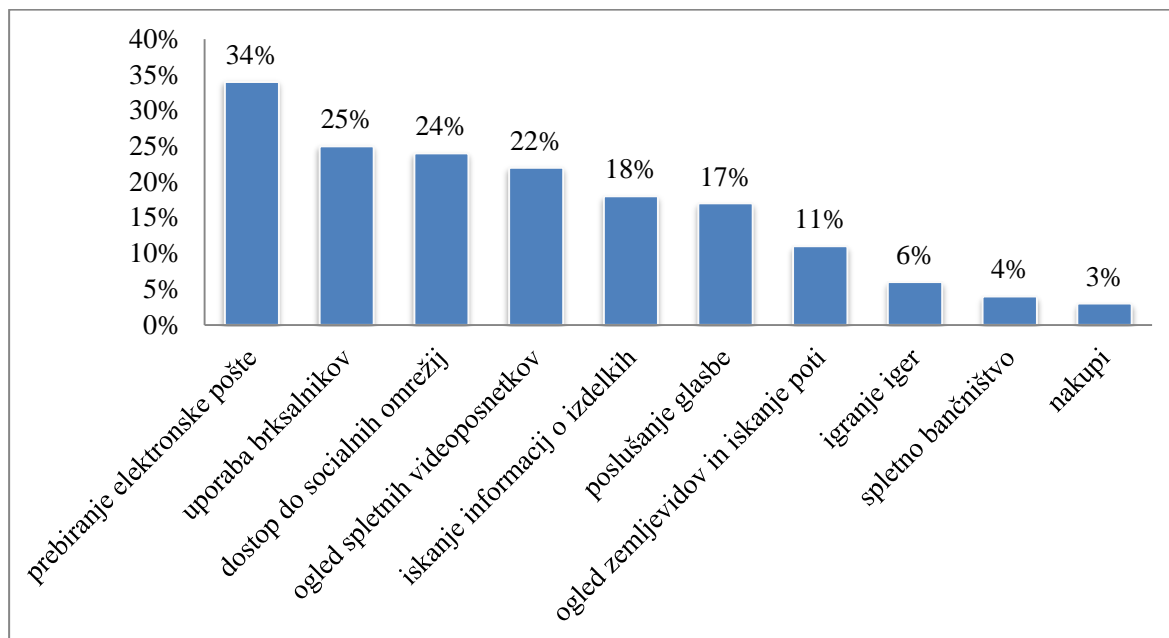
Vir: Statista, Global mobile payment transaction volume from 2010 to 2017, 2014b.

**Legenda:** 2013N – za leta od 2013 do 2017 je bila izdelana napoved.

Slovenija glede uporabe pametnih mobilnih telefonov prav nič ne zaostaja za Evropo, saj je po nekaterih podatkih v letu 2014 pametne telefone uporabljalo že 41 % vseh uporabnikov mobilnih telefonov (Initiative Media, 2015, str. 13). Vendar pa podatki kažejo, da plačevanje z mobilnimi telefoni Slovencem še ni prav domače. Slika 39 prikazuje aktivnosti uporabnikov pametnih telefonov v Sloveniji. Iz nje je razvidno, da le 3 %

uporabnikov pametnih mobilnih telefonov z njimi tedensko plačuje, 4 % pa preko njih dostopa do spletne banke.

Slika 39: Tedenske aktivnosti uporabnikov pametnih telefonov v Sloveniji



Vir: Statista, Slovenia: weekly smartphone activities 2014, 2014d.

Na področju m-plačil je v Sloveniji še veliko priložnosti za rast in pričakovati je, da bodo pripadniki mlajših generacij, ki jim je uporaba različnih funkcij pametnih mobilnih telefonov in tablic že zelo blizu, v večji meri uporabljali svoje telefone za plačevanje kot generacije pred njimi – te so pred desetletji na podoben način postopoma začele uporabljati kartice namesto gotovine. Vendar pa na tem mestu ponovno opozarjava na to, da obstaja verjetnost, da bo rast m-plačil povzročila zmanjšanje uporabe drugih elektronskih plačil, ne pa v tolikšni meri gotovine, saj izkušnje iz preteklosti kažejo, da so si elektronska plačila bolj konkurirala med seboj, čeprav je njihov prvotni namen zmanjševanje uporabe gotovine.

Na podlagi zgornjih navedb ocenjujeva, da lahko preboj pametnih telefonov in vzporedna rast m-plačil do neke mere zmanjša uporabo gotovine (ocena splošnega vpliva = 2). V Sloveniji bodo po najini oceni mobilna plačila v naslednjih nekaj letih dosegla precejšnjo rast prav na račun mlajših generacij, ki se jim bo ob prehodu v odraslo dobo povečala kupna moč, uporaba pametnih telefonov pa jim je že sedaj bolj domača kot starejšim generacijam (moč faktorja = 5).

## **B. Sposobnost povečanja kartične populacije**

Sposobnost povečevanja kartične populacije v nekem okolju lahko pomeni manj uporabe gotovine v prihodnosti, ko bo tisti del populacije, ki trenutno kartic ne uporablja, ker jih iz različnih razlogov ne more ali noče imeti, pričel namesto z gotovino plačevati s karticami. Razvoj na področju kartičnih plačil nudi potrošnikom in trgovcem številne nove privlačne ugodnosti, ki lahko povzročijo še večjo priljubljenost kartic. Predplačniške kartice, ki so trenutno najbolj popularne v ZDA, omogočajo boljšo kontrolo nad porabo kot kreditne ali debetne kartice, saj potrošnik sam določi, s kolikšnim delom svojih sredstev bo kartico napolnil. Poleg tega so predplačniške kartice dostopne vsem, tudi brezposelnim, otrokom in drugim, ki do ostalih vrst kartic nimajo dostopa. Predplačniške darilne kartice, ki jih ponuja vedno več trgovin, lahko pomenijo dodatni zaslužek za trgovce, saj sredstva dobijo vnaprej, potem pa se pogosto zgodi, da kartici preteče rok uporabe ali ni izkoriščena v celoti in del sredstev ostane trgovcu (World Payments Report, 2013, str. 17). Kartična plačila bodo po vsej verjetnosti pridobila na priljubljenosti tudi z razvojem brezstične tehnologije, ki omogoča večjo hitrost transakcij.

V Sloveniji je bilo v letu 2013 izdano 1,6 kartice na prebivalca, kar je bilo nad evropskim povprečjem, ki je znašalo 1,5 kartice na prebivalca (ECB, b.l.). Priložnost za povečanje kartične populacije vidiva predvsem pri najrevnejših slojih in mladini, ki še nima bančnih računov. V novembru 2015 vlada načrtuje začetek uporabe predplačniških kartic za tiste prejemnike socialnih transferjev, ki se bodo za to možnost odločili (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015). Poleg tega predplačniške kartice ponujajo tudi vedno več bank in podjetij.

Ocenjujemo, da sposobnost povečanja kartične populacije lahko do neke mere vpliva na uporabo gotovine. Populacija brez bančnih računov in ostali potrošniki, ki kartic ne uporabljajo, so v veliki meri uporabniki gotovine. Dostop tega dela potrošnikov do kartic bi lahko zmanjšal njihovo uporabo gotovine, res pa je tudi, da so to pogosto osebe z najnižjimi dohodki, ki imajo na razpolago relativno malo gotovine (ocena splošnega vpliva = 3). V Sloveniji pričakujemo povečanje kartične populacije pri najslabše situiranih slojih in pri mladoletnih osebah predvsem skozi uporabo predplačniških kartic, nisva pa mnenja, da bo to imelo pomemben vpliv na uporabo gotovine, saj imajo prav najrevnejši sloji največjo potrebo po nadzoru nad porabo, za to pa je po mnenju slovenskih potrošnikov najprimernejša še vedno gotovina, kot so pokazali rezultati empirične raziskave (moč faktorja = 1).

## **C. Odstotek spletnih nakupov**

Pri spletnih nakupih plačilo z gotovino pogosto ni možno. Izjema so primeri, ko prodajalec omogoča plačilo po povzetju in plačila s predplačniškimi karticami, ki jih je možno napolniti z gotovino. Zato lahko rast odstotka spletnih nakupov občutno vpliva na zmanjševanje uporabljene gotovine.

Statistični podatki za leto 2014 kažejo, da je v povprečju vsak Evropejec opravil za dobrih 400 evrov spletnih nakupov (Statista, 2014a). Spletni nakupi v Evropi so v letu 2014 zrasli za 18,4 %, kar je tudi pričakovana stopnja rasti v naslednjih letih (Centre for Retail Research, 2015).

Podatki za Slovenijo kažejo, da je v prvem četrtletju leta 2014 prek spleta nakupovalo 407.000 oseb, starih od 16 do 74 let, ali 26 % populacije v tej starostni skupini. V letu 2009 je bil ta odstotek 14 %, torej se je število oseb, ki nakupujejo prek spleta v petih letih skoraj podvojilo (Statistični urad RS, 2014b). Hitro narašča tudi število spletnih trgovin, ki se je v obdobju od leta 2007 do leta 2014 povečalo iz 394 na 1853. Kljub rasti odstotka spletnih nakupov in števila spletnih trgovin pa smo Slovenci v primerjavi z globalnimi spletnimi kupci bolj zadržani pri razkrivanju podatkov o svojih karticah trgovcem in še vedno raje kupujemo v klasičnih trgovinah (Kodelja, 2015).

Na podlagi napisanega ocenjujemo, da lahko odstotek spletnih nakupov pomembno zmanjšuje uporabo gotovine, saj spletni nakupi pogosto izključujejo uporabo gotovine (ocena splošnega vpliva = 8). Slovenija po statističnih podatkih glede spletnega nakupovanja nekoliko zaostaja za evropskim povprečjem, kljub temu pa je opazna hitra rast števila spletnih trgovin, števila potrošnikov, ki kupujejo prek spleta, ter rast intenzivnosti nakupovanja spletnih nakupovalcev (moč faktorja = 3).

#### **D. Kulturne preference do gotovine**

Med državami obstajajo občutne razlike v uporabi gotovine in odnosu do poskusov uvajanja alternativnih plačilnih instrumentov. Te razlike lahko v veliki meri pripišemo odnosu potrošnikov do gotovine oziroma njihovim kulturnim preferencam. Kot sva že omenila, so bile vlade v nekaterih državah izjemno uspešne pri spodbujanju brezgotovinskih plačil. V Skandinaviji se gotovina uporabi pri manj kot 6% vseh plačil, v ZDA pa je še vedno kar 47% vseh plačil opravljenih z gotovino (CNN Money, 2015). Tako občutne razlike so posledica več faktorjev, sklepava pa, da je med pomembnejšimi prav odnos potrošnikov posamezne države do gotovine. Če primerjamo ZDA in na primer Švedsko ali Dansko, ni možno trditi, da je v ZDA nižja stopnja inovacij na področju plačil ali pa manj vladnih poskusov za zmanjšanje uporabe gotovine, torej je do razlike pri uporabi gotovine prišlo zaradi odločitve potrošnikov, kako bodo reagirali na posamezne poskuse uvajanja alternativ in očitno le-te potrošniki v Skandinaviji občutno bolj sprejemajo kot v večini drugih držav po svetu.

Kulturne preference domačih potrošnikov do gotovine sva ugotavljala z anketnim vprašalnikom. Na podlagi analize rezultatov in potrjenih hipotez 3, 4, 6 in 8 ugotavljava, da povprečnemu slovenskemu potrošniku gotovina predstavlja več kot le plačilni instrument in je ni pripravljen enostavno zamenjati za alternativo, tudi če bi ta ponujala boljšo plačilno izkušnjo. Velika večina vprašanih je izrazila mnenje, da je dobro imeti nekaj prihrankov v gotovini in da bi v primeru večjih političnih ali gospodarskih pretresov

dvignili svoje prihranke iz banke. Iz tega sklepava, da Slovencem gotovina nudi določen občutek varnosti, ki ga pri drugih plačilnih inštrumentih ne občutijo. Ugotavljava tudi, da slovenski potrošniki dojemajo gotovino kot najboljši plačilni inštrument glede na enostavnost uporabe, varnost, anonimnost in hitrost transakcije. Prevladuje mnenje, da se bo gotovina ohranila kot plačilni inštrument. Tudi statistika kaže, da slovenski potrošniki v primerjavi s potrošniki v nekaterih drugih državah ne reagiramo tako hitro in močno na inovacije na področju plačil in na spodbude ostalih deležnikov v plačilnem procesu za uporabo alternativ gotovine.

Na podlagi zgornjih navedb ocenjujeva, da kulturne preference do gotovine močno vplivajo na porabo gotovine v prihodnosti, saj zmanjšujejo možnost preboja alternativ (ocena splošnega vpliva = 7). Z anketo sva potrdila, da slovenski potrošniki gotovino dojemamo kot najučinkovitejši plačilni inštrument, poleg tega pa smo mnenja, da se nanjo lahko zanesemo tudi v primerih, ko alternativ ne moremo uporabiti. Nismo se ji pripravljene popolnoma odreči, tudi če se ji alternativne plačilne metode povsem približajo, in smo mnenja, da se bo gotovina ohranila tudi v prihodnosti (moč faktorja = -6).

#### **E. Odnos do varnosti novih alternativ gotovine**

Dojemanje varnosti alternativnih plačil ima lahko velik vpliv na uporabo gotovine. Če se potrošnikom nova plačilna metoda ne zdi varna, je ne bodo sprejeli oziroma se bo uveljavljala počasneje.

Raziskava o vplivu dojetja tveganja na sprejemanje mobilnih plačil je pokazala, da posameznikov odnos do tveganja in njegovo dojetje tveganosti uporabe plačilnega inštrumenta vpliva na njegovo odločitev, ali bo plačilni inštrument uporabljal. Pomisleki uporabnikov glede varnosti mobilnih plačil, na katera se je omenjena raziskava osredotočila, pomembno omejujejo preboj in uporabo mobilnih plačil, vendar pa so potrošniki tveganja pripravljeni sprejeti, če bolje razumejo prednosti, ki jih prinaša nova tehnologija (Cope, Rock, & Schmeiser, 2013, str. 25).

Z analizo rezultatov ankete sva ugotovila, da je varnost slovenskim potrošnikom najpomembnejši atribut pri izbiri plačilnega inštrumenta. Poleg tega so rezultati pokazali, da anketirane osebe gotovino dojemajo kot najvarnejši plačilni inštrument, najmanj varna pa se jim zdijo mobilna plačila. Do neke mere je to moč pripisati dejstvu, da mobilna plačila v Sloveniji še niso popolnoma zaživela in jih potrošniki poznajo slabše kot ostale plačilne metode, zelo verjetno pa je, da tudi v Sloveniji dojetje varnosti mobilnih plačil do neke mere zavira njihov učinkovit preboj na trg.

Ocenjujeva, da je odnos do varnosti novih alternativ gotovine lahko močna vstopna ovira in s tem pomembno vpliva na uporabo gotovine v prihodnosti (ocena splošnega vpliva = 8). V Sloveniji smo potrošniki skeptični glede varnosti alternativnih plačilnih

inštrumentov, dokler jih dodobra ne spoznamo, kar negativno vpliva na preboj novih alternativ. Zato sva mnenja, da odnos slovenskih potrošnikov do varnosti novih alternativ gotovine zavira uporabo le-teh in omogoča vsaj ohranjanje tržnega deleža gotovine, ki jo slovenski potrošniki dojemajo kot varno (moč faktorja = -3).

### 8.2.8 Povzetek vrednotenja faktorjev vpliva

V tabeli 21 so predstavljeni rezultati vrednotenja posameznih faktorjev in skupne ocene splošnih virov na uporabo gotovine.

Tabela 21: Prikaz analize vpliva faktorjev na porabo gotovine

Faktorji po področjih	Ocena splošnega vpliva faktorja (0 - 10)	Moč faktorja (-10 - 10)	Vpliv področja na uporabo gotovine
<b>GOSPODARSTVO</b>	*Možni razpon področja od -270 do +270		
Inflacija	4	-1	**+34 točk
Ekonomska stabilnost	7	3	
Brezposelnost	2	2	
Stopnja priseljevanja	5	-1	
Velikost sive ekonomije	9	2	
<b>VLADA</b>	Možni razpon področja od -170 do +170		
Poskusi zmanjševanja uporabe gotovine	10	4	+46 točk
Regulatorne ovire za mobilna plačila	3	-2	
Regulative, ki bodo spremenile medbančne provizije	4	3	
<b>TRGOVCI</b>	Možni razpon področja od -130 do +130		
Možnosti za nadaljnje širjenje uporabe plačilnih kartic	5	2	+42 točk
Prehod na elektronska plačila v intenzivno got. sektorju	8	4	
<b>BANKE</b>	Možni razpon področja od -250 do +250		
Dostopnost bančnih avtomatov	5	1	+59 točk
Uvedba shem za mobilna plačila	3	2	
Verjetnost višanje provizij za dvig gotovine	7	1	
Preboj brezstičnih kartic	3	2	
Trendi omejevanja dostopa do gotovine	7	5	
<b>INOVATORJI</b>	Možni razpon področja od -40 do +40		
Število novih igralcev z alternativnimi rešitvami	4	1	+4 točke
<b>POTROŠNIKI</b>	Možni razpon področja od -280 do +280		
Preboj pametnih telefonov	2	5	-29 točk
Sposobnost povečevanja kartične populacije	3	1	
Odstotek spletnih nakupov	8	3	
Kulturne preference do gotovine	7	-6	
Odnos do varnosti novih alternativ gotovine	8	-3	
<b>Skupni vpliv področij na uporabo gotovine pri razponu od -1.140 do +1.140</b>			<b>+156 točk</b>

**Legenda:** \* Možni razpon področja pove, kakšne skrajne vrednosti bi lahko posamezno področje doseglo. Primer: če bi vsem faktorjem področja »gospodarstvo« dodelila najvišjo možno moč (+10), bi dobila  $4 \times 10 + 7 \times 10 + 2 \times 10 + 5 \times 10 + 9 \times 10 = 270$ ; če bi faktorjem pri gospodarstvu dodelila najnižjo možno moč (-10), bi na enak način dobila izračun -270.

\*\* Seštevek produktov obeh ocen pri posameznem faktorju področja. Primer:  $4 \times (-1) + 7 \times 3 + 2 \times 2 + 5 \times (-1) + 9 \times 2 = 34$

Te ocene v nadaljevanju služijo kot osnova za korekcijo naivne kalkulacije prihodnje porabe gotovine. Visoka pozitivna ocena bi pomenila, da se bo gotovinski delež plačil zelo močno zmanjšal, torej da bodo gotovino uspešno nadomestili alternativni plačilni inštrumenti, ocena 0 bi pomenila, da odklona od zgodovinskega trenda ni pričakovati, močno negativna ocena pa bi pomenila, da obstaja velika verjetnost, da se bo gotovina v prihodnosti uporabljala v občutno večji meri, kot se je v preteklosti. Najvišja možna skupna ocena (1.140 točk) bi pomenila, da sva vsem faktorjem določila moč 10 točk in da bo v Sloveniji po najinem mnenju v popolnosti izkoriščen potencial vpliva posameznega faktorja.

Rezultat najine analize faktorjev je pozitiven, torej bo po najinem mnenju delež gotovinskih plačil manjši, kot kaže naivni izračun. Glede na to, da skupna je skupna ocena relativno nizka, pa ne pričakujeva velikega odklona od zgodovinskega trenda.

### **8.3 Korekcije kalkulacije prihodnje porabe gotovine na podlagi lastnosti različnih starostnih skupin in analize faktorjev**

Za korekcijo historičnega trenda uporabe gotovine potrebujeva podatke o deležu porabe gotovine po starostnih skupinah in povprečni mesečni porabi, ki sva jih pridobila z anketnim vprašalnikom, ter skupno oceno vrednotenja faktorjev vpliva, s pomočjo katere opredeliva, za kakšen odstotek se bo zmanjšala poraba po posameznih starostnih skupinah do leta 2023 zaradi vpliva inovacij.

Plačilne inovacije se med potrošnike in trgovce navadno širijo počasi iz naslednjih razlogov (Evans et al., 2013, str. 26-27):

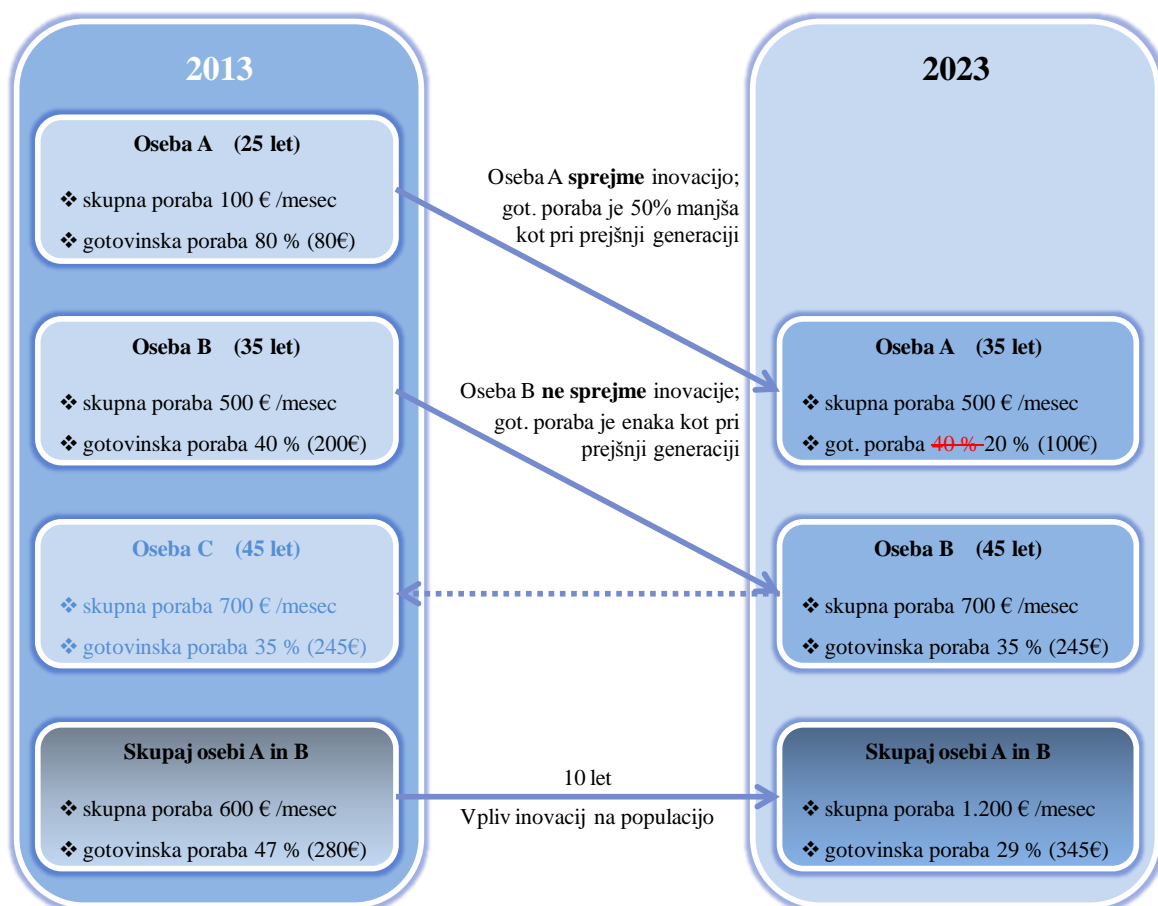
- potrošniki svojih plačilnih navad ne spreminjajo hitro. Debetna kartica se je na primer uveljavljala kar tri desetletja;
- starejši potrošniki imajo ustaljene plačilne navade in pogosto ne uporabljajo niti najbolj razširjenih alternativnih plačilnih inštrumentov;
- trgovci potrebujejo čas za uvedbo novih tehnologij na plačilnih mestih. Čeprav potrošniki želijo uporabiti novo plačilno alternativo in čeprav jim trgovci želijo to omogočiti, je potrebno najprej zamenjati ali nadgraditi opremo prodajnega mesta, kar za trgovce pogosto predstavlja znatne investicije;

- manjši trgovci so pogosto dovzetnejši za nove tehnologije, vendar pa se večina gotovine steka k velikim trgovskim centrom. Gotovinska plačila pri manjših trgovcih predstavljajo le majhen delež vseh gotovinskih plačil, čeprav je pogosto njihovo gotovinsko poslovanje intenzivnejše.

Te ovire imajo negativen povratni učinek. Če ni dovolj potrošnikov, ki bi želeli spremeniti svoje plačilne navade, tudi trgovci ne bodo spremenili svoje tehnologije in prakse sprejemanja plačil. Če potrošnik ne more uporabiti nove plačilne metode pri več trgovcih, jo bo manj pripravljen sprejeti.

Da bi ocenila, do kakšne mere bo difuzija plačilnih inovacij zmanjšala uporabo gotovine v prihodnosti, uporabiva PID model<sup>TM</sup> (PID - Payments Innovation Diffusion) podjetja Market Platform Dynamics (Evans et al., 2013, str. 27-31). Model upošteva število ljudi v vsaki starostni kategoriji in spremlja učinek staranja obstoječe populacije in vstop mlajših generacij v plačilno populacijo. Slika 40 prikazuje poenostavljen model spremembe uporabe gotovine v populaciji, ki jo sestavljata osebi A in B.

Slika 40: Shematski prikaz PID modela na populaciji dveh oseb





Oseba A je imela v letu 2013 25 let, njena poraba je bila 100 evrov mesečno, od tega 80 % ali 80 evrov v gotovini. Oseba B je imela v letu 2013 35 let, porabila je 500 evrov mesečno, od tega 40 % ali 200 evrov v gotovini. Populacija teh dveh oseb je skupno porabila 600 evrov, od tega 280 evrov ali 47 % v gotovini. V naslednjem desetletju se pojavi plačilna inovacija, ki jo mlajša oseba A prične uporabljati in zaradi tega porabi 50 % manj gotovine kot prejšnja generacija. Oseba B ima ustaljene plačilne navade in še naprej plačuje s kombinacijo enakih plačilnih metod kot v letu 2013. V letu 2023 je oseba A stara 35 let, porabi 500 evrov mesečno (enako kot prejšnja generacija), a le 20 % (pol manj kot prejšnja generacija) ali 100 evrov od tega v gotovini. Oseba B je sedaj stara 45 let, porabi 700 evrov mesečno, od tega 35 % (toliko kot prejšnja generacija) ali 245 evrov svoje porabe.

Za izračun spremembe deleža porabljenega gotovine v prihodnosti po PID modelu so torej potrebni naslednji podatki:

- število ljudi v posamezni starostni skupini. Podatke sva dobila iz UMAR-jeve projekcije prebivalstva.

*Tabela 22: Starostna struktura prebivalstva Slovenije v letih 2013 in 2023*

Leto	18-24 let	25-34 let	35-44 let	45-54 let	55-64 let	nad 65 let
2013	158.038	295.043	300.916	309.172	287.513	352.145
2023	130.708	221.312	297.545	298.417	296.965	458.582

*Vir: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, Delovna projekcija prebivalstva Slovenije, 2013b.*

- potrošnja po starostnih skupinah. Podatke sva pridobila z anketnim vprašalnikom, kjer sva anketirane osebe prosila, naj označijo, v katerega izmed osmih ponujenih razredov bi uvrstile svojo mesečno potrošnjo. Za izračun povprečne potrošnje posamezne starostne skupine uporabiva srednjo vrednost posameznega razreda. Tako na primer pri osebah, ki so odgovorile, da njihova mesečna potrošnja sodi v razred med 900 in 1.100 evri, za izračun povprečne potrošnje vzameva znesek 1.000 evrov;
- delež gotovinskih plačil po starostnih skupinah. Tudi te podatke sva pridobila z anketnim vprašalnikom.

*Tabela 23: Potrošnja in delež gotovinskih plačil po starostnih skupinah*

	18-24 let	25-34 let	35-44 let	45-54 let	55-64 let	nad 65 let
Povprečna poraba (€)	210	671	737	892	862	775
Delež gotovine (%)	55	39	34	25	26	20

Poleg zgoraj navedenih podatkov pri izračunu uporabe gotovine v prihodnosti uporabiva še skupna ocena vrednotenja faktorjev vpliva na uporabo gotovine, ki znaša 156 točk. Skupno

oceno primerjava z ocenami držav, ki so jih preučevali v podjetju Market Platform Dynamics, kjer so države na podlagi ocen razdelili na tri kategorije: države z nizkimi (<25), srednjimi in visokimi (>418) ocenami pri maksimalni možni oceni 2.460 točk. Slovenija, ki je po najini analizi dosegla 156 od 1.140 možnih točk, bi bila glede na število doseženih točk v primerjavi z vsemi možnimi točkami po tej metodologiji razvrščena med države s srednjo oceno faktorjev vpliva. V tabeli 24 je prikazana predpostavka modela podjetja Market Platform Dynamics o spremembi uporabe gotovine po starostnih skupinah za države s srednjo oceno faktorjev vpliva, ki bo uporabljena tudi v najinem izračunu.

*Tabela 24: Sprememba deleža uporabe gotovine po starostnih skupinah v odstotkih*

	18-24 let	25-34 let	35-44 let	45-54 let	55-64 let	nad 65 let
Sprememba deleža uporabljene gotovine	-25	-15	-7	0	0	0

*Vir: Evans et al., Paying with Cash: A Multi-Country Analysis of the Past and Future of the Use of Cash for Payments by Consumers, 2013, str. 32.*

Tabela 25 prikazuje izračun mesečne porabe gotovine v letu 2023 na podlagi prej navedenih podatkov. Pri izračunu povprečne porabe v letu 2023 upoštevava napovedi o stopnji inflacije za Slovenijo (1,48 %) spletne strani Trading Economics (Trading Economics, 2013). Deleže gotovine v letu 2023 zmanjšava za predpostavljeni odstotek. S produktom števila prebivalstva, povprečne porabe in deleža gotovine za posamezno starostno skupino izračunava mesečni znesek porabljenega gotovine za to starostno skupino.

*Tabela 25: Izračun mesečne porabe gotovine v letu 2023*

Starost	Prebivalci 2013	Povprečna poraba 2013	Delež gotovine 2013	Gotovina 2013	Sprememba uporabe gotovine do 2023	Prebivalci 2023	Povprečna poraba 2023	Delež gotovine 2023	Gotovina 2023
18-24	158.038	210	0,55	18.120.637	-25%	130.708	243	0,41	<b>13.019.070</b>
25-34	295.043	671	0,39	77.439.685	-15%	221.312	778	0,33	<b>57.188.241</b>
35-44	300.916	737	0,34	75.154.692	-7%	297.545	853	0,32	<b>80.048.097</b>
45-54	309.172	892	0,25	68.128.921	0%	298.417	1.033	0,25	<b>76.165.711</b>
64-65	287.513	862	0,26	63.919.645	0%	296.965	998	0,26	<b>76.469.231</b>
nad 65	352.145	775	0,20	54.036.650	0%	458.582	898	0,20	<b>81.505.794</b>

Seštevka gotovine v letih 2013 (356.800.231€) in 2023 (384.396.144€) kažeta, da bo gotovina rasla po povprečni letni stopnji rasti 0,75%. Pri izračunu gotovine ni vključena populacija, mlajša od 18 let, zneski so na mesečnem in ne na letnem nivoju, poleg tega pa je poraba izračunana na podlagi srednjih vrednosti razredov, zato zneski niso natančni, kar pa niti ni njihov namen. Zgoraj navedeni zneski služijo le kot osnova za izračun povprečne letne stopnje rasti, ki jo potrebujeva za natančnejši izračun skupne letne porabe gotovine v letu 2023.

Tabela 26 prikazuje korekcijo historične oziroma naivne kalkulacije uporabe gotovine v letu 2023. Za primerjavo so prikazani tudi podatki iz naivne napovedi. Uporabo celotne gotovine v letu 2023 izračunava po formuli (4), pri čemer za CAGR uporabiva prej dobljeno povprečno letno stopnjo rasti 0,75%.

$$G_{2023} = G_{2013} * (1 + CAGR)^{10} \quad (4)$$

*Tabela 26: Uporaba gotovine v letu 2023, izračunana na podlagi lastnosti različnih starostnih skupin in analize faktorjev vpliva na uporabo gotovine*

Gotovina v letu 2023			Povprečna letna stopnja rasti 2013 – 2023 v odstotkih			Naivna napoved povprečne letne stopnje rasti 2013 – 2023 v odstotkih		
BDP	d	Gotovina	BDP	d	gotovina	BDP	d	gotovina
44.230.000.000	0,405	17.925.903.992	2,04	-1,26	0,75	2,04	-0,84	1,11

#### 8.4 Napoved uporabe gotovine v prihodnosti

Izračun v tabeli 26 kaže, da bodo številne inovacije na področju plačil povzročile odmik od historičnega trenda v smeri zmanjševanja deleža uporabljene gotovine. Skupna količina gotovine, porabljene za plačila, pa bo še naprej rasla, saj bo skupna poraba rasla hitreje, kot bo padal delež gotovine. Primerjava skupnih letnih stopenj rasti deleža gotovine in skupne porabljene gotovine po obeh kalkulacijah kaže, da se bo trend uporabe gotovine spreminjal zelo počasi in da se Slovenija v bližnji prihodnosti še ne bo približala brezgotovinski družbi.

Sodeč po analizi faktorjev vpliva na gotovino bodo prav slovenski potrošniki tisti, ki bodo s svojimi odločitvami o izbiri plačilnih inštrumentov najbolj zavirali zmanjševanje porabe gotovine, medtem ko bodo premik k manjši porabi gotovine s svojimi aktivnostmi in ukrepi najbolj spodbujali trgovci, banke in vlada. Glede na izkušnje iz Švedske in Nigerije pa lahko rečeva, da imajo poglobitno vlogo pri zmanjševanju porabe gotovine potrošniki, saj so se poskusi zmanjševanja porabe gotovine brez širokega družbenega soglasja izkazali za neuspešne.

## 9 PREDLOGI SMERNIC RAZVOJA AKTERJEM V PROCESIH OBDELAVE IN DISTRIBUCIJE GOTOVINE

Glede na ugotovitve najine raziskave lahko trdimo, da bo distribucija in obdelava gotovine še dolgo ostala nujno potrebna storitev, ki jo bo v naši družbi nekdo moral opravljati. V primeru zmanjševanja števila gotovinskih transakcij bodo stroški na posamezno transakcijo višji, saj bo moralo manjše število transakcij kriti stroške infrastrukture. Zato je za akterje na področju gotovine pomembno, da z izkoriščanjem tehnološkega napredka in drugih priložnosti zmanjšujejo svoje stroške in povečujejo učinkovitost. V nadaljevanju podajava

nekatero možne smernice razvoja, ki bi akterjem v procesih obdelave in distribucije gotovine to lahko omogočile.

## **9.1 Kratkoročno – obdobje petih let: optimizacija procesov in stroškov**

Tehnološki napredek na področju obdelave gotovine nudi številne priložnosti za avtomatizacijo in robotizacijo procesov. Človeško delovno silo je možno skoraj v vseh fazah obdelave gotovine nadomestiti s stroji in tekočimi trakovi, s čimer se poveča učinkovitost procesa in hkrati zmanjša tveganje napak in prevar s strani zaposlenih. Tudi študija podjetja Agis Consulting poroča o razvoju v smeri popolne avtomatizacije v nekaterih gotovinskih centrih (AGIS Consulting, 2012, str. 40).

Obdelavo gotovine v bančnih poslovalnicah je mogoče preusmeriti iz bančnih okenc na samopostrežne gotovinske cone, kjer stranke same dvigajo in polagajo gotovino ter plačujejo položnice, gotovina pa se v coni tudi avtomatsko reciklira. Celotno gotovinsko poslovanje posamezne poslovalnice je tako opravljeno praktično brez sodelovanja zaposlenih, kar lahko občutno zmanjša stroške poslovanja in razbremeni delovno silo, ki se tako lahko posveti produktivnejšim bančnim produktom.

EPC je leta 2011 izdal iniciativo za standardizacijo velikosti bankomatskih kaset, ki bi se prilegale v bančne avtomate po vsej Evropi, saj je po mnenju EPC pomanjkanje standardov na tem področju faktor, ki pomembno prispeva k previsokim stroškom distribucije gotovine. Različne dimenzije bankomatskih kaset zahtevajo poleg zalog vseh vrst različnih kaset tudi prilagoditev sistemov za nevtralizacijo gotovine (angl. *Intelligent Banknote Neutralization Systems – IBNS*), s katerimi je pred ropom zaščitenih vedno več bančnih avtomatov, zato bi uvedba kaset standardnih dimenzij zmanjšala stroške njihovega vzdrževanja in zalog. Ukrep bi lahko zmanjšal tudi stroške transporta, saj bi prazne kasete lahko zamenjali z depozitnimi kasetami iz drugega bančnega avtomata na isti lokaciji brez dodatnega prevoza (Machado, 2011).

Izboljšanje učinkovitosti upravljanja z zalogami gotovine v posameznih poslovalnicah in bančnih avtomatih lahko občutno zmanjša stroške zalog gotovine in transporta. Z računalniškimi programi, ki so na voljo na tržišču, je možno poiskati najoptimalnejše razmerje med količino gotovine v bančnih avtomatih in poslovalnicah ter številom prevozov gotovine iz in do posamezne poslovalnice ali bančnega avtomata. Čeprav nekateri akterji v Sloveniji takšne rešitve že uporabljajo, je na tem področju še veliko priložnosti za izboljšanje.

## **9.2 Srednjeročno - obdobje desetih let: diverzifikacija in racionalizacija kapacitet**

Obdelava, hranjenje in distribucija gotovine zahteva visoko stopnjo varovanja in seveda ustrezno opremo, ki je zelo specifična in za katero so potrebne visoke začetne investicije. Zato je smiselno poiskati nove tržne priložnosti na področju izkoristka te opreme še v druge namene. S stroji za obdelavo kovancev bi na primer lahko šteli razne žetone iz avtomatov ali igralnic. Prav tako bi lahko proste prostorske kapacitete in oklopna vozila z visoko stopnjo varovanja izkoristili za hrambo in prevoz več vrst vrednosti za stranke.

Obdelava in distribucija gotovine v Sloveniji je razpršena med večje število akterjev, kot je po najinem mnenju potrebno glede na velikost tržišča. Smiselno bi bilo zmanjšati njihovo število, s čimer bi preostali akterji dosegali boljše učinke na račun ekonomije obsega in s tem nižje stroške poslovanja. Akterji se lahko povežejo v smislu skupnega podjetja, ali pa vsaj z medsebojno delitvijo infrastrukture.

## **9.3 Dolgoročno: organizacija s celovito podporo gotovinskemu poslovanju**

Na dolgi rok, pri čemer govoriva o obdobju od 10 do 20 let, vidiva možnosti razvoja v smeri oblikovanja gotovinskega centra, ki bi nudil popolno podporo gotovinskemu poslovanju. V naslednjih desetletjih po letu 2023 bo namreč delež gotovine po najinih predvidevanjih začel padati hitreje, saj bo sedanja mladina takrat spadala med starejšo generacijo, ki pa bo že od mladosti bolj vešča uporabe računalniške tehnologije in pametnih mobilnih telefonov, torej zanjo e- in m-plačila ne bodo več novost, ampak običajen način plačevanja, mlajše generacije pa bodo sprejemale vedno nove inovativne načine plačevanja. Zato bo gotovina predstavljala bankam in trgovcem manjši del poslovanja kot danes, stroški z njeno obdelavo in distribucijo pa ne bodo sorazmerno nižji. S tem se bo povečala potreba po doseganju boljših učinkov ekonomije obsega, ekonomije povezanih produktov in širše diverzifikacije dejavnosti, ki nudi podporo gotovinskemu poslovanju. S tem misliva na popolno profesionalizacijo področja gotovinskega poslovanja. Tako zamišljen gotovinski center bi z izkoriščanjem svojega specifičnega znanja in izkušenj na področju obdelave in distribucije gotovine omogočal strankam, da bi se z gotovino ukvarjale le v tolikšni meri, kot bi bilo za njih s stroškovnega vidika sprejemljivo. Gotovinski center bi poleg standardnih storitev, ki jih gotovinski centri običajno ponujajo, lahko ponujal tudi:

- distribucijo in servis strojne opreme za obdelavo gotovine ter svetovanje pri nakupu opreme v povezavi z dobavitelji ali popolnoma samostojno;
- svetovanje pri razvoju aplikativne podpore gotovinskemu poslovanju;
- samostojni razvoj aplikativne podpore po meri strank in razvoj standardnih paketov aplikativne podpore gotovinskemu poslovanju;
- svetovanje pri optimizaciji postavitve gotovinske mreže strank:

- svetovanje pri izboljšanju stroškovne učinkovitosti gotovinskega poslovanja;
- vodenje projektov, povezanih z gotovinskim poslovanjem.

## **SKLEP**

Mnenja različnih avtorjev o prihodnosti gotovine so deljena. Nekateri so mnenja, da nas že v bližnji prihodnosti čaka izumrtje gotovine in popolnoma brezgotovinska družba, drugi pa trdijo, da pogojev za pojav brezgotovinske družbe še zdaleč ne dosegamo. Razlog za tako velike razlike v prepričanjih strokovnjakov je v tem, da je prihodnost gotovine težko napovedati, ker je zgodovinskih podatkov o hitrosti sprejemanja inovacij na področju plačil trenutno še premalo, pa tudi sedanje količine uporabljene gotovine, na podlagi katerih bi bilo možno sklepati o prihodnosti, so do velike mere nejasne oziroma jih je težko meriti. Našteto so razlogi za najino odločitev, da skušava s pomočjo raziskave priti do oprijemljivejših dejstev glede prihodnje porabe gotovine v Sloveniji in na podlagi rezultatov podati smernice razvoja akterjem v procesu obdelave in distribucije gotovine, saj je to področje, na katerem tudi sama profesionalno delujeva.

Na podlagi analize rezultatov raziskave ugotavljava, da je odnos slovenskih potrošnikov do gotovine pozitiven in da se ji niso pripravljene odreči v zameno za modernejši možnosti plačevanja. Raziskava kaže, da so slovenskim potrošnikom glavni atributi plačilnih inštrumentov, ki so enostavnost, varnost, anonimnost, hitrost transakcije in kontrola nad porabo, nadpovprečno pomembni in da je glede večine naštetih atributov gotovina v njihovih očeh najboljši plačilni inštrument.

Potrošniki so tisti, ki bodo v prihodnosti najbolj odločilni pri tem, kateri plačilni inštrumenti in v kolikšni meri se bodo uporabljali, zato je njihovo mnenje o gotovini in ostalih plačilnih inštrumentih ključnega pomena pri poskusu napovedi prihodnje porabe gotovine. Meniva, da najina raziskava pri tem pomeni korak naprej v primerjavi z modelom podjetja Market Dynamics Platform, kjer avtorji pri svojih napovedih in ocenah vplivov dejavnikov na uporabo gotovine niso imeli na razpolago informacij o dejanskem mnenju potrošnikov, ampak so o njem le sklepali.

Glede na rezultate raziskave ugotavljava, da Slovenija še blizu brezgotovinski družbi, saj kalkulacija prihodnje porabe gotovine kaže, da bo količina gotovine v preučevanem obdobju rasla. Trend rasti se bo sicer nekoliko upočasnili, še vedno pa to pomeni tudi rast obseg dela za akterje v procesih obdelave in distribucije gotovine, zato priporočava, da se tem trendom prilagodijo z upoštevanjem smernic, podanih v magistrski nalogi.

## LITERATURA IN VIRI

1. A.T. Kearney, Visa Europe, Schneider, F. (2013). The Shadow Economy in Europe, 2013 – Using electronic payment systems to combat the shadow economy. Najdeno 29. maja 2013 na spletnem naslovu [http://www.visaeurope.com/en/newsroom/news/articles/2013/shadow\\_economy\\_report.aspx](http://www.visaeurope.com/en/newsroom/news/articles/2013/shadow_economy_report.aspx)
2. Adeleye, H. V., Olugbenga, O. S., & Asafe, Y. N. (2014). Empirical Analysis of People Awareness, Attitudes and Implications of Cashless Society Policy in Nigeria. Najdeno 18. julija 2015 na spletnem naslovu Academia: [http://www.academia.edu/10086028/Empirical\\_Analysis\\_of\\_People\\_Awareness\\_Attitudes\\_and\\_Implications\\_of\\_Cashless\\_Society\\_Policy\\_in\\_Nigeria](http://www.academia.edu/10086028/Empirical_Analysis_of_People_Awareness_Attitudes_and_Implications_of_Cashless_Society_Policy_in_Nigeria)
3. AGIS Consulting. (2005). The Future of Cash 2005. Najdeno 18. februarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.agis-consulting.com/documents/Agis%20Consulting\\_Future\\_of\\_Cash\\_2005\\_ENG.pdf](http://www.agis-consulting.com/documents/Agis%20Consulting_Future_of_Cash_2005_ENG.pdf)
4. AGIS Consulting. (2008). The Future of Cash 2008. Najdeno 18. februarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.agis-consulting.com/documents/AgisConsulting\\_Future\\_of\\_Cash\\_2008.pdf](http://www.agis-consulting.com/documents/AgisConsulting_Future_of_Cash_2008.pdf)
5. AGIS Consulting. (2012). The Future of Cash 2012. Najdeno 18. februarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.agis-consulting.com/documents/AGIS-Consulting-Future-of-cash-2012.pdf>
6. Anthemis Group. (2013). The Payments Innovation Report – 2013. Najdeno 29. maja 2013 na spletnem naslovu <http://www.scribd.com/doc/129683968/Payments-Innovation-Jury-Report>
7. Arango, C., & Taylor, V. (2009). Merchants' Costs of Accepting Means of Payment: Is Cash the Least Costly? Najdeno 16. decembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2010/06/arango\\_taylor.pdf](http://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2010/06/arango_taylor.pdf)
8. Bank for International Settlements. (2012). Innovations in retail payments. Najdeno 12. septembra 2014 na spletnem naslovu <http://www.bis.org/cpmi/publ/d102.pdf>
9. Banka Slovenije. (2015). Bilten, junij 2015. Najdeno 11. julija 2015 na spletnem naslovu [://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=6323](http://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=6323)
10. Banka Slovenije. (2014). Bilten, november 2014. Najdeno 23. novembra 2014 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=5996>
11. Banka Slovenije. (b.1.a). Nadzor plačilnih institucij. Najdeno 6. marca 2014 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/placilni-sistemi.asp?MapaId=1435>
12. Banka Slovenije. (b.1.b). O Nacionalnem svetu za plačila. Najdeno 10. januarja 2015 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/svet-placila.asp?MapaId=1636>
13. Bertonec, B., & Miklavčič, G. (2005). Prihodnost gotovine. *Bančni vestnik* (12), 2-10.
14. Bizovičar, M. (2015). Uredba o medbančnih provizijah velja. *Delo.si*. Najdeno 6. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/finance/uredba-o-medbancnih-provizijah-velja.html>
15. *Blagovna znamka*. Najdeno 2. julija 2015 na spletnem naslovu <https://www.moneta.si/>

16. Brits, H., & Winder, C. (2005). Payments Are No Free Lunch. Najdeno 23. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.cepr.org/meets/wkcn/1/1627/papers/Winder.pdf>
17. Brunila, J.-O. (2015). Sweden en route cashless? 1990 – 2014 true story. Najdeno 12. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.wsbi-esbg.org/Events/Barcelona2015/Documents/Swedbank%20Group%20Cards.pdf>
18. Central Bank of Nigeria. (2011). Further Clarifications on Cash-Less Lagos Project. Najdeno 17. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.cenbank.org/out/2011/pressrelease/gvd/cashless%20lagos%20brief%20for%20website%20revised2.pdf>
19. Centre for Retail Research. (2015). Online Retailing: Britain, Europe, US and Canada 2015. Najdeno 18. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.retailresearch.org/onlineretailing.php>
20. Cheque. (b.l.) V *Wikipedia*. Najdeno 8. novembra 2014 na spletnem naslovu <https://en.wikipedia.org/wiki/Cheque>
21. CNN Money. (2015). This could be the first country to go cashless. Najdeno 9. julija 2015 na spletnem naslovu <http://money.cnn.com/2015/06/02/technology/cashless-society-denmark/>
22. Cope, A. M., Rock, A. M., & Schmeiser, M. D. (2013). Risk perception, risk tolerance and consumer adoption of mobile banking services. Najdeno 7. januarja 2014 na spletnem naslovu [http://www.illinoisjltip.com/sources/Peres/37\\_Alice%20M.%20Cope%20et%20al.,%20Ris.pdf](http://www.illinoisjltip.com/sources/Peres/37_Alice%20M.%20Cope%20et%20al.,%20Ris.pdf)
23. C. R. (2013, 12. maj). Novega načina plačevanja je vse več. *Zurnal24*. Najdeno 2. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.zurnal24.si/novega-nacina-placevanja-je-vse-vec-clanek-249596>
24. Credit Card. (b.l.) V *Wikipedia*. Najdeno 8. novembra 2014 na spletnem naslovu [https://en.wikipedia.org/wiki/Credit\\_card](https://en.wikipedia.org/wiki/Credit_card)
25. Currency Consulting International. (2001). The Impact of Technology on Cash Usage. Najdeno 11. aprila 2013 na spletnem naslovu [http://www.currencyconsulting.com/presentations/CG\\_CC\\_2001.pdf](http://www.currencyconsulting.com/presentations/CG_CC_2001.pdf)
26. De Nederlandsche Bank. (2005). Payment Instruments as Perceived by Consumers - a Public Survey. Najdeno 23. januarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.dnb.nl/en/binaries/Working%20Paper%2053\\_tcm47-146710.pdf](http://www.dnb.nl/en/binaries/Working%20Paper%2053_tcm47-146710.pdf)
27. Dhall, A., Ewing, D., Rajgopal, K., & Shaukat, T. (2011). Payments 2020: Scenarios for dynamic evolution. Najdeno 23. januarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial\\_Services/Knowledge\\_Highlights/Recent\\_Reports/~media/Reports/Financial\\_Services/MoP10\\_Payments\\_2020.ashx](http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial_Services/Knowledge_Highlights/Recent_Reports/~media/Reports/Financial_Services/MoP10_Payments_2020.ashx)
28. ECB. (b.l.). Statistical Data Warehouse. Najdeno 25. maja 2015 na spletnem naslovu <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051>
29. Edelman. (2015). Edelman Trust Barometer, Global Results. Najdeno 18. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.edelman.com/2015-edelman-trust-barometer-2/trust-and-innovation-edelman-trust-barometer/global-results/>
30. EFMA. (2011). Meeting the needs of a different generation. Najdeno 23. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.efma.com/index.php/resources/studies/detail/EN/1/50>



31. eMarketer Inc. (2014). Worldwide Smartphone Usage to Grow 25% in 2014. Najdeno 21. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.emarketer.com/Article/Worldwide-Smartphone-Usage-Grow-25-2014/1010920>
32. European Commission. (2011). COMMISSION STAFF WORKING PAPER: Executive summary of the IMPACT ASSESSMENT. Najdeno 18. junija 2015 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/inclusion/sec\\_2011\\_907\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/inclusion/sec_2011_907_en.pdf)
33. European Commission. (2015). Commission welcomes European Parliament vote to cap interchange fees and improve competition for card-based payments. Najdeno 6. julija 2015 na spletnem naslovu [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4585\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4585_en.htm)
34. European Payments Council. (2007). The Use of Cash in Society. Najdeno 9. decembra 2013 na spletnem naslovu <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>
35. European Police Office. (2015). Why is cash still king? A strategic report on the use of cash by criminal groups as a facilitator for money laundering. Najdeno 18. julija 2015 na spletnem naslovu [https://www.europol.europa.eu/sites/default/files/publications/eur\\_opolcik.pdf](https://www.europol.europa.eu/sites/default/files/publications/eur_opolcik.pdf)
36. Evans, D. S., & Schmalensee, R. (2005). *Paying with Plastic: The Digital Revolution in Buying and Borrowing*. London: Massachusetts Institute of Technology.
37. Evans, D. S., Webster, K., Colgan, G., & Murray, S. (2013). Paying with Cash: A Multi-Country Analysis of the Past and Future of the Use of Cash for Payments by Consumers. Najdeno 23. avgusta 2013 na spletnem naslovu Social Science Research Network: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2273192](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2273192)
38. Evropska komisija. (2015). Poročilo o državi – Slovenija 2015. Najdeno 27. julija 2015 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/csr2015/cr2015\\_slovenija\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/csr2015/cr2015_slovenija_sl.pdf)
39. Feige, E. L. (2009). New estimates of overseas U.S. currency holdings, the Underground economy and the "Tax Gap". Najdeno 23. februarja 2013 na spletnem naslovu [http://mpira.ub.uni-muenchen.de/19564/1/MPRA\\_paper\\_19564.pdf](http://mpira.ub.uni-muenchen.de/19564/1/MPRA_paper_19564.pdf)
40. Holland, K. (2014). How the unbanked manage their money. Najdeno 24. februarja 2015 na spletnem naslovu <http://www.cnn.com/2014/10/30/how-the-unbanked-manage-their-money.html>
41. Initiative Media. (2015). Media Fact Book Romania 2015. Najdeno 22. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.mediafactbook.ro/public/files/MFB2015.pdf>
42. Itah, A. J. (2014). Impact of Cashless Banking on Banks' Profitability (Evidence from Nigeria). Najdeno 17. julija 2015 na spletnem naslovu Macrothink Institute: <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ajfa/article/viewFile/6268/5447>
43. *Klikin*. Najdeno 12. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.nlb.si/klikin>
44. Kodelja, M. (2015). Po povzetju. Najdeno 14. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.mojmikro.si/taxonomy/term/1715>

45. Krisper, B. (2014). Prihaja brezstično plačevanje z bančno kartico. Najdeno 5. januarja 2015 na spletnem naslovu <https://www.zps.si/index.php/osebne-finance/6930-prihaja-brezsticno-placevanje-z-bancno-kartico-7-8-2014>
46. Krueger, M. (2008). Cash – the familiar stranger. Najdeno 23. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://users.telenet.be/dordogne/futureofcash/Future%20of%20Cash%20-%20Cash%20the%20familiar%20stranger%20Malte%20Krueger.pdf>
47. Lambert, M. (2011). The History of Debit Cards. Najdeno 8. novembra 2014 na spletnem naslovu Bright Hub: <http://www.brighthub.com/money/personal-finance/articles/42073.aspx>
48. Leaders & Company Limited. (2015). Cashless Nigeria: The Journey So Far. Najdeno 17. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.thisdaylive.com/articles/cashless-nigeria-the-journey-so-far/179322/>
49. Machado, L. (2011). One Size Fits All. Najdeno 11. avgusta 2015 na spletnem naslovu European Payments Council : [http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/newsletter/article/?articles\\_uuid=FE9174DC-BE68-961B-9EB0C027A898647D](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/newsletter/article/?articles_uuid=FE9174DC-BE68-961B-9EB0C027A898647D)
50. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2015). Podpis sporazuma o pomoči najšibkejšim. Najdeno 21. julija 2015 na spletnem naslovu [http://www.mddsz.gov.si/si/medijsko\\_sredisce/novica/article/1939/7699/b84b74d61c7e617b02b5ec6bd6b9251c/](http://www.mddsz.gov.si/si/medijsko_sredisce/novica/article/1939/7699/b84b74d61c7e617b02b5ec6bd6b9251c/)
51. Miniwatts Marketing Group. (2014). Internet usage statistics. Najdeno 21. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
52. Mobile payment. (b.l.). V *Wikipedia*. Najdeno 8. novembra 2014 na spletnem naslovu [https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile\\_payment](https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_payment)
53. Müller, J. (2007). *Generacija zlato*. Tržič: Učila International, založba d.o.o. in Elementum - Ag d.o.o.
54. Near Field Communication.org. (b.l.). History of Mobile & Contactless Payment Systems. Najdeno 8. novembra 2014 na spletnem naslovu <http://www.nearfieldcommunication.org/payment-systems.html>
55. Nigeria Inter-Bank Settlement System. (2012). CBN reviews the cash-less Lagos policy. Najdeno 17. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.nibss-plc.com.ng/cbn-reviews-the-cash-less-lagos-policy>
56. Nova Ljubljanska banka d.d. (2014a). Optimizacija prodajnih poti v NLB. Najdeno 6. septembra 2014 na spletnem naslovu <http://www.nlb.si/sporocilo-za-javnost-6-3-2014>
57. Nova Ljubljanska banka d.d. (2014b). Novi časi, novi produkti: NLB bo prva v Sloveniji uvedla brezstično plačevanje. Najdeno 16. decembra 2014 na spletnem naslovu <https://www.nlb.si/sporocilo-za-javnost-23-oktober-2014>
58. O'Brien, S. (2014). Consumer Preferences and the Use of Cash: Evidence from the Diary of Consumer Payments Choice Working Paper. Najdeno 11. decembra 2014 na spletnem naslovu Federal Reserve Bank of San Francisco: <http://www.frbsf.org/cash/publications/fed-notes/2014/july/OBrien-2014-Consumer-Preferences-and-the-Use-of-Cash-Evidence-from-the-Diary-of-Consumer-Payments-Choice.pdf>

59. Pay Your Way. (2012). Pay Your Way 2025: Future Payments. Najdeno 2. maja 2013 na spletnem naslovu <http://www.payyourway.org.uk/wp-content/uploads/2012/10/Pay-Your-Way-2025-FUTURE-OF-PAYMENTS.pdf>
60. Payments Council. (2010a). The Future for Cash in the UK. Najdeno 19. februarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments\\_council/future\\_of\\_cash2.pdf](http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments_council/future_of_cash2.pdf)
61. Payments Council. (2010b). The Way We Pay 2010. Najdeno 19. februarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments\\_council/the\\_way\\_we\\_pay\\_2010\\_final.pdf](http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments_council/the_way_we_pay_2010_final.pdf)
62. Payments Council. (2013). The Way We Pay 2011. Najdeno 2. maja 2013 na spletnem naslovu [http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments\\_council/statistical\\_publications/the\\_way\\_we\\_pay\\_-\\_february\\_2013.pdf](http://www.paymentscouncil.org.uk/files/payments_council/statistical_publications/the_way_we_pay_-_february_2013.pdf)
63. Praprotnik, A. (2012). *DENAR – Nedolžna prevara?* Ljubljana: Za-misli d.o.o.
64. Ribnikar, I. (2006). *Monetarna ekonomija I.* Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
65. Roos, R., & Doyle, A. (2015). Nordic countries point the way to cashless societies. Najdeno 29. junija 2015 na spletnem naslovu Reuters: <http://www.reuters.com/article/2015/01/09/nordic-cashless-idUSL6N0UM1TY20150109>
66. Russell, H. (2014). Welcome to Sweden - the most cash-free society on the planet. Najdeno 29. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.theguardian.com/world/2014/nov/11/welcome-sweden-electronic-money-not-so-funny>
67. Ryan, T., & Media, D. (b.l.). The Overall Effects of Unemployment. Najdeno 3. marca 2014 na spletnem naslovu <http://smallbusiness.chron.com/overall-effects-unemployment-37104.html>
68. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students (5th ed.)*. London: Pearson Education Limited.
69. Schmiedel, H., Kostova, G., & Ruttenberg, W. (2012). The social and private costs of retail payment instruments: a European perspective. Najdeno 28. maja 2013 na spletnem naslovu <http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecbocp137.pdf>
70. Schneider, F. (2013). Size and Development of the Shadow Economies of Portugal and 35 other OECD Countries from 2003 to 2013. Najdeno 19. julija 2015 na spletnem naslovu Department of Economics: [http://www.nipe.eeg.uminho.pt/Uploads/Semin%C3%A1rios%202013/2013-03-13\\_Schneider35otherOECD.pdf](http://www.nipe.eeg.uminho.pt/Uploads/Semin%C3%A1rios%202013/2013-03-13_Schneider35otherOECD.pdf)
71. Schneider, F. (2015). Size and Development of the Shadow Economy of 31 European and 5 other OECD Countries from 2003 to 2015: Different Developments. Najdeno 19. julija 2015 na spletnem naslovu Department of Economics : <http://www.econ.jku.at/members/Schneider/files/publications/2015/ShadEcEurope31.pdf>
72. Shay, S. A. (2013). Cashless society: A huge threat to our freedom. Najdeno 16. junija 2015 na spletnem naslovu CNBC: <http://www.cnbc.com/2013/12/12/cashless-society-a-huge-threat-to-our-freedomcommentary.html>
73. STA. (2013, 7. april). Vse več selitev Slovencev v tujino. *24ur.com*. Najdeno 3. februarja 2014 na spletnem naslovu [http://www2.24ur.com/bin/article\\_print.php?id=3954497](http://www2.24ur.com/bin/article_print.php?id=3954497)

74. Statista. (2014a). Average per capita spending for online shopping in selected countries in Europe in 2014. Najdeno 19. julija 2014 na spletnem naslovu <http://www.statista.com/statistics/435943/online-shopping-e-commerce-spending-per-capita-by-country-europe/>
75. Statista. (2014b). Global mobile payment transaction volume from 2010 to 2017. Najdeno 12. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.statista.com/statistics/226530/mobile-payment-transaction-volume-forecast/>
76. Statista. (2014c). Number of smartphone users worldwide from 2012 to 2018. Najdeno 12. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/>
77. Statista. (2014d). Slovenia: weekly smartphone activities 2014. Najdeno 10. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.statista.com/statistics/365027/weekly-smartphone-activities-slovenia/>
78. Statistični urad RS. (b.l.a). Povprečne letne stopnje rasti cen življenjskih potrebščin. Najdeno 17. januarja 2015 na spletnem naslovu [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/vie\\_wplus.asp?ma=H174S&ti=&path=../Database/Hitre\\_Repozitorij/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/vie_wplus.asp?ma=H174S&ti=&path=../Database/Hitre_Repozitorij/&lang=2)
79. Statistični urad RS. (b.l.b). Zaposlene osebe po višini neto plače po dejavnosti (SKD 2008) in spolu. Najdeno 13. septembra 2014 na spletnem naslovu [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0711515S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/07\\_trg\\_dela/10\\_place/10\\_07115\\_zap\\_osebe\\_placa/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0711515S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/10_place/10_07115_zap_osebe_placa/&lang=2)
80. Statistični urad RS. (2014a). Cene in inflacija. Najdeno 7. januarja 2014 na spletnem naslovu <http://www.stat.si/StatWeb/pregled-podrocja?id=2&headerbar=1>
81. Statistični urad RS. (2014b). E-nakupovanje za zasebne namene, podrobni podatki, Slovenija. Najdeno 7. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=6680>
82. Statistični urad RS. (2014c). Meddržavne selitve po spolu. Najdeno 18. novembra 2014 na spletnem naslovu [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05N1002S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/40\\_selitve/05\\_05N10\\_meddrzavne/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05N1002S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/40_selitve/05_05N10_meddrzavne/&lang=2)
83. Statistični urad RS. (2014d). Priseljeni prebivalci, stari 15 ali več let, po izobrazbi, državljanstvu, starostnih skupinah, spolu. Najdeno 3. decembra 2014 na spletnem naslovu [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05N3105S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/40\\_selitve/15\\_05N31\\_soc\\_ek\\_znac\\_prisel/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05N3105S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/40_selitve/15_05N31_soc_ek_znac_prisel/&lang=2)
84. StatPac. (b.l.). Survey Sampling Methods. Najdeno 29. maja 2013 na spletnem naslovu <http://www.statpac.com/surveys/sampling.htm>
85. Stix, H. (2004). The Impact of ATM Transactions and Cashless Payments on Cash Demand in Austria. Najdeno 4. decembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.oenb.at/dms/oenb/Publikationen/Volkswirtschaft/Monetary-Policy-and-the-Economy/2004/Monetary-Policy-and-the-Economy-Q1-04/chapters/mop\\_20041\\_4\\_tcm16-6055.pdf](http://www.oenb.at/dms/oenb/Publikationen/Volkswirtschaft/Monetary-Policy-and-the-Economy/2004/Monetary-Policy-and-the-Economy-Q1-04/chapters/mop_20041_4_tcm16-6055.pdf)
86. The Economist Intelligence Unit. (2013). Economy: Long-term outlook: Slovenia. Najdeno 26. marca 2014 na spletnem naslovu <http://country.eiu.com/article.aspx?artic>

- leid=1980990182&Country=Slovenia&topic=Economy&subtopic=Long-term+outlook&subsubtopic=Summary
87. The Local Europe. (2015). Small businesses seek help in cashless Sweden. Najdeno 29. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.thelocal.se/20150317/small-businesses-seek-help-in-cashless-sweden>
  88. The UK Cards Association. (2014). Facts and figures. Najdeno 14. septembra 2014 na spletnem naslovu [http://www.theukcardsassociation.org.uk/facts\\_figures/index.asp](http://www.theukcardsassociation.org.uk/facts_figures/index.asp)
  89. The World Bank Group. (b.l.). Automated teller machines per 100,000 adults. Najdeno 23. novembra 2014 na spletnem naslovu <http://data.worldbank.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>
  90. The World Bank Group. (2015). Massive Drop in Number of Unbanked, says New Report. Najdeno 16. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report>
  91. Tomlinson, S. (2012). Sweden could be first country to go cashless as even churches are taking cards for offerings. Najdeno 16. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2117643/Sweden-Country-cashless-churches-accepting-cards-offerings.html>
  92. Trading Economics. (2013). Slovenia Core Inflation Rate Forecast. Najdeno 7. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.tradingeconomics.com/slovenia/core-inflation-rate/forecast>
  93. Urad RS za makroekonomske analize in razvoj. (2013a). Poročilo o razvoju 2013. Najdeno 12. septembra 2014 na spletnem naslovu [http://www.umar.gov.si/fileadmin/user\\_upload/publikacije/pr/2013/POR\\_2013s.pdf](http://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/pr/2013/POR_2013s.pdf)
  94. Urad RS za makroekonomske analize in razvoj. (2013b). Delovna projekcija prebivalstva Slovenije. Najdeno 21. oktobra 2014 na spletnem naslovu [http://www.umar.gov.si/informacije\\_za\\_javnost/obvestila\\_in\\_sporocila\\_za\\_javnost/obvestilo/zapisi/delovna\\_projekcija\\_prebivalstva\\_slovenije/1/](http://www.umar.gov.si/informacije_za_javnost/obvestila_in_sporocila_za_javnost/obvestilo/zapisi/delovna_projekcija_prebivalstva_slovenije/1/)
  95. Urad RS za makroekonomske analize in razvoj. (2015). Pomladanska napoved gospodarskih gibanj 2015. Najdeno 19. julija 2015 na spletnem naslovu [http://www.umar.gov.si/fileadmin/user\\_upload/publikacije/analiza/Pomladanska\\_napoved\\_2015/Pomladanska\\_napoved\\_gospodarskih\\_gibanj\\_publikacija.pdf](http://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/analiza/Pomladanska_napoved_2015/Pomladanska_napoved_gospodarskih_gibanj_publikacija.pdf)
  96. Verdier, M., & Mariotto, C. (2015). Innovation and regulation in the retail banking industry. Najdeno 16. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.ipdigit.eu/2015/01/innovation-and-regulation-in-the-retail-banking-industry/>
  97. Vlada Republike Slovenije. (2013). Obvladovanje sive ekonomije v Republiki Sloveniji. Najdeno 18. julija 2015 na spletnem naslovu [http://www.vlada.si/medijsko\\_sredisce/sporocila\\_za\\_javnost/sporocilo\\_za\\_javnost/article/36\\_redna\\_seja\\_vlade\\_rs\\_43269/](http://www.vlada.si/medijsko_sredisce/sporocila_za_javnost/sporocilo_za_javnost/article/36_redna_seja_vlade_rs_43269/)
  98. Vlada Republike Slovenije. (2015). Uvedba davčnih blagajn. Najdeno 28. julija 2015 na spletnem naslovu [http://www.protisiviekonomiji.si/uedba\\_davcnih\\_blagajn/](http://www.protisiviekonomiji.si/uedba_davcnih_blagajn/)

99. World Economic Forum. (2015). Network Readiness Index. Najdeno 12. julija 2015 na spletnem naslovu <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/>
100. World Payments Report. (b.l.a). Data. Najdeno 28. maja 2015 na spletnem naslovu <https://www.worldpaymentsreport.com/reports/noncash>
101. World Payments Report. (b.l.b). The Convergence of E- and M-Payments. Najdeno 29. maja 2015 na spletnem naslovu <https://www.worldpaymentsreport.com/The-Convergence-of-E-and-M-Payments>
102. World Payments Report. (2011). World Payments Report 2011. Najdeno 2. maja 2013 na spletnem naslovu [http://www.capgemini.com/sites/default/files/resource/pdf/World\\_Payments\\_Report\\_2011.pdf](http://www.capgemini.com/sites/default/files/resource/pdf/World_Payments_Report_2011.pdf)
103. World Payments Report. (2013). World Payments Report 2013. Najdeno 16. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.capgemini.com/sites/default/files/resource/pdf/wpr\\_2013.pdf](http://www.capgemini.com/sites/default/files/resource/pdf/wpr_2013.pdf)
104. Zarlenga, S. (2002). *The Lost Science Of Money (1st ed.)*. Valatie: America Monetary Institute.
105. Zavod RS za zaposlovanje. (2014). Stopnja registrirane brezposelnosti. Najdeno 3. februarja 2014 na spletnem naslovu [http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/trg\\_dela\\_v\\_stevilkah/stopnja\\_registrirane\\_brezposelnosti](http://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah/stopnja_registrirane_brezposelnosti)

## **PRILOGE**





## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Vprašalnik Uporaba gotovine .....	1
Priloga 2: Ocena količine dvigov gotovine v bančnih poslovalnicah v Sloveniji glede na primerljive države evro območja, ki ta podatek objavljajo .....	7







## Priloga 1: Vprašalnik Uporaba gotovine

Pozdravljeni. Naslednji vprašalnik je namenjen ugotavljanju odnosa prebivalstva do gotovine v primerjavi z drugimi plačilnimi metodami. S sodelovanjem v anketi boste pomembno prispevali k raziskavi o prihodnosti gotovine, zato vas prosimo, da odgovarjate iskreno in točno.

Anketa je popolnoma anonimna. Odgovarjanje vam ne bo vzelo več kot 10 minut. V primeru, da boste potrebovali pomoč, se obrnite na Matejo ([grumateja@gmail.com](mailto:grumateja@gmail.com)) ali Roka ([obercr@gmail.com](mailto:obercr@gmail.com)). Vsekakor pa bova vesela tudi vsakršne pripombe, kritike in komentarja.

Hvala vam za sodelovanje. S pritiskom na "Continue" boste pričeli z anketo.

### 1. Koliko gotovine imate povprečno pri sebi?

<input type="radio"/> Nič
<input type="radio"/> Manj kot 10 evrov
<input type="radio"/> 10 - 50 evrov
<input type="radio"/> 50 - 100 evrov
<input type="radio"/> Več kot 100 evrov

### 2. Označite najpomembnejši razlog, da imate pri sebi vedno nekaj gotovine.

<input type="radio"/> Navajen(a) sem tako
<input type="radio"/> Primoran(a) sem, saj je nekatere dobrine/storitve mogoče plačati le z gotovino
<input type="radio"/> Tako sem lahko brez skrbi, saj edino gotovino lahko uporabim kjerkoli
<input type="radio"/> Navadno pri sebi nimam gotovine
<input type="radio"/> Drugo

### 3. Kadar se odločite za plačilo z gotovino, kaj je najpogosteje razlog za to?

<input type="radio"/> Navajen(a) sem tako
<input type="radio"/> Ponudnik ne nudi drugih plačilnih metod
<input type="radio"/> Ne želim trgovcu dajati osebnih podatkov
<input type="radio"/> V določenih primerih tako lahko prihranim stroške plačila davka
<input type="radio"/> Tako imam boljšo kontrolo nad porabo sredstev
<input type="radio"/> Plačevanje z gotovino je najhitrejše

**4. Ocenite, za kolikšen del celotne vaše potrošnje izberete plačilo z gotovino. Vpišite odstotek (brez oznake %).**

**5. Rangirajte pomembnost naslednjih lastnosti plačil.**

	1 - nepomembna	2	3	4	5 - zelo pomembna
Enostavnost uporabe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varnost uporabe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anonimnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontrola nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hitrost transakcije	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami? Plačevanje s plačilno kartico:**

	1 - se sploh ne strinjam	2	3	4	5 - se popolnoma strinjam
Je enostavno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je varno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je anonimno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omogoča dobro kontrolo nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je hitro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami? Plačevanje preko interneta (plačilna kartica, PayPal...):**

	1 - se sploh ne strinjam	2	3	4	5 - se popolnoma strinjam
Je enostavno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je varno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je anonimno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omogoča dobro kontrolo nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je hitro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami? Plačevanje preko spletne banke (npr. NLB Klik):**

	1 - se sploh ne strinjam	2	3	4	5 - se popolnoma strinjam
Je enostavno	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je varno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je anonimno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omogoča dobro kontrolo nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je hitro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami? Plačevanje z mobilnim telefonom:**

	1 - se sploh ne strinjam	2	3	4	5 - se popolnoma strinjam
Je enostavno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je varno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je anonimno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omogoča dobro kontrolo nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je hitro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami? Plačevanje z gotovino:**

	1 - se sploh ne strinjam	2	3	4	5 - se popolnoma strinjam
Je enostavno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je varno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je anonimno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omogoča dobro kontrolo nad porabo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je hitro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Kako dovzetni ste za novosti na področju plačevanja?**

<input type="radio"/> Zelo, takoj zagrabim vsako novost, ki pride na trg
<input type="radio"/> Dovzeten(a), vendar počakam, da se novost prime
<input type="radio"/> Manj dovzeten, navadno počakam, da večina poznanih že uporablja in hvali novost
<input type="radio"/> Nedovzeten, zelo težko se navadim na novosti

**12. Kakšna alternativna plačilna metoda bi se morala pojaviti na tržišču, da bi namesto z gotovino raje plačevali z njo? Možnih je več odgovorov.**

<input type="checkbox"/> Hitra
<input type="checkbox"/> Anonimna (ni sledljivosti plačilnih transakcij)
<input type="checkbox"/> Široko sprejemljiva (jo je mogoče uporabiti na večini plačilnih mest)
<input type="checkbox"/> Varna (dobro zaščitena glede kraje in drugih zlorab)
<input type="checkbox"/> Nič me ne more odvrniti od uporabe gotovine

**13. Ali bi popolnoma prenehali uporabljati gotovino, če bi se na trgu pojavila rešitev z lastnostmi, ki ste jih označili kot ustrezno alternativo?**

<input type="radio"/> Da, preahal(a) bi uporabljati gotovino
<input type="radio"/> Verjetno da, odvisno je tudi od drugih lastnosti plačilne metode
<input type="radio"/> Ne vem
<input type="radio"/> Verjetno ne, še vedno bi uporabljal(a) vsaj nekaj gotovine
<input type="radio"/> Ne, gotovina vseeno nudi nekaj več

**14. Ali menite, da v prihodnje lahko pričakujemo pojav takšne plačilne metode, ki bi ohranila prednosti in odpravila slabosti gotovine?**

<input type="radio"/> Da
<input type="radio"/> Ne

**15. Ali menite, da bo družba v prihodnje popolnoma prenehala uporabljati gotovino?**

<input type="radio"/> Da
<input type="radio"/> Ne



**16. Kako gledate na sledljivost vaših plačilnih transakcij pri uporabi elektronskih plačilnih metod?(plačilne kartice, e-banke...)**

<input type="radio"/> Me sploh ne moti, transparentnost podpiram
<input type="radio"/> Ne moti me, ker je dostopnost do teh podatkov dovolj omejena
<input type="radio"/> Nimam stališča
<input type="radio"/> Moti me, vendar ima sledljivost tudi prednosti
<input type="radio"/> Zelo me moti, moja potrošnja je moja stvar

**17. Kaj menite o uporabi podatkov o vaših nakupih z namenom ugotavljanja vaših nakupovalnih navad?**

<input type="radio"/> Me sploh ne moti, tako lažje in hitreje pridem do dobrin/storitev, ki jih res potrebujem
<input type="radio"/> Ne moti me, če le ponudniki niso preveč agresivni
<input type="radio"/> Nimam stališča
<input type="radio"/> Moti me, vendar vidim tudi prednosti
<input type="radio"/> Zelo me moti, moja potrošnja je moja stvar

**18. Ali bi dvignili prihranke na spletnem naslovu banke (če jih imate oziroma bi jih imeli) v primeru večjih gospodarskih/političnih pretresov?**

<input type="radio"/> Da
<input type="radio"/> Ne

**19. Ali menite, da je dobro imeti nekaj prihrankov v gotovini, za vsak slučaj?**

<input type="radio"/> Da
<input type="radio"/> Ne

**20. Označite svojo starostno skupino.**

<input type="radio"/> Manj kot 18 let
<input type="radio"/> 18 - 24 let
<input type="radio"/> 25 - 34 let
<input type="radio"/> 35 - 44 let
<input type="radio"/> 45 - 54 let
<input type="radio"/> 55 - 64 let
<input type="radio"/> Več kot 65 let

**21. Koliko v povprečju mesečno potrošite (stroški, prehrana, oblačila, zabava...)?**

<input type="radio"/> Manj kot 300 evrov
<input type="radio"/> 300 - 500 evrov
<input type="radio"/> 500 - 700 evrov
<input type="radio"/> 700 - 900 evrov
<input type="radio"/> 900 - 1.100 evrov
<input type="radio"/> 1.100 - 1.300 evrov
<input type="radio"/> 1.300 - 1.500 evrov
<input type="radio"/> Več kot 1.500 evrov

**22. Označite vaše mesečne prihodke (štipendija, plača, pokojnina...).**

<input type="radio"/> Manj kot 300 evrov
<input type="radio"/> 300 - 500 evrov
<input type="radio"/> 500 - 700 evrov
<input type="radio"/> 700 - 900 evrov
<input type="radio"/> 900 - 1.100 evrov
<input type="radio"/> 1.100 - 1.300 evrov
<input type="radio"/> 1.300 - 1.500 evrov
<input type="radio"/> Več kot 1.500 evrov

Vaši odgovori so bili zabeleženi. Hvala vam za sodelovanje.

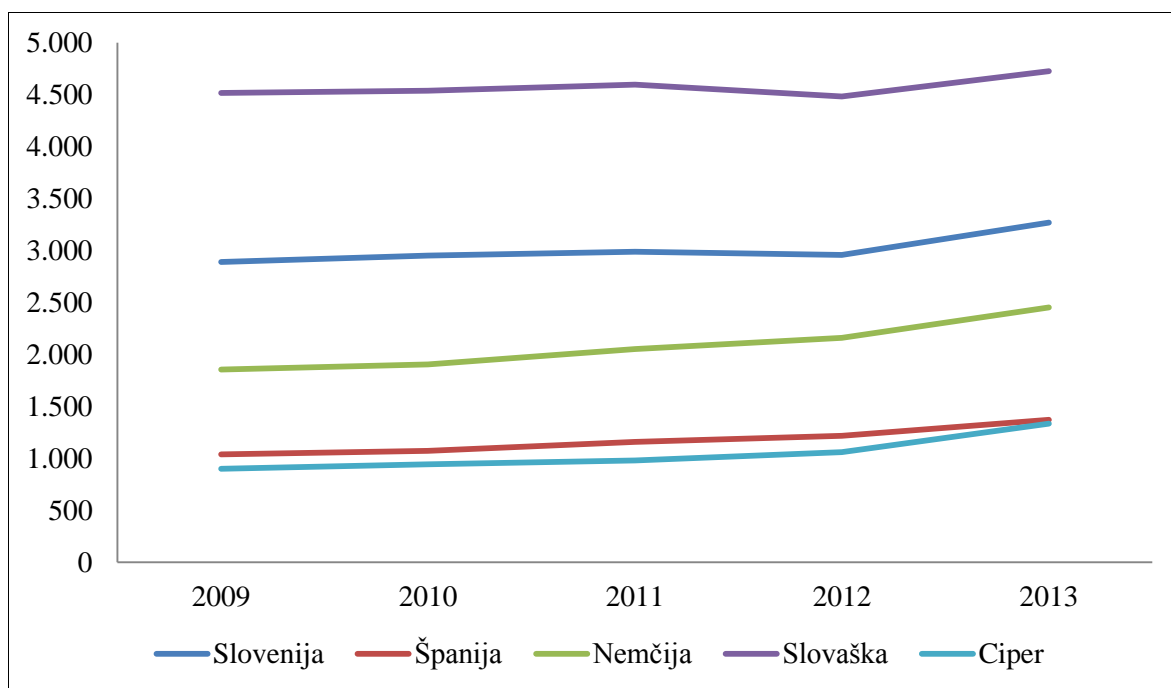
Ne pozabite vprašalnika posredovati naprej.

## Priloga 2: Ocena količine dvigov gotovine v bančnih poslovalnicah v Sloveniji glede na primerljive države evro območja, ki ta podatek objavljajo

### 1. Primerjave gibanja mreže bančnih poslovalnic, mreže bankomatov ter dvigov na bankomatih

#### A. Število prebivalcev na bančno poslovalnico

Slika 1: Primerjava gibanja števila prebivalcev na bančno poslovalnico

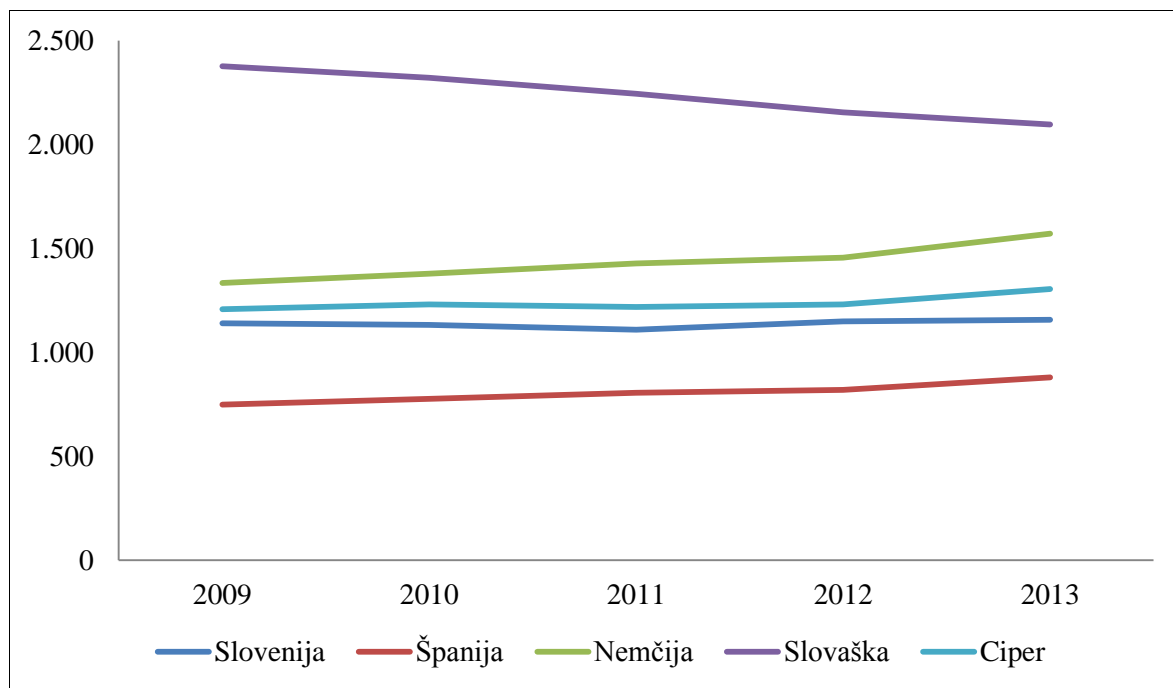


Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Primerjava po številu prebivalcev na bančno poslovalnico kaže na enak trend v vseh primerjanih državah. Število prebivalcev na poslovalnico se povečuje, to pomeni, da se mreže poslovalnic v državah krčijo. Najbolj primerljiva s Slovenijo je Slovaška, saj ima skoraj identično krivuljo gibanja in najbolj primerljivo gostoto poslovalnic v državi.

## B. Število prebivalcev na bankomat

Slika 2: Primerjava gibanja števila prebivalcev na bankomat

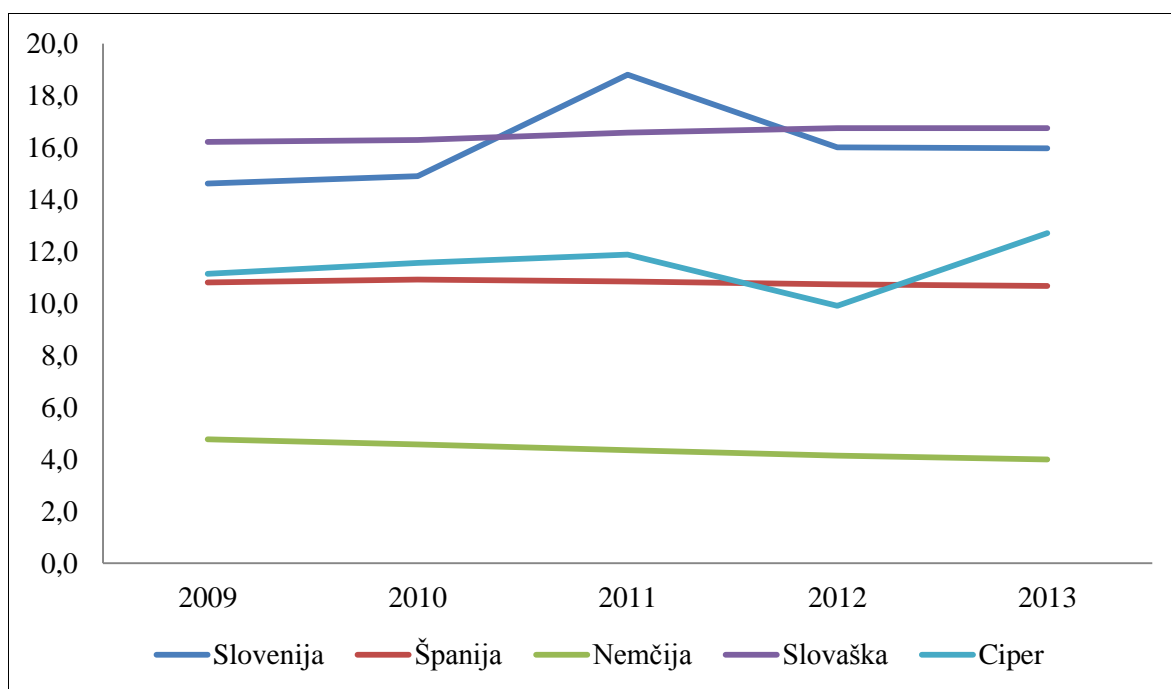


Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

V Sloveniji je povprečno število prebivalcev na bankomat v merjenem obdobju dokaj konstantno s skoraj neopaznim pozitivnim trendom. V Španiji, Nemčiji in na Cipru imajo opaznejši trend naraščanja števila prebivalcev na bankomat, kar nakazuje na krčenje bankomatske mreže v državah. Nasprotno na Slovaškem, kjer imajo glede na ostale države slabšo dostopnost do gotovine preko bankomatov, širijo bankomatsko mrežo in se tako približujejo povprečnemu številu prebivalcev na bankomat med primerjanimi državami. Sloveniji najbolj primerljiva je država z najmanjšo spremembo merjene količine v merjenem obdobju, to je Ciper.

### C. Dvigi na bankomatih v odstotkih od BDP

Slika 3: Primerjava gibanja dvigov na bankomatih v odstotkih od BDP



Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.

Po dvigih na bankomatih, izraženih v odstotkih od BDP, se države med seboj bolj razlikujejo. Slovenija, Ciper in Slovaška imajo naraščajoči trend, Nemčija in Španija pa padajočega. Med Ciprom in Slovaško, ki imata primerljiv trend s Slovenijo, je Slovaška bliže Sloveniji po merjeni količini, zato jo smatrava kot ustrežnejšo primerljivo državo.

Glede na vse tri primerjave ocenjujeva, da je Slovaška najustreznejša primerljiva država za oceno količine dvigov v bančnih poslovalnicah v Sloveniji, saj je v dveh od treh primerjav ocenjena kot najbolj primerljiva.

## 2. Ocena količine dvigov gotovine v bančnih poslovalnicah

Količino dvigov gotovine v bančnih poslovalnicah v Sloveniji oceniva na podlagi razmerja med dvigi v bančnih poslovalnicah in dvigih na bankomatih v izbrani primerljivi državi, ki je prikazan v tabeli 1. Pridobljeni količnik nato pomnoživa z obstoječimi podatki o dvigih na bankomatih v Sloveniji, kot prikazuje tabela 2.

*Tabela 1: Izračun razmerja med dvigi v bančnih poslovalnicah in dvigih na bankomatih v izbrani primerljivi državi, Slovaški*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Dvigi na bančnih poslovalnicah (BP)	20,42	27,03	28,23	27,12	27,58	25,51	23,59
Dvigi na bankomatih (BA)	7,86	9,91	10,18	10,74	11,44	11,91	12,08
<b>Razmerje BP/BA</b>	<b>2,60</b>	<b>2,73</b>	<b>2,77</b>	<b>2,53</b>	<b>2,41</b>	<b>2,14</b>	<b>1,95</b>

*Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.*

*Tabela 2: Ocena količine dvigov v bančnih poslovalnicah v Sloveniji na podlagi razmerja med dvigi v bančnih poslovalnicah in dvigih na bankomatih v izbrani primerljivi državi, Slovaški*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Dvigi na bankomatih (BA) v Sloveniji v milijardah EUR	4,73	5,22	5,36	5,48	5,64	5,65	5,63
Razmerje BP/BA na Slovaškem	2,60	2,73	2,77	2,53	2,41	2,14	1,95
<b>Ocena dvigov na bančnih poslovalnicah (BP) v Sloveniji v milijardah EUR</b>	<b>12,28</b>	<b>14,23</b>	<b>14,84</b>	<b>13,85</b>	<b>13,59</b>	<b>12,11</b>	<b>11,00</b>

*Vir: ECB, Statistical Data Warehouse, 2015.*