

**UNIVERZA V MARIBORU  
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA, MARIBOR**

## **DIPLOMSKO DELO**

**Plačevanje v spletnih trgovinah  
s poudarkom na  
plačilnih karticah in PayPal-u**

**Payments in on-line stores focusing on credit cards  
and PayPal**

Kandidatka: Natalija Kotnik  
Študentka rednega študija  
Številka indeksa: 81619368  
Program: visokošolski strokovni  
Študijska smer: Finance in bančništvo  
Mentor: Dr. Samo Bobek

Maribor, september, 2009

## PREDGOVOR

Plačilne metode se znova in znova spreminjajo, vse pa gre v smeri udobnejšega in enostavnejšega poslovanja z upoštevanjem kriterija zadostne varnosti. Od nekdanj so ljudje med seboj plačevali in pri tem uporabljali različna plačilna sredstva. Najprej je bilo plačilno sredstvo vse kar je imelo kakršno koli uporabno vrednost za njenega imetnika, nato so uporabljali zlato in ostale kovine, te pa je čez čas nasledil papirnati denar, ki je še vedno v uporabi, čeprav se v transakcijah pojavlja redkeje, saj se vse več ljudi poslužuje brezgotovinskih plačilnih sredstev. Dandanes se plačuje predvsem z gotovino in plačilnimi karticami, razlog za popularnost zgolj teh dveh oblik plačevanja je predvsem v nepoznavanju drugih možnih oblik poslovanja, ki so že razvite.

S spreminjanjem oblik denarja in z razvojem elektronskega poslovanja pridemo do elektronskih plačilnih sistemov.

Danes živimo v času, kjer je v razcvetu internet in vse kar je povezano z njim. Znanje v tehnologiji zelo hitro napreduje, zato se morajo tudi uporabniki teh novosti naučiti uporabljati nove elektronske poti, saj si le tako lahko olajšajo svoje življenje. Seveda pa pri tem ne smemo pozabiti da privarčujejo veliko svojega časa, kar pa je v današnjem času pomembno, saj živimo v zelo stresnem obdobju.

Večina predstavljenih elektronskih plačilnih sistemov ni nikoli doživela množične, globalne uporabe. Predvsem gre razloge za to iskati v prezapletenosti sistemov, nekompatibilnosti strojne in programske opreme, stroškov njihove uporabe in še vedno prisotnem nezaupanju ljudi, da bi kupovali preko svetovnega spleta. Uspešni so bili le tisti sistemi, ki so našli dovolj dober kompromis med varnostjo in prijaznostjo do uporabnika.

Razvoj komunikacij ter združevanje interneta ter mobilnega omrežij prinaša nove možnosti in razsežnosti elektronskega plačevanja. Tehnološki napredek sili ljudi, da se odreka starim zakoreninjenim navadam in sprejemajo nove. Internet omogoča podjetjem vstop na svetovni trg, zato se ponudba iz dneva v dan povečuje. Zaradi tega bo iz dneva v dan več kupcev, ki bodo kupovali blago preko interneta, plačevali s plačilnimi karticami, preko mobilnih telefonov.

Za temo sem se odločila, saj se mi zdi pomembno, da ljudje poznajo uporabo plačilnih instrumentov. Največkrat se bojimo vseh novosti, saj vsaka novost prinese določene prednosti in slabost, zato sem jih v diplomski nalogi tudi navedla. Pri vseh teh stvareh je seveda velik pomen varnost osebnih podatkov. Marsikdo se zaradi tega še poslužuje staremu načinu kupovanja, saj se mu zdi, da je najbolj varno in tako tudi spremlja svoje finančno stanje.

Namen diplomske naloge je pridobiti celovito informacijo o varnosti posameznih elektronskih plačilnih instrumentov, to so plačilne kartice, PayPal in Moneta.

Cilj diplomske naloge je proučiti zgodovinski razvoj elektronskega plačevanja, raziskati, kateri so sodobni plačilni instrumenti, kako je poskrbljeno za varnost plačevanja z njimi in kakšne so možne zlorabe predvsem pri uporabi plačilnih kartic, Monete in PayPal-a.

Mobilni telefon je bil sprva namenjen le pogovorom, malo kasneje se je pridružilo še pošiljanje kratkih sporočil. Danes pa je to univerzalna naprava, kjer je govor le še ena od mnogih funkcionalnosti, ki jih omogoča. Sedaj je mobilni telefon lahko tudi denarnica. Mobilno plačevanje je tako še en korak tako v tehnološkem kot tudi družbenem razvoju. Posebej je pomembno na področju mikroplačil in tam, kjer druge možnosti negotovinskega plačevanja niso na voljo oziroma so prezapletene. Mobilno plačevanje omogoča nastanek novih storitev, ki jih prej ponudniki niso želeli izvajati, ker ni bilo primerne načina plačila, prav tako pa omogoča ponujanje obstoječih storitev na nov, uporabniku prijaznejši in zanimivejši način. Prav zato je trženje Monete ponudnikom zanimivo – skupaj z njimi odkrivamo povsem nove storitve, razmišljamo, kako izboljšati obstoječe.

V diplomskem delu želim dokazati, da se uporaba plačilnih kartic v internetu povečuje in postaja vedno bolj varna. Prav tako se bo v prihodnosti povečala ponudba plačilnih kartic in dodatne ugodnosti, ki bodo vezane na plačilne kartice. Pomembno je, da se kupec drži osnovnih pravil varnega nakupovanja: pred odločitvijo o nakupu mora preveriti podatke o trgovcu, pametno je prebrati pogoje in roke, jasno označena cena in jasen postopek naročila sta zelo pomembna podatka. Zaupnost in varnost sta zahtevi, ki omogočata največjo možnost naraščanja plačevanja v internetu. Trg interneta je v Sloveniji manjši kot v tujini.

Najpogostejši razlogi, ki odvrčajo ljudi od e-nakupovanja in hkrati uporabe elektronskih plačilnih sistemov so: nevarnost zlorabe kreditne kartice, zloraba osebnih podatkov in nezaupljivost do e-trgovcev.

Z razvojem tehnologije narašča zaščita in varnost zasebnosti na internetu. Zelo pomembno je, da kupci v e-trgovinah varujejo svoje podatke in jih ne posredujejo preko nezavarovanih mehanizmov, saj tako sami pripomorejo k zlorabam.

V svetu hitrega tehnološkega razvoja bodo preživeli le tisti, ki bodo znali izkoristiti priložnosti, ki jih ponuja ekonomija.

# KAZALO

|          |                                                                               |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>UVOD.....</b>                                                              | <b>6</b>  |
| 1.1      | OPREDELITEV PODROČJA IN OPIS PROBLEMA .....                                   | 6         |
| 1.2      | NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE.....                                          | 6         |
| 1.3      | PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE .....                                                | 7         |
| 1.4      | UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE .....                                         | 8         |
| <b>2</b> | <b>SPLETNE TRGOVINE.....</b>                                                  | <b>10</b> |
| <b>3</b> | <b>PLAČILNE KARTICE .....</b>                                                 | <b>11</b> |
| 3.1      | RAZVOJ PLAČILNIH KARTIC.....                                                  | 11        |
| 3.2      | OPREDELITEV PLAČILNIH KARTIC .....                                            | 11        |
| 3.3      | VRSTE PLAČILNIH KARTIC.....                                                   | 12        |
| 3.4      | ZNAČILNOSTI, PREDNOSTI IN STROŠKI UPORABE PLAČILNIH KARTIC .....              | 13        |
| 3.4.1    | BA Maestro.....                                                               | 13        |
| 3.4.2    | Activa Maestro.....                                                           | 14        |
| 3.4.3    | Activa.....                                                                   | 15        |
| 3.4.4    | Karanta.....                                                                  | 16        |
| 3.4.5    | MasterCard.....                                                               | 16        |
| 3.4.6    | Activa MasterCard .....                                                       | 17        |
| 3.4.7    | Zlata MasterCard .....                                                        | 18        |
| 3.4.8    | Zlata Activa MasterCard .....                                                 | 19        |
| 3.4.9    | Visa.....                                                                     | 20        |
| 3.4.10   | Zlata Visa.....                                                               | 21        |
| 3.4.11   | Activa Visa .....                                                             | 22        |
| 3.4.12   | Debetna Visa Electron .....                                                   | 22        |
| 3.4.13   | Kreditna Visa Electron .....                                                  | 23        |
| 3.4.14   | Activa Visa Electron .....                                                    | 24        |
| 3.4.15   | Zlata Activa Visa.....                                                        | 25        |
| 3.4.16   | American Express .....                                                        | 25        |
| 3.4.17   | Zlata American Express.....                                                   | 26        |
| 3.5      | PREGLED BANK PO UPORABI BANČNIH KARTIC.....                                   | 27        |
| 3.6      | ŠTEVILO IZDANIH KARTIC V LETU 2007 IN 2008.....                               | 28        |
| 3.7      | PLAČILNE KARTICE V SLOVENIJI .....                                            | 29        |
| 3.8      | VARNOST PRI POSLOVANJU S PLAČILNIMI KARTICAMI .....                           | 30        |
| 3.9      | PREDNOSTI PLAČILNO - KREDITNIH KARTIC .....                                   | 32        |
| 3.10     | SLABOSTI PLAČILNO KREDITNIH KARTIC .....                                      | 34        |
| 3.11     | ZLORABE PLAČILNIH KARTIC .....                                                | 34        |
| 3.12     | PLAČEVANJE S PLAČILNIMI KARTICAMI V SPLETNI TRGOVINI .....                    | 37        |
| 3.13     | POSTOPEK NAKUPA .....                                                         | 37        |
| 3.14     | ONLINE AVTORIZACIJA.....                                                      | 37        |
| 3.15     | VARNOST PODATKOV .....                                                        | 38        |
| 3.16     | ALI JE NAKUPOVANJE V INTERNETNIH TRGOVINAH S PLAČILNIMI KARTICAMI VARNO?..... | 38        |
| 3.17     | SLOVENSKE SPLETNE TRGOVCI O PLAČILNIH KARTICAH .....                          | 39        |
| <b>4</b> | <b>MONETA .....</b>                                                           | <b>41</b> |
| <b>5</b> | <b>PAYPAL .....</b>                                                           | <b>43</b> |
| 5.1      | DEFINICIJA PAYPAL-A .....                                                     | 43        |
| 5.2      | O PODJETJU PAYPAL.....                                                        | 43        |
| 5.3      | ZGODOVINA PAYPAL-A .....                                                      | 44        |
| 5.4      | KAKO DO PAYPAL-A? .....                                                       | 45        |
| 5.5      | DELOVANJE PAYPAL-A.....                                                       | 46        |
| 5.6      | PREDNOSTI IN SLABOSTI PAYPAL-A.....                                           | 46        |
| 5.7      | VARNOST PAYPAL-A PRI SPLETNEM PLAČEVANJU .....                                | 47        |
| 5.8      | ZAKAJ UPORABLJATI PAYPAL.....                                                 | 49        |
| 5.9      | NAČINI POŠILJANJA DENARJA Z PAYPAL-OM .....                                   | 50        |
| 5.10     | UPORABA PAYPAL-A V SLOVENIJI .....                                            | 50        |

|           |                                                             |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.11      | INTERVJU ALJOŠE DOMIJAN IZ SPLETNE TRGOVINE ENAA.COM? ..... | 51        |
| 5.12      | PAYPAL IN EBAY .....                                        | 52        |
| 5.12.1    | Uporaba PayPal-a in eBay-a.....                             | 52        |
| 5.12.2    | Zaščita plačil s PayPal-om .....                            | 53        |
| 5.13      | VARNEJŠI PAYPAL Z OTP ( ONE-TIME PASSWORD) .....            | 57        |
| 5.14      | PAYPAL NUDI VARNEJŠE MOBILNO NAKUPOVANJE .....              | 58        |
| 5.15      | PAYPAL SLAVI 35- MILIJONATI RAČUN V EVROPI.....             | 58        |
| 5.16      | POVEČANJE ŠTEVILA UPORABNIKOV IN PROMETA PAYPAL-A .....     | 59        |
| <b>6</b>  | <b>ANALIZA PRIMERNOSTI NAČINOV PLAČEVANJA.....</b>          | <b>60</b> |
| 6.1       | ANALIZA POSTOPKA PRI UVEDBI IN PLAČILU S PAYPAL-OM.....     | 60        |
| 6.2       | ANALIZA POSTOPKA PRI PLAČILU S KREDITNO KARTICO .....       | 61        |
| 6.3       | ANALIZA POSTOPKA PRI PLAČILU Z MONETO INTERNET .....        | 61        |
| <b>7</b>  | <b>SKLEPNE UGOTOVITVE .....</b>                             | <b>63</b> |
| 7.1       | PLAČILO PREKO PAYPAL-A.....                                 | 63        |
| 7.2       | PLAČILO S KREDITNO KARTICO .....                            | 64        |
| 7.3       | MONETA .....                                                | 64        |
| <b>8</b>  | <b>POVZETEK .....</b>                                       | <b>65</b> |
| <b>9</b>  | <b>ABSTRACT.....</b>                                        | <b>66</b> |
| <b>10</b> | <b>SEZNAM SLIK.....</b>                                     | <b>68</b> |
| <b>11</b> | <b>SEZNAM TABEL.....</b>                                    | <b>69</b> |
| <b>12</b> | <b>LITERATURA.....</b>                                      | <b>70</b> |
| <b>13</b> | <b>VIRI .....</b>                                           | <b>72</b> |

# 1 UVOD

## 1.1 Opredelitev področja in opis problema

Hiter razvoj v informacijski tehnologiji in vse večja konkurenca silita podjetja, da iščejo nove oblike poslovanja, posredovanja storitev in nove načine, kako priti do kupcev pred konkurenco. Za doseganje teh ciljev podjetjem pomagajo na primer spletne trgovine ter pravočasen dostop do potrebnih informacij, ki je eden izmed ključnih dejavnikov uspeha. Če želijo podjetja ohraniti svoj položaj na trgu, morajo strankam omogočiti čim hitrejši dostop do njihovih izdelkov.

Z rastjo spletnih trgovin se razvijajo tudi plačilni instrumenti. Možnosti, ki jih danes ponujajo plačilni instrumenti, so zelo velike, kljub temu pa ostajajo ovire in ena izmed njih je, kako zagotoviti čim večjo varnost.

Plačevanje preko spletnih trgovin predstavlja svet, v katerem ni potrebe po denarnici in njeni vsebini. Pri nakupu preko spletnih trgovin je pomembno le, da imamo tehnologijo, ki podpira dostop do interneta.

Zaradi kompleksne tematike plačevanja se diplomska naloga navezuje na diplomsko nalogo Mihaele Genc, ki je prav tako delala raziskavo na področju spletnih trgovin in Monete, naslov njene diplomske naloge je Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na Moneti.

V diplomski nalogi sem se odločila za proučevanje plačevanja v spletnih trgovinah. Spletna trgovina je konkreten primer e-trgovanja, kjer potrošnik na spletni strani pregleda, izbere in pogosto tudi plača blago. Priložnost spletnih trgovin vidimo predvsem zaradi trga, ki je postal resnično globalen, saj za današnjega potrošnika ni več prostorskih in časovnih ovir za pregled na celotno ponudbo na trgu. Ponudniku omogoča doseganje svetovnih trgov, kar tudi vpliva na konkurenčnost podjetij.

V diplomski nalogi bom poleg spletnih trgovin, proučila še plačevanje v spletnih trgovinah in njihovo varnost, nato se bom osredotočila na instrumente plačevanja, kot so plačilne kartice, PayPal in Moneta, analizirala bom instrumente med sabo in določila njihove prednosti in slabosti.

## 1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

### Namen

Plačevanje preko spletnih trgovin postaja vse bolj pomemben del globalnega gospodarstva in bo slej ko prej postalo prevladujoč način poslovanja, zaradi svoje enostavnosti, prijaznosti za uporabnika, nizkih stroškov in številnih drugih koristi.

Namen diplomskega dela je pridobiti informacije o posameznih plačilnih instrumentih, pridobiti informacije, zakaj se spletne trgovine tako malo poslužujejo PayPal-a ter raziskati varnost uporabe teh instrumentov ter ugotoviti katerega načina plačevanja se najpogosteje poslužujejo.

Izbrano temo bom poskušala analizirati, ker me zanimajo trgovine, ki ponujajo trgovanje prek spleta, kajti ta način sklepanja trgovanja je hitrejši in varčnejši pri uporabi časa v poslovnem kot zasebnem življenju.

## **Cilji**

Cilj diplomske naloge je, da opredelim in opišem pomen spletne trgovine, ter na čim jasnejši način prikažem uporabo plačilnih instrumentov.

Moji cilji so:

- ugotoviti zvezo med spletnimi trgovinami in potrošniki, njihovo varnost poslovanja, prednosti in slabosti nakupovanja preko spletnih trgovin,
- predstaviti način plačevanja s plačilnimi instrumenti, jih opisati in opredeliti njihove prednosti in slabosti,
- analizirati primernost načinov plačevanja.

## **Osnovne trditve**

Trgovine preko spleta so danes vse pogostejše, saj je njihov način poslovanja enostaven, ter bistveno hitrejši od klasičnega nakupovanja. Zato lahko trdim, da sodobna informacijska tehnologija vedno bolj prodira v naš vsak dan.

Izpostavila bi, da je za uspešno in učinkovito poslovanje prek interneta potrebno uvajanje vedno novih oblik plačevanja, zaščita podatkov ter hitro nudenje storitev potrošnikom.

Te trditve bom skušala preveriti skozi diplomsko nalogo in jih tudi potrditi.

### **1.3 Predpostavke in omejitve**

Pri pisanju diplomskega dela bom izhajala iz predpostavke, da je razvoj plačevanja preko interneta posledica hitrega tehnološkega razvoja in velike konkurenčnosti na trgu. Spreminjati se je začela tudi družba, njene potrebe in želje, zato morajo podjetja slediti spremembam, če želijo ostati v boju s konkurenco.

Način življenja se spreminja in ljudje ga nenehno prilagajamo okolici. Tako se povečuje uporabnost nakupovanja preko spletnih trgovin. Uporabnost pa bo vse večja, če bodo zagotovili večjo varnost in nenehen dostop opravljanja storitev.

V diplomski nalogi bom analizirala plačilne kartice, ki so pri nas razširjene in njihovo uporabnost, Moneto ter PayPal.

Predpostavljam, da trgovanje preko spletnih trgovin pridobiva čedalje večje razsežnosti, saj se trgovanja preko spleta poslužujemo vedno v večji meri zaradi prihranitve časa.

Predpostavljam pa tudi, da je za prodajo preko spleta pomemben dobro usposobljen kader, ki mu ne primanjkuje ustreznega znanja in spretnosti v prodaji. Predpostavljam lahko, da se mora podjetje, če želi uspeti, odpreti za sprejemanje izzivov, ki jih prinašajo glavni sprožilci sprememb: povečane zahteve kupcev, globalizacija in nove tehnologije.

Pri pisanju diplomskega dela so se pojavili tudi določeni problemi, saj ne obstaja veliko literature o poslovanju preko spleta, še manj pa o PayPal-u. Zato sem ogromno časa namenila raziskovanju tržišča in pridobivanju informacij pri podjetjih, ki poslujejo preko spleta.

Omejitve, ki lahko onemogočajo povečevanje uporabe plačilnih kartic v internetu in nakupovanju preko spleta:

- nepripravljenost na nakupovanje v internetu,
- nakup preko spleta ne omogoča takšnega zadovoljstva kot obisk običajne trgovine,
- pri nakupu v internetu ne pride do osebnega in pristnega stika med kupcem in prodajalcem,
- strah pred zlorabami plačilnih kartic,
- omejen je dostop do podatkov o raziskavah, ki so predstavljene samo v skrajšani verziji na internetu.

#### **1.4 Uporabljene raziskovalne metode**

Diplomsko delo bo sestavljeno iz teoretičnega in praktičnega dela. Raziskovanje pri teoretičnem delu bo temeljilo na uporabi interneta, različne literature slovenskih in tujih avtorjev, poslovnih revij, člankov in brošur.

Pri praktičnem delu si bom pomagala z anketami, intervjuji pri podjetjih in internim gradivom podjetja, sodelovala bom z vodstvom podjetja in si skušala od zaposlenih in nadrejenih pridobiti čim več informacij glede poslovanja, strategij in predvsem prodaje preko spletnih trgovin.



Diplomsko delo na temo Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na plačilnih karticah in PayPalu je mikroekonomska raziskava. V okviru deskriptivnega pristopa bom uporabila naslednje metode raziskovanja:

- metodo deskripcije, s katero bom plačevanje preko spletnih trgovin predstavila na temelju podatkov, pridobljenih iz strokovne literature raznih avtorjev, člankov, anket, knjig in zakonov;
- metodo klasifikacije, s katero bom definirala ključne pojme, kot so internetna trgovina, plačilne kartice, brezgotovinsko plačevanje, plačevanje v internetu;
- komparativno metodo, s katero bom v diplomskem delu poskusila narediti primerjavo med uporabo plačilnih kartic, Monete in PayPal;
- zgodovinsko metodo s katero bom predstavila razvoj plačilnih kartic, Monete in PayPala;
- metodo kompilacije, s katero bom povzela opazovanja, sklepe in rezultate drugih avtorjev ter na njihovi osnovi prišla do novih, samostojnih sklepov.

## 2 SPLETNE TRGOVINE

Današnja potrošniško orientirana družba želi predvsem hitrejše, cenejše, pa tudi lažje izvedene različne storitve. Eden izmed pogojev za uresničitev naštetih zahtev je tudi ustrezna informacijska tehnologija, ki bo to omogočala. V zadnjem desetletju se je ta razvila in napredovala do te mere, da lahko bistveno pripomore k izvedljivosti različnih storitev na zgoraj opisan način.

Elektronsko trgovanje je nov način poslovanja, pri katerem so vsi udeleženci, ki so vpleteni v kibernetnem prostoru (ljudje, tehnologije, izdelki, storitve ter njihove cene) v nenehnem pretoku. Trgovanje na internetu lahko definiramo kot komercialno izmenjavo proizvodov, storitev in finančnih tokov med pravnimi in fizičnimi osebami. V slovenski literaturi se zelo pogosto uporablja izraz internetna trgovina. Včasih trgovanje razumemo kot »on-line« prodajo končnim potrošnikom, ki pa ni omejena z dodatno zahtevo, da gre tudi za hkratno »on-line« plačilo (Dvoršak 2001, 34).

Prave spletne trgovine nimajo niti skladišča, niti svojih prostorov, so brez prodajalcev, poslujejo pa običajno brez posrednikov. Zaradi vsega omenjenega in manjših stroškov vzdrževanja strežnikov in posodabljanja programske opreme so cene v tovrstnih trgovinah lahko več kot konkurenčne, pa tudi ponudba je pestrejša.

Za kupca je lahko nakup praktično prijeten, saj ga lahko opravi iz naslonjača, kupljeno blago pa mu je dostavljeno na zeleni naslov.

Danes je največja konkurenca elektronskemu trgovanju še vedno klasična trgovina, ki je po obsegu prometa še v veliki prednosti (Dvoršak 2001, 36).

Spletna trgovina (tudi e-trgovina) je prodajno mesto kakršnega koli blaga ali storitve, ki obstoja v elektronski obliki, sprogramirani v internetu.

Definiramo jo večplastno:

- lahko so enostavne predstavitvene strani pravnih in fizičnih oseb, kjer lahko omenjeno blago ali storitev naročimo po navodilih te strani, največkrat preko e-pošte ali telefona,
- lahko so predstavitvene strani z jasno definiranim katalogom, pogoji dostave in plačila, vendar naročila potekajo še vedno preko avtomatiziranega obrazca, e-pošte, naročilnice ali telefona,
- prave e-trgovine pa so popolnoma avtomatizirane. Katalog nadomesti baza izdelkov in iskalnik, da lahko zelen artikel najdemo in ga pošljemo v elektronsko košarico. Celoten nakup opravimo z miško (Štrancar 2001, 10).

Več o spletnih trgovinah si lahko preberete v diplomski Mihaele Genc z naslovom *Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na Moneti*.

### **3 PLAČILNE KARTICE**

#### **3.1 Razvoj plačilnih kartic**

Plačilne kartice so se razvile v začetku 20. stoletja, ko so železnice, večje trgovske verige in podobna podjetja začela svojim pomembnejšim strankam izdajati prve (takrat še kovinske) kartice za nakup blaga in storitev. Kartice so omogočale plačilo blaga in storitev brez gotovine, torej so temeljile na zaupanju med trgovcem in stranko, poravnava obveznosti pa je bila običajno izvedena enkrat mesečno. V 50. letih prejšnjega stoletja se je ob napredku na tehnološkem področju še dodatno razvilo področje brezgotovinskega plačevanja. Pojavile so se prve plačilne kartice za fizične osebe, ki so bile najprej dostopne le za višji sloj, s časom pa se je, po vstopu bank na to področje, brezgotovinsko poslovanje začelo množično širiti med uporabniki (Šteblaj 1999).

#### **3.2 Opredelitev plačilnih kartic**

Plačilne kartice so sodoben način negotovinskega poslovanja in uporabnikom omogočajo enostavnejši način opravljanja poslovno finančnih storitev. Že dalj časa so eden od najbolj priljubljenih načinov plačevanja med fizičnimi osebami in podjetji. To pa nam seveda omogoča, da s seboj ne nosimo večje količine gotovine, ampak kljub temu lahko plačamo in kupimo blago, ki ga želimo. Danes plačilne kartice vse bolj izpodrivajo gotovino; uporabljamo jih pri vsakodnevnih nakupih in plačevanju storitev, nepogrešljive pa so tudi na potovanjih in počitnicah v tujini. Poslovanje z njimi je preprosto, predvsem pa bolj varno kot prenašanje polne denarnice gotovine. Različne kartice lahko uporabljamo v več kot 200 državah na več milijonih prodajnih mest. Kjer brez gotovine še vedno ne gre, jo lahko dvignemo s kartico pri bančnem okencu ali na bančnem avtomatu. Uporaba kartic je torej preprosta, hitrejša in tudi bolj varna (Valher 2002, 28).

Prve plačilne kartice so se v svetu pojavile že v 50. letih, najprej v Ameriki in nato v Evropi. Njihovo število pa je znatno poraslo šele v sredini 60. let, ko so dobile večji razmak Eurocard in Mastercard ter Visa kartice. Od takrat je njihovo število v velikem razponu. Slovenskemu kartičnemu trgu je zelo podoben nemški, na katerem prevladujejo kartice z odloženim plačilom, vendar pa po številu izdanih kartic prevladujejo debetne. Nasprotno v anglosaksonskem modelu kartic z odloženim plačilom ne poznajo, ampak prevladujejo le debetne kartice. V svetovnem merilu je prevladujoča kartica Visa, sledi ji Eurocard/Mastercard, nato American Express in druge kartice.

Plačilna kartica se je "rodila" leta 1949 zaradi pozabljivosti ameriškega poslovneža Franka McNamara, ki je po odlični večerji v eni od ameriških restavracij zgroženo ugotovil, da je pozabil denarnico. Ko mu je natakar prinesel račun, se je znašel v nerodni situaciji, zato se je izmazal z dogovorom o odlogu plačila. Iz zadrege se je rešil s svojo vizitko, na katero je napisal znesek in račun kasneje poravnal. Dogodek mu ni dal miru, saj se je začel spraševati, ali res ni preprostejšega načina, kot plačevati z gotovino, ki jo imaš pri sebi. Ali morda ne obstaja kakšen način, da bi lahko plačal, kolikor si lahko privoščiš, in ne le toliko, kolikor imaš trenutno pri sebi? In ker tak način ni obstajal, so ga izumili. Tako se je rodila ideja o kartici kot osnovnem sredstvu za brezgotovinsko poslovanje.

Na ta način so torej prvo kartico izdali leta 1950, ta se je imenovala Diners Club. Kartica Diners Club Card, kot so jo poimenovali, je kmalu postala kultna ikona in statusni simbol. Že leta 1952 so začeli izdajati prve mednarodne kartice, kar je pomenilo preboj na evropsko tržišče (Šalamon 2002).

V Ameriki so zaradi uspešnih poslov začele nastajati vedno nove kartice. Tako leta 1958 nastaneta Visa in American Express. Slednjo so na začetku izdali v 250 tisoč kartonskih primerkov, že naslednje leto pa so bili prvi izdajatelji plastičnih kartic. Ker je kartica z množičnostjo uporabe izgubila pomen statusnega simbola, so začeli izdelovati različne verzije (zlato, platinasto, črno), ki so dale jasno vedeti, koliko denarja stoji za imetnikom (Klapš 1999, 22).

### 3.3 Vrste plačilnih kartic

*Glede na funkcijo jih delimo na:*

**Kartice s predplačilom** so kartice, pri katerih je plačilo izvršeno še pred uporabo. Pri tej kartici ni potrebna identifikacija imetnika in prav tako ni nobenega tveganja glede plačila. Uporabljamo jo lahko tako dolgo, dokler se vrednost na kartici ne porabi in jih potem ponovno napolnimo. To je seveda odvisno od tipa kartic. Uporabljamo jih lahko za plačevanje parkirnine, cestnine, avtobusnih vozovnic, najpogosteje pa za telefonske pogovore.

**Debetne kartice** so tiste kartice, ki so vezane na določen bančni račun. V Sloveniji so se prvič pojavile leta 1997, ko so slovenske banke začele postopno zmanjševati čekovne kartice, ki so imele identifikacijsko funkcijo pri plačevanju s čekom in bankomatsko funkcijo, z novimi karticami, ki omogočajo imetnikom še takojšnji (debetni) način poravnave obveznosti na elektronsko opremljenih mestih (POS terminali). Debetna kartica ni izdana za zagotavljanje potrošniškega kredita, ampak za opravljanje enostavnega brezgotovinskega plačila (Moj denar 2009).

**Kreditne kartice** omogočajo plačevanje raznovrstnih storitev in blaga pa tudi dvigovanje gotovine na bankah, poštah. Imetnik kreditne kartice ob nakupu ali opravljeni storitvi samo podpiše odrezek računa, prodajalec pa mora račun izdati izdajatelju kreditne kartice. Ta plača račun prodajalcu in ga nato zaračuna imetniku kreditne kartice. Končno plača račun imetnik kreditne kartice, to je kupec (Pušnik 2000).

Kreditne kartice delimo na:

- kartice z odloženim plačilom
- prave posojilne kartice.

Pri prvih gre za zamik plačila, in sicer poravnava obveznosti se opravi enkrat mesečno na določen dan. Pri pravih kreditnih karticah pa je imetniku za poravnavo odobreno posojilo. Vsak mesec plača le del obveznosti s pripadajočimi obrestmi (Wikimedia 2009).

### 3.4 Značilnosti, prednosti in stroški uporabe plačilnih kartic

#### 3.4.1 BA Maestro

Slika 1: Primer kartice BA Maestro



Vir: <http://www.nlb.si/ba-maestro>

Je plačilna kartica osebnega računa, ki jo lahko doma in v tujini uporabljamo za plačevanje na prodajnih mestih in dvig gotovine na bankomatih. Plačevanje s kartico BA Maestro neposredno bremeni naš osebni račun. Namenjena je vsem, ki imajo odprt račun pri katerikoli banki.

*Značilnosti:*

- omogoča enostavno plačevanje blaga in storitev ter brezgotovinsko razpolaganje z lastnimi sredstvi doma in v tujini,
- z njo lahko posluujemo v 80-tih državah sveta in na več kot 2 milijonih prodajnih mest in bančnih avtomatov, ki so označeni z oznako Maestro ali Cirrus,
- je sestavni del osebnega računa,
- vsi zneski transakcij, opravljenih z BA Maestro kartico v državah zunaj evroobmočja, se preračunajo v EUR in so prikazani na mesečnem izpisku v EUR, kjer je prikazano tudi nadomestilo za dvig gotovine v tujini v skupnem znesku.

*Prednosti:*

- ni potrebno premišljevati in računati, koliko denarja moramo vzeti s seboj, saj ga imamo vedno pri roki, ko ga potrebujemo,
- lahko jo uporabljamo doma in v tujini,
- pri plačilu zadostuje že naš podpis ali osebna številka (PIN),
- znesek plačila je v okviru kritja na našem osebnem računu neomejen.

### 3.4.2 Activa Maestro

**Slika 1: Primer kartice Activa Maestro**



Vir: <http://www.banka-celje.si/vsebina/osebneFinance/placilneKartice/activaMaestro>

Je mednarodna kartica, ki omogoča enostavno plačevanje blaga in storitev ter brezgotovinsko razpolaganje z lastnimi sredstvi doma in v tujini. Namenjena je vsem imetnikom osebnega računa.

*Značilnosti:*

- veljavnost kartice je 4 leta,
- je kartica osebnega računa (tudi identifikacijska) in jo prejmejo imetniki osebnih računov in njihovi pooblaščenici,
- je debetna kartica s takojšnjim plačilom,
- limiti za poslovanje s karticami so različni (glede na želje in zmožnosti imetnika) in veljajo povsod, kjer se kartice lahko uporabljajo,
- kartico dobimo skupaj z osebno številko (PIN) za potrjevanje plačil in dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih.

*Prednosti:*

- brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev doma in povsod po svetu,
- z denarjem razpolagamo v okviru dobroimetja na računu,
- je pametna kartica z več uporabnim čipom, ki poleg plačil in gotovinskih dvigov omogoča hranjenje različnih certifikatov na kartici in tudi varno spletno trgovino,
- nizek znesek nadomestila za dvig gotovine v tujini,
- možnost dviga gotovine pri poštnem okencu.

*Stroški:*

Plača se le izdaja in vsakokratna zamenjava kartice.

### 3.4.3 Activa

**Slika 3: Primer kartice Activa**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/>

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

*Značilnosti:*

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

*Prednosti:*

- brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev v Sloveniji na več kot 20.000 prodajnih mestih,
- obveznosti iz poslovanja se obračunajo enkrat mesečno na dogovorjen dan (8., 18. ali 28. v mesecu), kar pomeni dejansko obliko brezobrestnega kredita,
- nizek znesek letnega nadomestila članarine,
- vsi imetniki računa s kartico Activa so nezgodno zavarovani.

Za pridobitev te kartice je potrebno predložiti vlogo za kartico.

Stroški pri Banki Koper:

Letna članarina za Activo znaša 8,35 EUR.

### 3.4.4 Karanta

**Slika 4: Primer kartice Karanta**



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

Je namenjena vsem, ki želijo cenovno ugodno kartico za nakupe v Sloveniji.

*Značilnosti:*

- možnost plačila obveznosti na več kot 20.000 prodajnih mestih v Sloveniji,
- brezplačno nezgodno zavarovanje,
- možnost sprejemanja varnostnih SMS sporočil,
- možnost zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice,
- za poslovanje lahko pooblastimo tudi drugo osebo, ki dobi svojo kartico.

Lahko se odločimo za kartico z odloženim plačilom, pri kateri si sami izberemo datum plačila porabe s kartico: 8., 18. ali 28. dan v mesecu pri plačilu z direktno obremenitvijo, pri plačilu s plačilnim nalogom pa tudi 13. ali 23. dan v mesecu. Če se odločimo za posojilno kartico, bomo mesečno poravnali le del obveznosti. Veljavnost kartice z odloženim plačilom je dve leti, posojilne kartice pa eno leto.

Stroški kartice z odloženim plačilom pri NLB:

Letna članarina pri plačevanju prek direktne obremenitve: 12,52 EUR.

Letna članarina pri plačevanju s plačilnim nalogom: 31,30 EUR.

### 3.4.5 MasterCard

**Slika 5: Primer kartice MasterCard**



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

Klasična kartica MasterCard je ena najbolj razširjenih plačilnih kartic za enostavno plačevanje blaga in storitev ter brezgotovinsko razpolaganje z lastnimi sredstvi doma in v tujini.



#### *Značilnosti:*

- je mednarodna plačilna kartica za plačilo blaga in storitev ter dvig gotovine,
- pridobijo jo lahko imetniki navadnih osebnih računov,
- s kartico se lahko plačuje blago in storitve na vseh prodajnih mestih, označenih z znakom MasterCard,
- na ustrezno opremljenih prodajnih mestih, ki v celoti podpirajo uporabo kartic s čipom, je potrebno namesto podpisa vtipkati osebno številko (PIN),
- s kartico lahko dvigujemo tudi gotovino na bančnih okencih in bančnih avtomatih doma in v tujini, označenih z znakom MasterCard,
- dan poravnave obveznosti (8., 18. ali 28. dan v mesecu) izberemo ob izpolnitvi prošnje za izdajo klasične kartice MasterCard,
- mesečni limit se določi ob odobritvi prošnje,
- osebne številke (PIN) se ne da spremeniti,
- obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah zunaj evroobmočja, bodo iz lokalne valute preračunane v EUR na dan prispetja transakcije po tečaju mednarodnega sistema MasterCard,
- opravljenem prometu bomo obveščeni enkrat mesečno,
- višina mesečnega limita ni neposredno odvisna od stanja na naših računih, kar je dodaten varovalni element ob izgubi ali kraji kartice,
- kartica omogoča nakupe na daljavo (spletno nakupovanje, kataloška prodaja itd.) - prodajna mesta pri tem zahtevajo vnos trimestnega števila (gre za zadnje tri številke sicer sedemmestnega števila, ki je zapisano na hrbtni strani kartice).

#### **Stroški pri NLB:**

Letna članarina pri plačevanju z direktno obremenitvijo znaša 16,69 EUR.

Letna članarina pri plačevanju s plačilnim nalogom znaša 33,38 EUR.

### **3.4.6 Activa MasterCard**

#### **Slika 6: Primer kartice Activa MasterCard**



Vir: <http://www.nkbm.si/largeimage.aspx?fileid=705>

Je pametna kartica z odloženim plačilom in je prilagojena prav nam in našim potrebam. Kot ena izmed najbolj razširjenih kartic v svetu nam omogoča brezskrbno nakupovanje, plačevanje storitev in dvigovanje gotovine tako doma kot v tujini. Namenjena je imetnikom osebnih računov, ki radi poslujejo sodobno tako doma kot v tujini in ne želijo biti omejeni s trenutnim stanjem na računu.

#### *Značilnosti:*

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

#### *Prednosti:*

- je pametna kartica z več uporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino,
- plačevanje blaga in storitev na več kot 20.000 prodajnih mestih Activa in preko 32.000 prodajnih mestih MasterCard v Sloveniji, pa tudi v tujini,
- varno plačevanje blaga in storitev preko interneta,
- vsi imetniki računa s kartico Activa MasterCard in zlata Activa MasterCard so nezgodno zavarovani.

Stroški pri Banki Koper:

Letna članarina za Activo MasterCard znaša 14,61 EUR.

### **3.4.7 Zlata MasterCard**

#### **Slika 7: Primer kartice Zlata MasterCard**



Vir: <http://www.nlb.si/zlata-mastercard>

Namenjena je bolj zahtevnim strankam, ki želijo enostavno in varno plačevanje, še posebno pa tistim, ki potujejo in plačujejo tudi v tujini.

#### *Značilnosti:*

- enostavno brezgotovinsko plačevanje in dvig gotovine tudi v tujini,
- odobren je lahko osebni limit porabe s kartico,
- sodobnejše poslovanje podprto s čipom,
- možnost prejemanja varnostnih SMS sporočil,
- brezplačno nezgodno zavarovanje,

- brezplačno zavarovanje za primer izgube ali kraje kartice,
- ob izgubi kartice je mogoč nujni dvig gotovine v tujini,
- brezplačna izdelava nadomestne kartice v tujini,
- veljavnost kartice je štiri leta, ki se potem avtomatsko podaljšuje.

*Stroški:*

Letna članarina za zlati MasterCard pri NLB znaša 66,77 EUR.

Letna članarina za zlati MasterCard pri Banki Koper znaša 50,08 EUR (Banka Koper 2009).

### 3.4.8 Zlata Activa MasterCard

**Slika 8: Primer kartice Zlata Activa MasterCard**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=DC40BE16-BFB0-AF26-63D5-1F2AD0A96A3A&tid=1&cid=2132>

Zlata kartica Activa-MasterCard ima enake lastnosti kot navadna Activa MasterCard, namenjena pa je komitentom z višjo stopnjo zaupanja in višjo kupno močjo. V primerjavi z navadno kartico Activa-MasterCard omogoča plačevanje višjih zneskov ter višjo prekoračitev na osebnem računu.

*Značilnosti:*

- široka domača in mednarodna uporaba,
- višji zneski plačil in porabe kot pri Activi-MasterCard,
- obveznosti se poravnajo le enkrat mesečno,
- možnost višjega limita na osebnem računu,
- imetniki kartice so nezgodno zavarovani.

### 3.4.9 Visa

**Slika 9: Primer kartice Visa**



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

*Značilnosti:*

- pridobijo jo lahko imetniki navadnih osebnih računov,
- s kartico lahko plačujemo blago in storitve na vseh prodajnih mestih, označenih z znakom Visa,
- na ustrezno opremljenih prodajnih mestih, ki v celoti podpirajo uporabo kartic s čipom, je potrebno namesto podpisa vtipkati osebno številko (PIN),
- s kartico lahko dvigujemo tudi gotovino na bančnih okencih in bančnih avtomatih doma in v tujini, ki so označeni z znakom Visa,
- dan poravnave obveznosti (8., 18. ali 28. dan v mesecu) izberemo ob izpolnitvi prošnje za izdajo plačilne kartice Visa,
- mesečni limit se določi ob odobritvi prošnje,
- osebne številke (PIN) se ne da spremeniti,
- obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah zunaj evroobmočja, bodo iz lokalne valute preračunane v EUR na dan prispetja transakcije po tečaju mednarodnega sistema Visa International,

*Prednosti:*

- kartica s čipom omogoča varnejše poslovanje - plačilo potrdimo z vnosom osebne številke (PIN) in ne več s podpisom,
- uporabljati jo lahko pričnemo takoj po prejemu,
- v sistem informiranja uporabnikov kartic Visa sta vključeni vsa pomoč in podpora pri poslovanju, vse dni v letu, 24 ur na dan,
- višina mesečnega limita ni neposredno odvisna od stanja na naših računih, kar je dodaten varovalni element ob izgubi ali kraji kartice,
- možnost pridobitve izrednega limita, ki je ponavadi nekajkrat višja od povprečnega mesečnega priliva in se odobri v primeru potovanja za obdobje nekaj mesecev,
- za uporabo kartice lahko pooblastimo eno ali več polnoletnih oseb,
- kartica omogoča nakupe na daljavo (spletno nakupovanje, kataloška prodaja itd.) - prodajna mesta pri tem zahtevajo vnos trimestnega števila (gre za zadnje tri številke sicer sedem mestnega števila, ki je zapisano na hrbtni strani kartice).

**Stroški pri NLB:**

Letna članarina pri plačevanju preko direktne obremenitve znaša 16,69 EUR.

Letna članarina pri plačevanju s plačilnim nalogom znaša 33,38 EUR.

### 3.4.10 Zlata Visa

**Slika 10: Primer kartice Visa**



Vir: [http://visa-zzs.skb.si/uploads/pictures/zzs\\_visakartica\\_2008\\_final.gif](http://visa-zzs.skb.si/uploads/pictures/zzs_visakartica_2008_final.gif)

#### *Značilnosti:*

- to visoko bonitetno in prestižno plačilno kartico lahko pridobijo komitenti, ki imajo na svojih računih stalno večja sredstva, ustvarjajo večji mesečni promet ali imajo v banki poseben status,
- s kartico lahko plačujemo blago in storitve na vseh prodajnih mestih, označenih z znakom Visa,
- na ustrezno opremljenih prodajnih mestih, ki v celoti podpirajo uporabo kartic s čipom, je potrebno namesto podpisa vtipkati osebno številko (PIN),
- s kartico lahko dvigujemo tudi gotovino na bančnih okencih in bančnih avtomatih doma in v tujini, ki so označeni z znakom Visa,
- dan poravnave obveznosti (8., 18. ali 28. dan v mesecu) izberemo ob izpolnitvi prošnje za izdajo zlate kartice Visa,
- mesečni limit se določi ob odobritvi prošnje,
- osebne številke (PIN) se ne da spremeniti,
- obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah zunaj evroobmočja, bodo iz lokalne valute preračunane v EUR na dan prispetja transakcije po tečaju mednarodnega sistema Visa International.

#### *Prednosti:*

- kartica s čipom omogoča varnejše poslovanje - plačilo potrdimo z vnosom osebne številke (PIN) in ne več s podpisom,
- kartica ima na zadnji strani našo sliko kot dodatno zaščito pred morebitnimi zlorabami,
- kartico s čipom lahko pričnemo uporabljati takoj po prejemu,
- zavarovanje uporabnikov te kartice obsega nezgodno zavarovanje za prosti čas in določene druge oblike zavarovanj, do nekaterih pa so upravičeni tudi zakonski partnerji in otroci do 18. leta starosti,
- v sistem informiranja uporabnikov kartic Visa sta vključeni vsa pomoč in podpora pri poslovanju, vse dni v letu, 24 ur na dan,
- višina mesečnega limita ni neposredno odvisna od stanja na naših računih, kar je dodaten varovalni element ob izgubi ali kraji kartice,
- kartica omogoča nakupe na daljavo (spletno nakupovanje, kataloška prodaja itd.) - prodajna mesta pri tem zahtevajo vnos trimestnega števila (gre za zadnje tri številke sicer sedemmestnega števila, ki je zapisano na hrbtni strani kartice).

### 3.4.11 Activa Visa

**Slika 11: Primer kartice Actica Visa**



Vir: <http://www.nkbm.si/largeimage.aspx?fileid=713>

#### *Značilnosti:*

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

#### *Prednosti:*

- je pametna kartica z večuporabnim čipom, ki omogoča visoko stopnjo varnosti poslovanja in tudi varno spletno trgovino,
- plačevanje blaga in storitev na več kot 20.000 prodajnih mestih Activa in vseh prodajnih mestih Vise v Sloveniji, pa tudi v tujini,
- obveznosti iz poslovanja se obračunajo enkrat mesečno na dogovorjeni dan (8., 18. ali 28. v mesecu), kar pomeni dejansko obliko brezobrestnega kredita,
- dvigovanje gotovine na bančnih avtomatih in v bankah, tudi v tujini (plačilo nadomestila za dvig),
- varno plačevanje blaga in storitev preko interneta.

Stroški pri Banki Koper (Banka Koper 2009):

letna članarina za Activa Visa znaša 14,61 EUR.

### 3.4.12 Debetna Visa Electron

#### *Značilnosti:*

- s kartico lahko plačujemo blago in storitve na vseh prodajnih mestih, označenih z znakom Visa Electron,
- na ustrezno opremljenih prodajnih mestih, ki v celoti podpirajo uporabo kartic s čipom, je potrebno namesto podpisa vtipkati osebno številko (PIN),
- s kartico lahko dvigujemo tudi gotovino na bančnih okencih in bančnih avtomatih doma in v tujini, ki so označeni z znakom Visa,

- možen vpogled v stanje sredstev na osebni računu (skupaj z morebitno odobreno dovoljeno prekoračitvijo na osebni računu) v lokalni valuti države, kjer se nahaja bančni avtomat,
- osebne številke (PIN) se ne da spremeniti,
- obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah zunaj evroobmočja, bodo iz lokalne valute preračunane v EUR na dan prispetja transakcije po tečaju mednarodnega sistema Visa International.

*Prednosti:*

- kartica je namenjena prav vsem, saj ni vezana na redni mesečni dohodek,
- za kartico se ne plačuje letne članarine,
- kartica s čipom omogoča varnejše poslovanje - plačilo potrdite z vnosom osebne številke (PIN) in ne več s podpisom,
- brezplačen vpogled v razpoložljivo stanje na osebni računu na vseh bančnih avtomatih na svetu, ki sprejemajo plačilne kartice Visa,
- sprotna bremenitev našega računa nam omogoča natančen pregled nad porabo sredstev,
- zaprosimo lahko tudi za izdajo ene ali več dodatnih kartic, porabo pa bomo poravnali z istega računa,
- kartico s čipom lahko pričnemo uporabljati takoj po prejemu,
- kartica omogoča nakupe na daljavo (spletno nakupovanje, kataloška prodaja itd.) - prodajna mesta pri tem zahtevajo vnos trimestnega števila (gre za zadnje tri številke sicer sedemmestnega števila, ki je zapisano na hrbtni strani kartice).

### **3.4.13 Kreditna Visa Electron**

*Značilnosti:*

- kreditna kartica je mednarodna elektronska kartica, s katero lahko opravljamo transakcije na terminalih POS in bančnih avtomatih doma in v tujini,
- na ustrezno opremljenih prodajnih mestih, ki v celoti podpirajo uporabo kartic s čipom, je potrebno namesto podpisa vtipkati osebno številko (PIN),
- osebne številke (PIN) se ne da spremeniti,
- za kartico je lahko odobren okvirni kredit, ki se zavaruje s plačilom zavarovalne premije pri zavarovalnici,
- pravica do uporabe kartice in kredita je 1 leto,
- okvirni kredit je obnavljajoči se (revolving) kredit, kar pomeni, da nam po preteku 1 leta kredit in pravico do uporabe kartice obnovimo, če izpolnjujemo veljavne pogoje,
- kredit se v času veljavnosti obrestuje po fiksni nominalni obrestni meri, ki velja na dan sklenitve pogodbe oziroma na dan vsake ponovne odobritve,
- s kartico lahko plačujemo v okviru odobrenega kredita,
- najnižji okvirni kredit znaša 400 EUR, najvišji pa 6.500 EUR,
- svoje obveznosti poravnavamo enkrat mesečno prek pooblastila komitenta za plačilo z računa (trajnega naloga),
- višino obroka izberemo sami v okviru od 20% do 100% porabljenega kredita ali pa se odločimo za plačevanje določenega zneska (vsaj 20% odobrenega kredita),
- minimalni mesečni obrok znaša 20 EUR,
- porabljeni del kredita lahko kadar koli odplačamo v celoti,

- obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah zunaj evroobmočja, bodo iz lokalne valute preračunane v EUR na dan prispetja transakcije po tečaju mednarodnega sistema Visa International.

*Prednosti:*

- kredit nam je na voljo v vsakem trenutku,
- obrestna mera kredita je ugodnejša od obrestne mere za dovoljeno prekoračitev na osebnem računu,
- kreditna kartica omogoča tudi mesečni dvig gotovine do 1/3 okvirnega kredita, vendar največ 400 EUR,
- kartica s čipom omogoča varnejše poslovanje - plačilo potrdite z vnosom osebne številke (PIN) in ne več s podpisom,
- uporabljati jo lahko pričnemo takoj po prejemu,
- kartica omogoča nakupe na daljavo (spletno nakupovanje, kataloška prodaja itd.) - prodajna mesta pri tem zahtevajo vnos trimestnega števila (gre za zadnje tri številke sicer sedemmestnega števila, ki je zapisano na hrbtni strani kartice).

### 3.4.14 Activa Visa Electron

**Slika 12: Primer kartice Activa Visa Electron**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=F633837D-9B99-CD4E-736B-9F464CD64233&tid=1&cid=2132>

Activa Visa Electron je mednarodna kartica in predstavlja združitev dveh blagovnih znamk Activa in Visa Electron.

*Značilnosti:*

- je kartica s takojšnjim plačilom,
- omogoča brezgotovinsko razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu,
- elektronska izvedba transakcij zagotavlja večjo varnost poslovanja,
- sprotne obremenitve našega računa omogoča pregled nad porabo.

*Prednosti:*

- s kartico lahko plačujemo blago in storitve na vseh prodajnih mestih označenih z znakom Visa Electron,
- s kartico lahko dvigujemo gotovino na bančnih okencih in bančnih avtomatih doma in po svetu, ki so označeni z znakom Visa,
- vsi zneski transakcij, opravljeni s kartico v tujini, se preračunajo v domačo valuto in so prikazani skupaj z drugimi transakcijami v mesečnih izpiskih transakcijskega računa.



### 3.4.15 Zlata Activa Visa

**Slika 13: Primer kartice Zlata Activa Visa**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/>

Zlata kartica Activa-Visa ima enake lastnosti kot navadna Activa-Visa, namenjena pa je komitentom z višjo stopnjo zaupanja in višjo kupno močjo. V primerjavi z navadno kartico Activa-Visa omogoča plačevanje višjih zneskov, višjo prekoračitev na osebnem računu in ostale prednosti.

Stroški pri Banki Koper (Banka Koper 2009):

Letna članarina znaša 50,08 EUR.

### 3.4.16 American Express

**Slika 14: Primer kartice American Express**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=E83D4480-0977-3A3F-2AD2-8BB18AD415A8&tid=1&cid=2132>

American Express je plačilna kartica, ki omogoča nakupe in dvige gotovine na prodajnih mestih, označenih s to blagovno znamko. Imetnikom plačilne kartice omogoča vrsto dodatnih storitev in ugodnosti.

*Značilnosti:*

- široka domača in mednarodna uporaba,
- obveznosti se poravnavajo le enkrat mesečno,
- možnost brezobrestnega obročnega odplačevanja,
- dodatna zavarovanja.

Imetniki kartice American Express imajo še naslednje ugodnosti:

- brezplačna nadomestna kartica v 24 urah,
- dodatna kartica za družinske člane nad 16 let,
- zaščita pri izgubi kartice nam zagotavlja varnost v primeru izgube ali kraje.

Stroški pri Banki Koper:  
Letna članarina znaša 20,50 EUR.

### 3.4.17 Zlata American Express

**Slika 15: Primer kartice Zlata American Express**



Vir: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=2B34D8D9-4014-D333-AB76-6FF2976C8A76&tid=1&cid=2132>

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

*Značilnosti:*

- široka domača in mednarodna uporaba,
- obveznosti se poravnajo le enkrat mesečno,
- možnost brezobrestnega obročnega odplačevanja,
- dodatna zavarovanja.

Imetniki zlate kartice American Express imajo še naslednje ugodnosti:

- brezplačna nadomestna kartica v 24 urah,
- dodatna kartica za dva družinska člana nad 18 let brez stroškov članarine,
- zaščita pri izgubi kartice nam zagotavlja varnost v primeru izgube ali kraje.
- z nakupi s kartico je imetnik v primeru kraje ali povzročene škode deležen nadomestila v obliki popravila poškodovanega predmeta ali povračila stroškov izgube (do 1.000 EUR).

Stroški pri Banki Koper:  
Letna članarina znaša 50 EUR.  
(lastna raziskava spletnih strani bank)

### 3.5 Pregled bank po uporabi bančnih kartic

**Tabela 1: Vrste kartic pri posamezni banki**

|                         | NLB | NKBM | ABANKA | SKB | UNICREDIT<br>BANK | BANKA<br>KOPER | BANKA<br>CELJE |
|-------------------------|-----|------|--------|-----|-------------------|----------------|----------------|
| BA Maestro              | X   |      | X      | X   | X                 |                |                |
| Activa Maestro          |     | X    |        |     |                   | X              | X              |
| Activa                  |     | X    |        |     |                   | X              |                |
| Karanta                 | X   |      |        |     |                   |                |                |
| MasterCard              | X   |      | X      | X   | X                 |                |                |
| Activa MasterCard       |     | X    |        |     |                   | X              | X              |
| Zlata MasterCard        | X   |      |        |     |                   |                |                |
| Zlata Activa MasterCard |     |      |        |     |                   | X              |                |
| Visa                    | X   |      | X      | X   | X                 |                |                |
| Activa Visa             |     | X    |        |     |                   | X              | X              |
| Zlata Visa              |     |      | X      |     |                   |                |                |
| Debetna Visa Electron   |     |      | X      |     |                   |                |                |
| Kreditna Visa Electron  |     |      | X      |     |                   |                |                |
| Activa Visa Electron    |     |      |        |     |                   | X              | X              |
| Zlata Activa Visa       |     |      |        |     |                   | X              |                |
| American Express        |     |      |        |     |                   | X              |                |
| Zlata American Express  |     |      |        |     |                   | X              |                |

Vir: lastna raziskava

Izbrala sem si 7 največjih bank v Sloveniji po kriteriju bilančne vsote in ugotovila, da različne banke ponujajo različne kartice.

Nova Ljubljanska banka ponuja BA Maestro, Karanta, MasterCard, Zlato MasterCard in Visa.

Nova Kreditna banka Maribor ponuja Activo Maestro, Activo, Activo MasterCard in Activo Visa.

Abanka ponuja BA Maestro, MasterCard, Visa, Zlato Visa, Debetno Visa Electron in Kreditno Visa Electron.

SKB ponuja BA Maestro, MasterCard in Visa.

Unicredit Bank ponuja BA Maestro, MasterCard in Visa.

Banka Koper ponuja Activo Maestro, Activo, Activo MasterCard, Zlato Activo MasterCard, Activo Viso, Activo Viso Electron, Zlato Activo Viso, American Express in Zlato American Express.

Banka Celje ponuja Activo Maestro, Activo MasterCard, Activo Viso in Activo Viso Electron.

### 3.6 Število izdanih kartic v letu 2007 in 2008

**Tabela 2: Število izdanih kartic v letih 2007 in 2008 v Sloveniji**

|      | Število izdanih kartic – izdane v Sloveniji |                  |                |                     |                |                  |           |                 |
|------|---------------------------------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|-----------|-----------------|
|      | Kreditne kartice                            |                  |                |                     |                |                  |           |                 |
|      | Domače kartice                              | Licenčne kartice | Bančne kartice | Podjetniške kartice | Osebne kartice | Poslovne kartice | Skupaj    | Debetne kartice |
| 2007 | 738.876                                     | 545.988          | 670.988        | 613.876             | 1.098.501      | 186.363          | 1.284.864 | 2.486.652       |
| 2008 | 787.838                                     | 590.905          | 684.852        | 693.891             | 1.158.295      | 220.448          | 1.378.743 | 2.626.982       |

Vir: Bilten Banke Slovenije 2006

**Tabela 3: Število izdanih kartic v odstotkih**

|      | Število izdanih kartic – izdane v Sloveniji v % |                  |                |                     |                |                  |                 |
|------|-------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|-----------------|
|      | Kreditne kartice                                |                  |                |                     |                |                  |                 |
|      | Domače kartice                                  | Licenčne kartice | Bančne kartice | Podjetniške kartice | Osebne kartice | Poslovne kartice | Debetne kartice |
| 2007 | 11,65                                           | 8,61             | 10,58          | 9,68                | 17,32          | 2,94             | 39,21           |
| 2008 | 11,65                                           | 8,74             | 10,13          | 10,26               | 17,13          | 3,26             | 38,84           |

Vir: lastna ponazoritev

**Slika 16: Število izdanih kartic v Sloveniji v odstotkih**



V letu 2007 je bilo izdanih 11,65% domačih kartic, 8,61% licenčnih kartic, 10,58% bančnih kartic, 9,68% podjetniških kartic, 17,32% osebnih kartic, 2,94% poslovnih kartic ter 39,21% debetnih kartic.

V letu 2008 pa je bilo izdanih 11,65% domačih kartic, 8,74% licenčnih kartic, 10,13% bančnih kartic, 10,26% podjetniških kartic, 17,13% osebnih kartic, 3,26% poslovnih kartic in 38,84% debetnih kartic.

Iz tega sem ugotovila, da je bilo v letu 2007, glede na leto 2008, izdano enako število domačih kartic, za 0,13% več licenčnih kartic, za 0,45% manj bančnih kartic, za 0,58% več podjetniških kartic, za 0,19% manj osebnih kartic, za 0,19% manj poslovnih kartic ter 0,37% manj debetnih kartic.

### **3.7 Plačilne kartice v Sloveniji**

V Sloveniji smo začeli uporabljati kreditne kartice v 60-ih letih prejšnjega stoletja. Močan razvoj poslovanja s karticami se je začel pred dobrim desetletjem, ko je Banka Koper razvila slovensko plačilno kartico Activa in k projektu privabila nekatere slovenske banke. Imetniki osebnih kartic sistema Activa lahko uporabljajo brezobrestni zamik plačila in prekoračijo sredstva na tekočem računu do višine petkratnika osebnih dohodkov ali drugih mesečnih prilivov (Božič 2005).

Zelo kmalu za Activo se je pojavila LB kartica, ki so jo začele izdajati NLB, LB Domžale, Banka VIPA, LB Koroška banka, LB Zasavje, LB Pomurska banka, LB Velenje in Probanka. Kasneje sta se jim pridružili še SKB banka in Abanka. (Podjed 2003, 78).

Med tujimi karticami ima v Sloveniji največji tržni delež kartica Visa. Na našem trgu so prisotne še Eurocard/MasterCard, American Express, Diners Card in druge.

Plastične kartice, izdane v Sloveniji, omogočajo odloženo poravnavo obveznosti, nekatere tudi okvirnega posojila (posojilne kartice), od leta 1997 pa lahko uporabljamo tudi debetne kartice, pri katerih je plačilo vezano na takojšnjo poravnavo s tekočega računa imetnika. Največji delež izdanih kartic pripada domačim karticam, izdanim s strani domačih bank (bančne kartice) fizičnim osebam (osebne kartice). Poleg domačih kartic poznamo tudi licenčne kartice. Izdajatelji kartic so poleg bank tudi podjetja (podjetniške kartice), prav tako se kartice izdajajo podjetjem (poslovne kartice) (Potočnik, Petrin 1996).

Plačilne kartice je mogoče uporabljati tudi na bančnih avtomatih. Vendar izdajatelji kartic spodbujajo predvsem plačilno funkcijo kartic, in ne toliko gotovinske, zato je slednja običajno povezana z višjimi provizijami. Najnovejše plačilne kartice, ki so se pojavile v Sloveniji, so debetne kartice in jih je tudi največ. Njihova značilnost je, da omogočajo takojšnjo obremenitev imetnika in deloma zamenjujejo gotovinsko plačevanje. To so kartice tekočih računov, ki jih uporabljamo tudi za dvigovanje gotovine na bankomatih in imajo oznako Cirrus Maestro ali Visa Electronic. V zadnjem času je mogoče s temi karticami plačevati tudi v tujini, v trgovinah z oznako Maestro ali Visa Electronic.

Poleg bančnih kartic poznamo tudi podjetniške kartice. Najstarejša mednarodna plačilna kartica, ki je v Sloveniji prisotna že dvajset let, je Diners Club, ki je v Sloveniji za partnerstvo pridobil veliko večjih slovenskih podjetij (Nama, Adria Airways, Merkur, Mobitel, Generali, Delo, Slovenske železnice). Poleg Diners Cluba pa je v Sloveniji še nekaj domačih podjetniških plačilnih kartic. Prvo podjetje je bil Petrol, ki je izdal kartico Magna za plačevanje na svojih bencinskih črpalkah. Svojo kartico je izdalo tudi podjetje Istrabenz. Mercator pa je ponudil prvo »pametno« kartico, ki na čip zapisuje število točk, ki se kasneje uporabljajo za določene ugodnosti.

Med kreditne plačilne kartice štejemo kartice na odloženo plačilo in prave posojilne kartice, pri katerih lahko imetniki poleg odloga plačila koristijo še posojilo banke izdajateljice. Glavnino izdanih kreditnih plačilnih kartic predstavljajo kartice z odloženo poravnavo obveznosti (Šteblaj 1999, 47).

### **3.8 Varnost pri poslovanju s plačilnimi karticami**

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

#### **a) Avtentičnost kartic**

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

ultravijolični tisk, številka kartice in koda na podpisnem traku, hologrami, imborsirni znaki<sup>1</sup>. Primer dveh najbolj prevladujočih kreditnih kartic:

Visa: Na sprednji strani teh kartic je hologram, ki pri menjavanju smeri pogleda kaže zamah golobjega krila. Številka kartic ima bodisi 13 ali 16 števk in se vedno začne s številko 4. Pod ultravijolično svetlobo se v sredini kartice na sprednji strani prikaže leteči golob. Logo Vise na sprednji strani obkrožajo mikročrke. Pri manipuliranju na polju za podpis se pojavi napis VOID.

Eurocard: Kreditne kartice Eurocard/Mastercard imajo na sprednji strani hologram z globusom, ki iz določenega kota kaže celino. Številka kartice se začne s številko 5. Polje za podpis vsebuje številko kartice in trimestno kodo, ki ni na vseh karticah (Ivanovič 1995, 43).

## **b) Identifikacija imetnika kartice**

Identiteta imetnika kartice se ugotavlja na podlagi primerjave podpisa imetnika kartice na podpisnem traku kartice s podpisom na potrdilu o nakupu. Ta oblika varnostnega mehanizma je s časom izgubila pomen, saj so trgovci prenehali preverjati istovetnost podpisov. Nekateri prodajalci zaradi doseganja večjega prometa velikokrat namenoma ne zahtevajo podpisa oziroma identifikacijskih dokumentov, čeprav obstajajo razlogi za sum zlorabe plačilne kartice. Za ugotavljanje identitete imetnika kartice se uporablja tudi osebna identifikacijska številka PIN, ki nudi višjo stopnjo zaščite, ne pa popolne, saj se PIN lahko pozabi, ukrade, sposodi ali izgubi.

Za varnejšo in učinkovitejšo identifikacijo imetnika kartice so nekateri izdajatelji začeli uvajati kartice s fotografijo imetnika, kar je znižalo število zlorab pri izgubljenih in ukradenih karticah. Vendar pa obstaja bolj varen način identifikacije – biometrična identifikacija lastnika kartice. Za identifikacijo se uporablja prstni odtis, geometrija roke, slikovni vzorec očesne šarenice, glas ali podpis. Gre za fizične lastnosti lastnika kartice, ki so znane kot edinstvene vsakemu človeku in enakih ni možno najti pri nobeni drugi osebi. To pomeni, da so biometrične tehnike danes edino sredstvo za varno in resnično osebno identifikacijo. Današnje metode identifikacije so nezadostne, saj povzročajo bankam ogromno škodo v primeru kraje kreditnih in debetnih kartic. Pri biometrični identifikaciji naprava preveri identiteto lastnika in tako breme preverjanja ni več na strani trgovcev, ki so pri opravljanju identifikacije še vedno podvrženi napakam. Biometrija bo nedvomno zagotovila zelo varno uporabo kartic.

## **c) Avtorizacijski proces**

Avtorizacija pomeni privolitev za izvedbo zahtevane finančne transakcije s strani izdajatelja plačilne kartice. Z avtorizacijskim procesom se preverja, ali je znesek, za katerega se zahteva avtorizacija, v skladu z limiti porabe določene kartice (poraba preko višine določenega limita opozarja na možnost neporavnave obveznosti ali da je bila kartica ukradena, ponarejena, ne da bi se imetnik tega zavedal) in ali je kartica na stop listi, seznamu kartic, katerih imetnikom jih izdajatelj ne dovoljuje več uporabljati.

---

<sup>1</sup> Imborsirni znaki so reliefno izbočeni znaki številke kartice, veljavnosti ter imena in priimka imetnika kartice.

Poslovanje preko on-line POS<sup>2</sup> terminalov zagotavlja visoko stopnjo varnosti in zanesljivosti. Avtorizacija se izvede avtomatsko za vsako transakcijo ne glede na znesek nakupa ter omogoča avtomatsko preverjanje, ali je kartica na stop listi. Vsaka blokacija kartice se takoj uvrsti na elektronsko stop listo, tako da je onemogočena možnost njene zlorabe.

Avtorizacijski proces kljub opremljenosti prodajnih mest s POS terminali ne zagotavlja varnosti v primeru zlorab, ki so izvršene, še preden izdajatelji kartic prejmejo obvestilo o zlorabi kartice. Največja verjetnost nastanka zlorabe je ravno v času pred prijavo izgube ali kraje kartice ali druge vrste zlorabe, ko izdajatelj še nima možnosti ukrepati z blokacijo kartice. Zato izdajatelji kartic izvajajo kontrolo porabe imetnikov, ki odkriva neobičajne vzorce potrošnje posamezne kartice. Temu sledi preverjanje, ali gre za aktivnosti samega imetnika kartice ali za zlorabo. Avtorizacijski proces je učinkovit v primeru zlorab, ko povzročitelji poskušajo kartico uporabiti po blokaciji. Zato vsi mednarodni izdajatelji za zagotovitev pravočasne blokacije kartice uvajajo dežurne telefone, ki delujejo vse dni v letu in 24 ur na dan za prijave izgubljenih, ukradenih kartic, saj le-te povzročajo kartični industriji največje izgube (Priročnik 2001).

#### **d) Obveščanje imetnikov kartic in trgovcev**

Seznanjanje imetnikov plačilnih kartic s strani izdajateljev preko osebne pošte ali brošur z napotki o varnem poslovanju s kartico (o pravilnem ravnanju s kartico, o varovanju osebne številke, o ravnanju ob izgubi ali kraji kartice) vpliva na zmanjševanje števila zlorab zaradi izgube ali kraje kartic. Za izobraževanje trgovcev pa so izdajatelji kartic poskrbeli tako, da izdajajo priročnike za delo s plastičnimi karticami. Od prodajnih mest se zahteva vrsta varnostnih pravil, in sicer, da ugotovijo ponaredek, opravijo identifikacijski postopek, preverijo avtorizacijo nad mejnim zneskom, zadržijo kartico, obvestijo izdajatelja ali policijo. Zato je pomembno, da imajo trgovci ustrezno znanje, ki bo zagotavljalo večjo varnost poslovanja s karticami (Trstenjak 2003).

### **3.9 Prednosti plačilno - kreditnih kartic**

V tem delu diplomske naloge sem napisala prednosti in slabosti kreditnih kartic, ki so pomembne kot za izdajatelja, prodajalca, kakor tudi za imetnika kartic. Najpomembnejše prednosti so (Pušnik 2001):

*Prednosti za imetnike kreditnih kartic:*

1. Za imetnika kreditne kartice je največja prednost, da mu omogoča kreditiranje. Če je v trenutku nakupa nelikviden, bo kupnino poravnal kasneje, ko ga bo k temu pozval izdajatelj kreditne kartice. Kredit, ki ga imetnik izkoristi, je lahko blagovni (nakup blaga) ali finančni (dvig gotovine z bančnega računa oziroma iz bančnega avtomata).

---

<sup>2</sup>POS – Point of sale – prodajno mesto



2. Imetnik lahko kupuje blago oziroma poravna svoje račune brezgotovinsko. Z uporabo kartice se tako izogne vsem tistim neprijetnostim, ki jih povzroča gotovinsko plačevanje, saj kartica omogoča nakup v vsakem trenutku.
3. Z uporabo kreditne kartice denar, ki bi ga pri gotovinskem plačevanju morali dvigniti z računa pri banki, ni vezan. To je velika prednost, saj se denar v banki obrestuje do trenutka dviga z računa.
4. Če je pravna oseba imetnica kreditne kartice, ji ni treba uporabljati naročilnic. Na ta način se izogne morebitnemu zavračanju naročilnic pri podjetjih, ki kupca oziroma njegove bonitete ne poznajo dovolj.
5. Pri podjetjih se zmanjšajo evidence o dvigovanju in polaganju gotovine ter s tem povezani stroški, manjše pa je tudi tveganje, kakršno sicer spremlja gotovinsko poslovanje.

*Prednosti za prodajalce, ki sprejemajo kreditne kartice:*

1. Prodajalci se odločajo prodajati na kreditne kartice, ker računajo, da se jim bo zaradi brezgotovinskega plačevanja in kreditiranja povečala prodaja. Teh kartic ne more pridobiti vsakdo, saj izdajatelj zanj pred izdajo preveri njegovo boniteto, kupci s plačilnimi karticami pripadajo sloju ljudi, ki se praviloma odloča za nakup izdelkov cenovnega razreda. Ker pa je kreditna kartica tudi kreditni inštrument, potrošniki pogosto kupujejo blago, ki jih običajno ne bi, ker pri sebi ne bi imeli dovolj gotovine in se tudi zavedajo, da bodo račun dejansko poravnali kasneje.
2. Izdajatelj plačilne kartice jamči za plačila; prodaja na kreditne kartice je tako zanesljivo plačana, to pa je danes zelo pomemben dejavnik, ki vpliva tudi na odločitve o načinu prodaje.

*Prednosti za izdajatelje kreditnih kartic:*

1. Izdajatelji kreditnih kartic so banke in druge finančne organizacije, ki kreditirajo potrošnike. V takih primerih gre običajno za kratkoročno kreditiranje, ki ga opravljajo druge finančne organizacije.
2. Izdajatelji kreditnih kartic imetnikom zaračunavajo članarino in tudi provizijo za prodajalce na kreditne kartice. Članarina se plačuje vnaprej, provizija pa sproti, tako da imajo izdajatelji zanesljive in stalne vire financiranja.
3. Z izdajanjem in uveljavljanjem kreditnih kartic izdajatelji uveljavljajo svoje ime, kar jim pomaga tudi pri drugih finančnih poslih, v povezavi z bankami ter pri dajanju in najemanju kreditov.

### **3.10 Slabosti plačilno kreditnih kartic**

Kreditne kartice imajo poleg prednosti tudi nekaj slabosti. Izstopajoče so naslednje (Razboršek 1995):

*Slabosti za imetnike:*

1. Ker je kreditna kartica namenjena kreditnemu in brezgotovinskemu nakupovanju, je to velika slabost predvsem za ljudi, ki so potrošniško usmerjeni in običajno ne vodijo evidence o potrošenih sredstvih oziroma ne razmišljajo o odhodkovni strani svojega proračuna. Ker je prodaja na kredit dokaj preprosto podprta z učinkovito reklamo in tudi dokaj mamljiva, nekateri prekoračijo svoje finančne zmožnosti in kupujejo blago, ki si ga ne morejo privoščiti.
2. Članarina je lahko velik izdatek, kar pomeni, da dodatno bremeni imetnika kartice.
3. Izguba ali vsakršna drugačna, nezakonita odtujitev kartice lahko, kljub v sistem posameznega izdajatelja vgrajenim mehanizmom za preprečevanje zlorab, povzroči nezakonito in nepooblaščen uporabo kartice z vsemi stroški v tej zvezi.

*Slabosti za prodajalce, ki sprejemajo kreditne kartice:*

1. Prodajalci morajo izdajatelju plačevati provizijo za prodajo na kreditne kartice. Provizija je določena na podlagi pogodbe in je običajno odvisna od prometa.
2. Da bi prodajalec bil konkurenčen, mora omogočati prodajo na različne kreditne kartice, kar pa je zanj še dodatna obremenitev.

*Slabosti za izdajatelje:*

1. Izdajatelj mora od imetnika kreditne kartice čim prej izterjati plačilo in tako skrajšati čas plačila računa prodajalcu do prejetja plačila imetnika kartice. Ker je imetnikov veliko, mora izdajatelj računati tudi na njihovo nelikvidnost, bankrot ali druge težave, zaradi katerih plačila niso pravočasna. Tudi stroški tožb in izterjave zapadlih plačil so lahko precejšnji, zato izdajatelji kartic pred izdajo temeljito preverijo boniteto morebitnih imetnikov.

### **3.11 Zlorabe plačilnih kartic**

Plačilne kartice so dandanes v razvitem svetu že tako močno uveljavljene, da nekateri skorajda ne uporabljajo več gotovine. Zaradi tega je povsem razumljivo, da je veliko groženj usmerjeno ravno k plačilnim karticam oziroma podatkom, ki se nahajajo na njih. Podatki kažejo, da v Sloveniji položaj na tem področju še ni tako nevaren, so pa naše plačilne kartice toliko bolj zanimive v tujini, kjer močno cveti tudi njihovo ponarejanje. Doma je še vedno najpogostejša oblika zlorabe kartic povezana s krajo in izgubo.

Poznamo več vrst groženj, med katerimi je slovenskim uporabnikom verjetno najbližje kopiranje magnetnega diska (angl. *skimming*). Poznamo dve vrsti *skimminga*, ki sta bili v Sloveniji v zadnjih letih opaženi.

Pri prvih, ki se najpogosteje izvaja na različnih prodajnih mestih (gostilne, nočni lokali), kriminalci s primerno napravo oziroma čitalcem kartic prekopirajo samo magnetni zapis. Bolj popularna je druga vrsta, ki se najpogosteje dogaja na bankomatih. Tako profesionalci lahko pridejo do PIN kode. S pomočjo kopij magnetnih zapisov nepridipravi izdelajo ponarejene kartice, ki jih nato zlorablajo. V primeru, da so pridobili PIN številko kartice, je izvrševanje zlorab toliko lažje, saj je vedno več prodajnih mest opremljenih s POS terminali, ki naj bi preprečevali nepooblaščen uporabo kartic (Trstenjak 2003).

Poleg skimminga poznamo še vrsto drugih zlorab, ki se v Sloveniji najpogosteje pojavljajo:

#### Zlorabe kartic s strani imetnikov

Imetniki plačilnih in kreditnih kartic imajo z izdajateljem kartice sklenjeno pogodbo, v kateri so določeni pogoji poslovanja in obveznosti imetnika kartice. Uporabnik lahko ima pogodbeno določen znesek negativnega stanja, ki ga lahko izkoristi, četudi v času koriščenja kartice z denarnimi sredstvi ne razpolaga. To vrstne zlorabe se pojavljajo na dokaj enostaven način. Imetniki namreč zavestno presežejo svoje plačilne zmožnosti in limit, ki jim ga je banka odobrila in s plačilno ali kreditno kartico dvigujejo gotovino ali plačujejo blago in storitve ter na ta način presežejo svoje finančne zmožnosti. Kartico, s katero je imetnik prekoračil dovoljen limit, uvrsti banka na »stop listo« in z njo plačilo ni več možno. Danes vse več prodajnih mest uporablja elektronske POS terminale, na katerem se s posebnim čitalcem prečita magnetna koda na kartici. Ta je povezan s centralnim računalnikom izdajatelja kartice, ki v primeru, da je kartica na »stop listi«, ne dovoli plačila z njo oziroma sporoči prodajnemu mestu, da takšno kartico odvzame. Tako je z uporabo POS terminalov možna lažja in boljša kontrola prekoračitev dovoljenih limitov in preprečevanje takšne vrste zlorab plačilnih in kreditnih kartic.

#### Zlorabe z ukradenimi ali izgubljenimi karticami

Pri tatvinah, vlomih in ropih pridejo kriminalci tudi do plačilnih in kreditnih kartic. Imetniki pa kartice lahko tudi izgubijo. Vse kartice, ki na kakršen koli način pridejo v roke kriminalcem, so predmet zlorabe, saj z njimi lahko dvigujejo denar ali plačujejo blago in storitve. V takšnih primerih bi bilo potrebno preveriti istovetnost imetnika kartice tudi z njegovim osebnim dokumentom, vendar le malo prodajalcev to v praksi počne. Izgubljene ali ukradene kartice morajo imetniki kar najhitreje prijaviti izdajatelju, ki jih uvrsti na »stop listo«. Na POS terminalih je možno takšne kartice preprečiti v 24 urah od prijave. Storilci tovrstne kriminalitete so seznanjeni za 24 urni rok, ki jim je na voljo, preden se kartica pojavi na »stop listi«, zato je 90% zlorab ukradenih in izgubljenih kartic v prvih 24 urah od kraje ali izgube. V primeru, če kartica ni bila izgubljena ali ukradena, je mogoče zlorabe nadzirati le s pomočjo nadziranja izpiskov. Imetnik kartice lahko zlorabo preprečuje le tako, da poskrbi, da mu kartice nikoli ne odnesejo izpred oči.

### Zlorabe s ponarejenimi karticami

Storilci kriminalnih dejanj so vse bolj tehnično in tehnološko opremljeni z napravami, s katerimi je mogoče magnetni zapis prekopirati in prebrati. Kopiranje kartice se največkrat vrši pri plačevanju s karticami, ko imetnik kartice fizično ni prisoten pri elektronskem ali klasičnem terminalu, kar se dogaja zlasti v restavracijah. V trenutku, ko imetnik ne nadzira svoje kartice, se magnetni zapis kartice prekopira. Na ta način nato kriminalci izdelajo plastično kartico z magnetnim zapisom, ki je identičen z originalno kartico. S to kartico storilci nemoteno plačujejo blago in storitve, zlorabo pa lahko odkrije le imetnik pri pregledu prometa s svojo kartico.

### Zlorabe pri nakupih preko spleta

Na spletu je več spletnih trgovin, ki so povsem vredne zaupanja, a žal je vse več lažnih spletnih trgovin, ki so za obiskovalce lahko zelo nevarne. Pri lažnih trgovinah kupci naročenega blaga ne prejmejo, namesto tega pa kriminalci zlorabijo posredovane podatke s kartic. Lažne spletne trgovine imajo običajno zelo dobro ponudbo najbolj iskanih izdelkov po nizkih cenah, kupce pa pogosteje vabijo prek nezaželenih pošte. Največji problem pri tem je, da obiskovalci ne prepoznajo lažne spletne trgovine.

Na področju informacijske varnosti in zlorab kartic sta v zadnjem času zelo aktualni zlorabi lažno predstavljanje in zvabljanje, ki sta si mogoče na prvi pogled celo podobni oziroma sovpadata, a to ne drži povsem kljub temu, da je namen kriminalcev v obeh primerih enak od neprevidnih uporabnikov pridobiti podatke potrebne za zlorabo kartic. Skupno obema načinoma zlorab je, da neprevidni uporabnik na lažnih spletnih straneh, ki so na pogled enake pravim, vpiše podatke.

Predstavljena načina zlorab se bistveno razlikujeta v tem, kako uporabnik pride do lažne spletne strani. Pri lažnem predstavljanju uporabnik običajno prejme e- sporočilo, v katerem ga pošiljatelj vabi, da zaradi potrditve ali ponastavitve svojih podatkov pri neki finančni ustanovi obišče določeno spletno stran. Hiperpovezava, ki je vključena v e- sporočilo, je na pogled sicer prava, vendar je v ozadju skrita hiperpovezava na lažno spletno stran, ki se lahko od prave razlikuje le v malenkostih. Opisano prevaro je z malo boljšim računalniškim znanjem dokaj preprosto odkriti.

Neprimerno bolj zahtevno je odkrivanje zvabljanja, saj uporabnik pred in ob obisku sporne spletne strani na nepravilnosti oziroma nepošteno namene ni z ničemer opozorjen, tako kot na primer z lažnim e- sporočilom. Zvabljanje je izredno težko opaziti, saj uporabnik pri pregledovanju spleta v naslovno vrstico tako kot običajno vnese pravi spletni naslov, vendar se kljub temu ne nahaja na pravem temveč na lažnem spletnem strežniku. Vzroki za to so lahko neupravičene spremembe nastavitve domenskih strežnikov ali s škodljivo programsko kodo okužen predpomnilnik spletnega brskalnika oziroma spremenjene lokalne nastavitve domen (npr. v datoteki hosts). Uporabnik, ki se bo nahajal na lažni spletni strani kljub pravilno vpisanemu domenskemu imenu v naslovno vrstico bo prevaro lahko najprej opazil s preverjanjem digitalnega certifikata spletne strani, medtem ko so drugi načini preverjanja manj verjetni.

Spornih e- poštних sporočil, ki bi vabila k obisku lažnih spletnih strani slovenskih bank ali drugih finančnih ustanov v slovenskem jeziku oziroma v imenu slovenskih organizacij, še ni bilo opaziti. Prav tako še ni bilo opaziti lažnih spletnih strani slovenskih finančnih ustanov, na katere bi bili obiskovalci preusmerjeni proti svoji želji. Na glede na to sta obe predstavljeni grožnji za Slovence realni predvsem, zaradi obiskovanja spletnih strani tujih finančnih ustanov, spremembe pa je možno pričakovati po uvedbi evra, ko ne bomo več poslovali s tolarji in bodo zato podatki o bančnih računih in podobnem toliko bolj zanimivi za kriminalce (Trstenjak 2003).

### **3.12 Plačevanje s plačilnimi karticami v spletni trgovini**

Da se slovenski spletni nakupovalni trg vedno bolj razvija, priča dejstvo, da imajo uporabniki v večini pomembnejših spletnih trgovin možnost plačila naročenih izdelkov s plačilno kartico. Trgovina, ki nudi svojim uporabnikom le eno opcijo plačila, gotovinsko plačilo ob prevzemu blaga, ne potrebuje zavarovane internetne povezave, saj ne gre za prenos pomembnih in zaupnih podatkov. Če pa poteka plačevanje preko plačilne kartice, potem mora biti povezava obvezno zavarovana, saj bi lahko kak nepridiprav "prisluškoval" internetni povezavi med kupcem in trgovino in tako prišel do kupčeve številke plačilne kartice.

Bistveno vprašanje za spletnega kupca je, kako prodajalec ščiti podatke o njegovi kartici in kakšna sigurnost je, da bo številka kreditne kartice potovala po omrežju in prispela do trgovca ne da bi jo na poti videla nepooblaščen oseba. Zato je za vsako trgovino bistveno, da se uporabnikom zagotovi enostavno in varno plačevanje storitev in blaga.

### **3.13 Postopek nakupa**

Pri nakupu s plačilno kartico morate najprej iz seznama kartic, ki jih sprejema trgovina, določiti kartico s katero želite plačati izbrane izdelke. Nato vnesete številko vaše plačilne kartice ter datum poteka, ki je označen na plačilni kartici. Ko še zadnjič preverite naročilnico z izbranimi izdelki za nakup potrdite nakup in oddate naročilo. Od tu naprej je postopek odvisen od tega, kakšen postopek avtorizacije uporablja spletna trgovina. Možna sta dva načina: online in offline avtorizacija plačilne kartice. Ker so stroški, ki omogočajo online avtorizacijo precej veliki, je ta način bolj primeren za velike trgovce. Pri offline avtorizaciji se vsa naročila preverjajo telefonsko, nakar se kartice po standardni poti avtorizirajo pri njihovem zastopniku.

### **3.14 Online avtorizacija**

Bistvo on-line plačevanja s kreditnimi karticami je, da se v varnem in zakodiranem finančnem okolju lahko takoj preveri kupčeva plačilna sposobnost in veljavnost njegovega računa pri izdajatelju plačilne oziroma kreditne kartice. Tako sta zavarovana trgovec in izdajatelj kartice, kupcu pa je onemogočeno, da bi kupoval prek svojih možnosti ali celo goljufal. Takoj, ko kupec izpolni naročilo z vsemi potrebnimi podatki, vključno s številko plačilne kartice, se preko spletne trgovine pošlje zahtevek za plačilo na transakcijskem serverju. Ta shrani zahtevek v bazo in izvrši kontrolo veljavnosti kartice.

Če je kartica uspešno avtorizirana, transakcijski server obvesti trgovca o naročilu, in mu dostavi vse podatke o naročilu, številko kreditne kartice; kupcu pa posreduje povratno informacijo o rezultatu kontrole kartice (odobritev ali zavrnitev) in na podlagi tega tudi potrdilo o prejemu oziroma zavrnitvi naročila. Po prejemu naročila, trgovec pregleda elemente naročila in takoj po odpremi blaga potrdi dobavo transakcijskemu serverju. Šele takrat prenese transakcijski server banki zahtevek za prenos sredstev s kupčevega na trgovčev račun.

### **3.15 Varnost podatkov**

Internet je odprto omrežje, ki samo po sebi ne zagotavlja prav velike varnosti. Če se med serverji pretakajo podatki, ki niso zaščiteni, potem relativno enostavno pride do zlorabe. Zaradi zaupne vsebine sporočil, ki si pretakajo med kupcem, trgovino in banko, so se razvile posebne metode, ki omogočajo varnost on-line transakcij. Večina spletnih brskalnikov vsebuje rešitve in nudi možnost uporabe SSL (Secure Socket Layer) spletnega protokola, ki omogoča da so kupčevi podatki zaščiteni z varnostno kodo in varnostnimi ukrepi, še preden so poslani z računalnika. Da bi bila povezava res varna, mora strežnik na katerem se nahaja trgovina uporabljati SSL certifikat.

Kako kupec ve, da so njegova sporočila šifrirana? Vsak brskalnik na svoj način pokaže, ali se uporabnik nahaja v varnem načinu delovanja. Microsoft Internet Explorer prikaže ikono v spodnjem desnem kotu, pri brskalniku podjetja Netscape pa je oznaka v spodnjem levem kotu. Zadnje generacije brskalnikov podpirajo 128-bitno zaščito, kar pomeni, da je med prenosom sporočilo šifrirano z enim od  $2^{128}$  različnih možnih ključev.

### **3.16 Ali je nakupovanje v internetnih trgovinah s plačilnimi karticami varno?**

O varnosti na internetu se danes verjetno največ govori v povezavi z elektronskim trgovanjem oziroma varnostjo plačevanja s kreditnimi karticami na internetu. Zaradi številnih zlorab in posledično nezaupanja ljudi so številna podjetja, ki se ukvarjajo s prodajo na internetu, posvetila ogromno časa in energije, da bi ustvarila čim večjo varnost in kar najbolj učinkovite mehanizme za preprečevanje zlorab.

Narediti zanesljiv in zaupanja vreden plačilni sistem je naloga, ki se je zavedajo vsi pomembnejši akterji svetovne trgovine. Zaradi tega se postopki za šifriranje podatkov in programski paketi, ki skrbijo da je prenos informacij varen pred morebitnim prestrežanjem, nenehno izboljšujejo. Dandanes že vse priznane spletne trgovine uporabljajo takšen nivo zaščite, da je pri uporabi sistema spletnega naročanja praktično nemogoče prestreči poslane podatke in številko kartice s kupčevega računalnika.

Pri podjetjih, ki opravljajo offline avtorizacijo plačilnih kartic, se lahko pojavi problem zaradi shranjevanju številke plačilne kartice na računalniku prodajalca. Če ima prodajalec poseben računalnik za shranjevanje številke kreditnih kartic, ki ni priključen na internet, je možnost zlorabe zelo majhna. Če pa prodajalec shranjuje številke na istem strežniku kjer sprejema naročila in ki je povezan v internet, se možnost zlorabe zelo poveča, saj ni strežnika, ki bi bil 100% varen pred vdorom.

Eno izmed osnovnih pravil spletnega nakupovanja je, da ne kupujete v trgovinah ki jim ne zaupate ter v tistih, ki nimajo objavljenega naslova, številke telefona in kontaktne osebe. Na internetu je namreč zelo lahko postaviti spletno stran, ki izgleda tako kot prava spletna trgovina. Pred časom je bilo v ZDA veliko primerov, ko so posamezniki z lažnimi trgovinami pretentali uporabnike in od njih pobrali številke plačilnih kartic ter jih seveda zlorabili, nato pa izginili neznano kam (Nasvet 2009).

### **3.17 Slovenski spletni trgovci o plačilnih karticah**

Kakšne sisteme uporabljajo slovenske spletne trgovine in med kakšnimi načini plačil lahko izbirajo slovenski spletni nakupovalci, so preverili pri nekaj najbolj znanih trgovcih. V podjetju Neckermann, ki ima eno izmed najbolj uspešnih slovenskih trgovin na internetu ([www.neckermann.si](http://www.neckermann.si)), so na začetku leta 2002 ponudili vsem njihovim uporabnikom tudi možnost plačila s kreditno kartico. S tem so različne možne načine plačil poenotili s ponudbo v katalogih. Da bi bilo nakupovanje v njihovi trgovini varno uporabljajo za prenos vseh podatkov o naročilu SSL protokol. Zakaj kljub dobrim rezultatom, ki jih dosegajo s poslovanjem na internetu ne uporabljajo sistema za online avtorizacijo plačilnih kartic, so povprašali vodjo e-trgovine, Damijana Malija: "Online avtorizacije plačilnih oz. kreditnih kartic imajo gotovo lepo prihodnost. Ker pa so te storitve trenutno precej drage, se vsa naročila avtorizirajo ročno v avtorizacijskem centru, ki ga uporabljamo tudi pri naročilih iz kataloške prodaje. Problem je tudi v tem, da ob samem naročilu še ni znano, katere izmed naročenih izdelkov bomo dejansko lahko stranki poslali in kdaj, zato tudi ne moremo opraviti online avtorizacije s plačilno kartico. Do natančnega zneska in datuma za obremenitev plačilne kartice pridemo šele po vnosu naročila in obdelavi vnešenih naročil. Za nas je bodočnost v online avtorizaciji vseh naročil, ne le spletnih in to pri zmernih stroških."

V Neckermannovi trgovini uporablja plačilne kartice pri naročilih preko interneta približno 10 odstotkov strank, približno 20% se jih odloča za obročno plačilo, ostali pa plačujejo po povzetju. "Očitno je pri kupcih še zmeraj prisoten strah pred zlorabami plačilnih kartic, ker je v klasičnih prodajalnah odstotek plačil s plačilnimi karticami bistveno večji" je zaključil Mali.

S tem se strinja tudi Matej Hajdinjak, vodja maloprodaje, Brest Pohištvo d.o.o. ([www.brest.si](http://www.brest.si)): "V Brest Pohištvo d.o.o. smo se odločili, da v e-trgovini ne omogočimo on-line plačevanja s kreditnimi karticami. Ker gre pri nakupu pohištva za večje zneske, raziskave med uporabniki interneta pa kažejo, da je strah pred zlorabo pri plačilu s kreditno kartico prek interneta velik, ponujamo kupcem na voljo plačilo po predračunu. Obiskovalci strani in kupci se nad dejstvom, da on-line nakup s kartico ni možen, ne pritožujejo. V zadnjem času pa je moč opaziti vse večje število takih, ki plačilo opravijo preko sistema Klik ali SKB Net."

V računalniški trgovini EnaA ([www.ena.gambit.si](http://www.ena.gambit.si)) podjetja Gambit, nudijo res pester izbor možnosti plačila naročenih izdelkov; tako po povzetju, kot na osnovi predračuna, ter seveda preko e-bank in kreditnih kartic. Aljoša Domijan, prokurist: "Pravzaprav se niti ne obremenjujemo več s tem, kakšen je "pravi" elektronski nakup (Mulej 1993).

Prepričani smo, da je pravzaprav najpomembnejše, da ima uporabnik široko izbiro ter da je nakup čim bolj enostaven ter varen in na koncu postrežen s hitro in zanesljivo dobavo.” Podobnega mnenja je tudi Rok Hrastnik, direktor trženja v podjetju GuerriCom d.o.o.:” Po RIS-ovih raziskavah (Raba interneta v Sloveniji) moti 75 odstotkov spletnih uporabnikov možnost zlorabe kreditnih kartic.

Zaradi tega je potrebno uporabniku ponuditi čim več različnih možnosti plačila, ki mu ne predstavljajo tveganja; nakup preko Mobitelove Monete, plačilo s položnico in plačilo preko spletnih bančnih storitev (Klik, SKB net). Nikakor se ne omejite zgolj na kreditne kartice. Uporabnikom ponudite največje stopnje varnosti pri plačevanju s kreditnimi karticami in jim svoj varnostni sistem tudi natančno in laično razložite na svoji spletni strani. Varnost nakupovanja še dodatno okrepite z različnimi certifikati, ki bodo povečali zaupanje vaših potencialnih strank (Gospodarski vestnik 2002).”



## 4 MONETA

Podjetje Mobitel je leta 2001 predstavilo sistem Moneta. Je atraktivna možnost plačevanja spletnih vsebin, izdelkov in storitev. Omogoča varno, preprosto in pregledno mobilno plačevanje z odlogom plačila (386tele.com).

Moneta kot storitev brezgotovinskega plačevanja je na voljo naročnikom Mobitela, Debitela in Si.mobila, Mobiuporabnikom ter komitentom Nove KBM in Poštne banke Slovenije.

Kupec nakupe poravnava enkrat mesečno z enotnim računom Mobitel GSM/UMTS, z Debitelovim ali Si.mobilovim računom GSM. Leta 2004 sta družba Mobitel in Nova KBM storitve mobilnega plačevanja Moneta nadgradila in zaokrožila tako, da je mogoče mesečni znesek nakupov poravnati tudi neposredno s transakcijskega računa pri banki. S tem lahko postane mobilnik samostojno plačilno sredstvo tudi za velike nakupe, vse v okviru finančnega poslovanja pri banki.

V Sloveniji je z mobilnikom danes možno plačevati na spletnih straneh, prodajnih avtomatih in na vseh prodajnih mestih, ki so opremljena s terminali za mobilno plačevanje. Z naraščanjem števila prodajnih mest, ki omogočajo plačevanje z mobilnikom, strokovnjaki napovedujejo, da bo mobilno plačevanje v naslednjih letih predstavljalo pomemben segment plačilnih storitev tako pri nas kot v Evropski uniji in v večini držav drugod po svetu. Nekateri celo verjamejo, da bo mobilnik na tem področju prekašal tudi tako imenovane pametne kartice.

Moneta je skupna tržna znamka družbe Mobitel in Nove KBM, s katero so poimenovani:

- celovit odprt sistem plačevanja z mobilnimi telefoni,
- plačilni instrument Moneta,
- storitve plačevanja z mobilnimi telefoni za uporabnike,
- storitve sprejemanja plačil z mobilnimi telefoni za prodajna mesta.

V sistem Moneta so povezani banke, mobilni operaterji in druge institucije, ki delujejo kot izdajatelji plačilnega instrumenta Moneta ter lastnika sistema Moneta – družba Mobitel in banka NKBM. Sistem Moneta je zasnovan na načelih odprtih kartičnih plačilnih sistemov, domačih (Activa) ali tujih (Visa, MasterCard), kar pomeni, da se institucije vanj vključujejo v vlogi izdajateljev in/ali pridobiteljev.

Vsi izdajatelji v sistemu Moneta so med seboj enakovredni z vidika temeljnega poslovnega načela: izdajatelji v sistem Moneta sproti (dnevno) poravnajo skupni znesek vseh transakcij svojih uporabnikov, izvedenih v okviru sistema, za kar prejmejo izdajateljsko provizijo od tega zneska.

Vsak posamezen član sistema ob vstopu sklene pogodbeno razmerje z lastnikom sistema, ki sta obenem tudi pridobitelja v sistemu Moneta.

Plačilni instrument Moneta predstavlja nabor dogovorov in pravil med člani sistema Moneta, po katerih ti poslujejo znotraj sistema in po katerih omogočajo poslovanje svojim strankam – uporabnikom Monete.

Moneta je plačilni instrument z odloženim plačilom, kar pomeni, da izdajatelji račune porabnikov bremenijo enkrat mesečno v skupnem znesku njihovih transakcij, opravljenih v obdobju od zadnje bremenitve.

Več o Moneti si lahko preberete v diplomski Mihaele Genc z naslovom Plačevanje v spletnih trgovinah s poudarkom na Moneti.

## 5 PAYPAL

### 5.1 Definicija PayPal-a

PayPal je plačilni procesor, ki je najbolj razširjen in najbolj uporabljen za internetno plačevanje v vseh razvitih zahodnih državah. Uporablja se kot plačilni procesor na eBay-u, Amazon in drugih trgovinah. Uporabljajo ga posamezniki kot tudi podjetja. Z njim je omogočeno plačevanje 24h na dan. PayPal nudi garancijo za naš denar. Tako je možno še 30 dni po transakciji le to preklicati (npr. če kupljenega izdelka nismo prejeli na dom). Pologi se vršijo preko kreditnih kartic, preko bančnega nakazila ali preko internetnih menjalnic iz drugih plačilnih procesorjev. Dvigi so mogoči na kreditno kartico, bančni račun, debetno kartico ali preko internetnih menjalnic. Posameznikom se odpirajo številne možnosti, od prodaje na E-bayu, do varnega on-line kupovanja; podjetjem pa nudi varen način sprejemanja plačil (Blogspot 2009).

#### Slika 17: Primeri kartic pri plačevanju PayPal



Vir: <http://www.chinahighlights.com/image/aboutus/member/paypal-big.jpg>

### 5.2 O podjetju PayPal

PayPal je bil ustanovljen leta 1998 je hčerinsko podjetje podjetja eBay. S svojim plačilnim sistemom PayPal omogoča fizičnim in pravnim osebam z elektronskim poštnim naslovom varen in preprost sprejem, izvršitev spletnih plačil z uporabo bančnega računa, kreditne kartice ali akumuliranega stanja. Sedež ima v mestu San Jose v Kaliforniji (ZDA).

Je najstarejši in najbolj priljubljen plačilni sistem, saj omogoča potrošnikom nakupe preko spleta brez posredovanja podatkov. Uporabljamo ga za prenos srednjih in malih zneskov po spletu. Deluje na osnovi elektronskega naslova, osebnega gesla, in vsakokratne spreminjajoče zaščitne številke.

Z več kot 133 milijoni uporabnikov v 106 državah po svetu, spada PayPal med največje in najbolj priljubljene spletne plačilne sisteme med spletnimi trgovci in potrošniki. Priljubljenost PayPal-a se kaže tudi v visoki stopnji prodora na evropske trge z največjimi deleži spletnih nakupov, vključno z Združenim kraljestvom, Nemčijo, Francijo in Italijo, in z doslej odprtimi skoraj 35-timi milijoni računov v Evropi.

Glavni cilj podjetja PayPal je narediti prenos plačevanja čim bolj enostaven. Vključitev v sistem in vzpostavitev delovanja je brezplačen in preprost. Izbiramo lahko tudi v kateri valuti bomo plačevali ali sprejemali nakazila. Člani morajo imeti odprt račun v eni izmed 106 držav s PayPal-ovega spiska ter aktivnim elektronskim poštnim naslovom.

Edini stroški so povezani s plačevanjem provizij za posredovanje pri plačilnem prometu. Vse informacije udeležencev so zaščitene. Finančni podatki pošiljatelja, številka kreditne kartice oz. številka računa so prejemniku skrite. To pa preprečuje zlorabo podatkov (PayPal 2009).

#### **Slika 18: Zaščitni znak PayPal-a**



Vir: <http://www.buy-a-script.net/matrix.php>

### **5.3 Zgodovina PayPal-a**

PayPal so leta 1998 ustanovili Max Levchin, Luke Nosek in Peter Thiel. Kasneje je Max Levchin odšel iz PayPal-a in ustanovil podjetje Slide. Takrat je pri eBay-u bil glavni plačilni sistem Billpoint. Februarja 2000 je bilo ustvarjenih približno 200.000 avkcij dnevno preko PayPal-a medtem, ko je Billpoint zabeležil 4000 avkcij dnevno. Do aprila 2000 je PayPal zabeležil preko 1 mio. avkcij in postal prvo internetno podjetje, ki se je prebilo na borzo po 11. septembru 2001. PayPal je kmalu pometel s konkurenco, tako so leta 2003 svoja vrata zaprli Citibankov c2it service, Yahoo-jev Paydirect, ter Bidpay od Western Union-a. EBay je budno spremljal vzpon PayPal-a, ter ga leta 2002 kupil za 1,5 mrd. dolarjev. Danes se preko PayPal-a izvrši preko 11 bilijonov transakcij letno, s 36% rastjo. Operira v 103 državah in v 17-ih različnih valutah. Prejel je že več kot 20 nagrad za odličnost s strani internetne industrije in poslovne skupnosti – nazadnje leta 2006. Lociran je v San Jose, Kalifornija in je bil ustanovljena leta 1998.

Cist Guilin je prvi in hkrati največji spletni vodič, ki izpolnjuje stroge standarde za plačevalne storitve PayPal za njihove kupce iz Kitajske ( Chinahighlights 2009) .

#### **Slika 19: Kitajska Highlights poudarja, da je bila nagrajena od PayPal družbe, kot Vip trgovec leta 2007**



Vir: <http://www.chinahighlights.com/aboutus/member/paypal.htm>

## 5.4 Kako do PayPal-a?

### ➤ **Prijava na PayPal uporabniški račun**

Prijavljanje na PayPal je zelo enostavno. Obiščemo PayPal-ovo spletno stran [www.PayPal.com](http://www.PayPal.com) in kliknemo na gumb *sign up*. Pred tem seveda izberemo ali bomo mi tisti, ki bomo prejeli plačila ali tisti ki bomo plačevali preko PayPal-a. Tukaj je še 3. uporabniški račun, ki se imenuje *Premier account* in omogoča oboje hkrati. Če se hočemo o tem podučiti še dodatno, na njihovi spletni strani obstaja pomoč (help), kjer nam lepo razložijo kaj je potrebno narediti. Vrsto uporabniškega računa lahko zamenjamo tudi kasneje.

### ➤ **Izdelava gumba za naročilo**

Ko smo se enkrat registrirali, je sedaj na našo spletno stran potrebno dodati le še PayPal gumb za naročilo. Ta gumb bodo kupci kliknili v primeru, da bodo želeli takoj plačati za naročeni izdelek. V levem zgornjem kotu kliknemo na *Merchant Services* (storitve za trgovce) in nato na *Buy Now Button*. Zatem bomo prišli na stran, kjer nas bodo vprašali o našem produktu.

Vpišemo naziv produkta, ceno in način preko katerega želimo biti plačani. Določimo lahko tudi, kam naj kupca odpelje, ko je ta že zaključil s plačilom. Nazaj na našo spletno stran najverjetneje.

### ➤ **Postavimo PayPal gumb za naročilo na našo spletno stran**

Ko smo enkrat že vpisali vse informacije, kliknemo na *Create Button* (Ustvari gumb), ki se nahaja na dnu. PayPal bo nato generiral nekaj vrstic HTML kode, ki jo moramo nato postaviti na našo spletno stran, na mesto kjer želimo imeti gumb za naročilo preko PayPal-a. Ko smo uspešno postavili gumb na našo spletno stran, si lahko oddahnemo, saj smo s tem zadnjim dejanjem našim kupcem omogočili, da nam plačujejo preko zelo zanesljivega plačilnega sistema.

Odprtje PayPal računa je brezplačno, prav tako pošiljanje in nakazovanje denarja na druge račune. Provizija za dvig denarja je 1 evro, provizija za nakazila pa do 100 evrov.

Če je treba pri kakršnikoli denarni transakciji zamenjati valuto (na primer pri nakazilu v ZDA), PayPal zaračuna še 2,5-odstotno menjalno provizijo na višino zamenjanega zneska. PayPal omogoča tudi sprejemanje denarja za plačilo storitev in izdelkov za e-trgovine, kar že od vsega začetka uporablja znani eBay. Nedavno so se mu pridružili še iTunes, Lycos, Skype, Napster in mnogi drugi (Blog 2009).

## **Slika 2: Ponazoritev plačevanja s kartico preko PayPal-a**



Vir: <http://www.zurnal24.si/cms/novice/tehnologija/index.html?id=32781>

## 5.5 Delovanje PayPal-a

Za uporabo PayPal-ovih storitev uporabnik potrebuje le veljaven elektronski naslov in plačilno ali kreditno kartico. Po prijavi svojo identiteto potrdi s tem, da na račun PayPal s kartico naloži majhen znesek (1,5 evra) in prepiše kodo z izpiska kreditne kartice. S tem potrjuje, da je dejanski lastnik te kartice in da so podatki, ki jih je navedel, pravilni, kar mu omogoča uporabo osnovnih storitev: plačevanje izdelkov in storitev z računa PayPal ter prejemanje denarja na račun.

Pri transakcijah na primer na dražbeni spletni strani ali v trgovini s podporo PayPal tako ni več treba vpisovati številke kreditne kartice, ampak le podatke svojega PayPal-ovega računa. Tako se, če PayPal-u seveda zaupamo, izognemo neprijetni situaciji, ko številko kartice vpisujemo na strani, ki jim sicer ne zaupamo. S tem pa drugim tudi omogočamo, da nam nakazujejo denar, ne da bi se bali za svoje osebne podatke ali številke kartic, saj mi vidimo le podatke njihovega računa PayPal (Mladina 2009).

## 5.6 Prednosti in slabosti PayPal-a

### Prednosti:

- hiter
- enostaven
- varen
- globalen
- brezplačen

### *Hitrost*

PayPal takoj pošlje plačilo po spletu z našim bančnim računom, kreditno kartico in drugih virov. Ni več čakanja na pošti ali stanja v vrsti na banki.

### *Enostavnost*

Omogoča varno plačilo, samo z enim klikom. Z PayPal-om ni več mučnega pisanja številke in podatkov iz kreditne kartice ob vsaki transakciji posebej.

### *Varnost*

Naši finančni podatki niso nikdar izmenjani, tako da prodajalci s katerimi poslujemo ne vidijo naše številke kreditne kartice ali bančnega računa. Specializirana ekipa za preprečevanje prevar in kraje se trudi te preprečiti preden povzročijo škodo.

### *Globalnost*

PayPal je zaupljiv po celem svetu, odprtih je več kot 100 milijonov računov po svetu in njihovo število še raste. PayPal uporablja tudi več sto tisoč podjetji po celem svetu. Izberemo med možnimi načini plačevanja. Denar gre na različne destinacije. PayPal pošlje denar ampak nikoli ne izda naših finančnih podatkov (e-uspeh 2009).

## *Brezplačnost*

Plačevanje in nakazovanje denarja vsakomur, ki ima elektronski poštni naslov v 103 državah, je brezplačno.

### Slabosti:

- čakanje na vračilo denarja
- bremenitev oškodovanca
- njihova e-sporočila podobna fishing mailom

### *Čakanje na vračilo denarja*

Kupci na eBay-u pogosto razumejo poslovanje PayPal-a kot tako varno, da dobijo v primeru goljufije denar nemudoma nazaj. To seveda ne drži. Na kar pri PayPal-u zmerom opozarjajo, saj mora podjetje po več tedenskem preverjanju odobriti vračilo denarja. Pa še takrat gre kupec skozi birokratske postopke, ki se še dodatno zavlečejo.

### *Bremenitev oškodovanca*

Med drugim zahtevajo tudi po tednih raziskav, da kupec pošilja dokumente in dokazila o prenosu denarja preko faksa, ter da že pri minimalnih zneskih vložijo tožbo zoper druge stranke, kar je za obe strani težko izvedljivo, še posebej če živijo v različnih državah. Povrh tega pa PayPal bremeni račun oškodovanca za dodatnih 25\$ s stroški obravnave.

### *Sporočila so vedno bolj podobna fishing mailom*

Zadnje čase se pojavljajo kritike, da so uradna PayPal-ova e-sporočila preveč podobna t.i. fishing mailom, kateri so nezakoniti. Vedno znova lahko zasledimo mnoge kritike proti PayPal-u, zoper čigar se vrstijo obtožbe, da zapirajo račune njihovih uporabnikov, če so le-ti v najmanjšem sumu, da opravljajo teroristična dejanja, ali pa, da obstaja možnost za goljufijo. Tega so deležni tudi mnogi nedolžni, ki izgubijo dostop do svojega premoženja (Wikipedia 2009).

## **5.7 Varnost PayPal-a pri spletnem plačevanju**

Plačevanje izdelkov in storitev prek spleta pri večini ljudi zbuja mešane občutke. Celotna transakcija je sicer zelo preprosta, saj vse opravimo kar iz domačega naslanjača, vendar pa ne moremo preveriti, ali je stran, na kateri plačujemo, dejansko v lasti poštenega trgovca ali pa morda goljufa, ki nam želi ukrasti številko kreditne kartice. Z nekaj izkušnjami je sicer zelo lahko ugotoviti, komu plačujemo in kaj, vendar je še vedno veliko spletnih strani, ki jim številke kartice bodisi nočemo bodisi ne moremo zaupati.

Med njimi so tudi strani s spletnimi dražbami. Na njih večinoma kupujemo od fizičnih oseb in prodajamo fizičnim osebam, te pa kreditnih kartic navadno ne morejo sprejemati, drugi načini plačevanja pa so še manj priporočljivi. Prodajalci namreč plačilo navadno zahtevajo, preden gre kupljeni izdelek na pošto, saj se le tako zavarujejo pred goljufi, ki poslanega izdelka ne bi hoteli plačati. Na dražbenih spletnih straneh imamo na voljo sicer vpogled v prodajalčeve in kupčeve prejšnje transakcije, oboji pa tudi ocenjujejo drug drugega, a vseeno se lahko zgodi, da na primer namesto vnaprej plačanega zelo ugodnega mobilnika v paketu dobimo le prazno škatlo.

PayPal, podjetje, ki je leta 2000 nastalo z združitvijo podjetij Confinity in X.com, se je v začetku usmerilo predvsem v plačevanje storitev prek elektronske pošte, vendar so njegove storitve že do aprila 2000 (torej dober mesec po ustanovitvi podjetja) uporabili v več kot milijon dražbah na dražbeni strani eBay, čeprav je eBay takrat ponujal konkurenčni sistem Billpoint - tega je uporabilo 50-krat manj prodajalcev. Čez dve leti je eBay obupal nad tem, da bi presegel konkurenta, in je PayPal preprosto kupil; za podjetje je odštel 1,5 milijarde dolarjev.

V naslednjih petih letih so številne finančne ustanove, tudi tako ugledne, kot sta Citibank in Western Union, poskušale s svojimi rešitvami, vendar PayPal-ovega položaja na prestolu med spletnimi finančnimi ponudniki nobena izmed njih ni niti najmanj ogrozila. Edina prednost, ki so jo imeli konkurenti, je bila možnosti uporabe v državah, kjer PayPal še ni bil na voljo. Ker je ta svojo mrežo čedalje bolj širil, je tudi s teh trgov hitro izrinil konkurenco, takoj ko je omogočil plačevanje in sprejemanje plačil v novih državah.

Danes PayPal nima omembe vrednega konkurenta, prek njegovih sistemov pa se je leta 2006 pretočilo skoraj 40 milijard dolarjev.

PayPal je bil sicer pravi inkubator podjetnikov in financerjev, ki so se nato preizkusili pri svojih projektih. Tako so ljudje iz PayPal-a posredno ali neposredno med drugim povezani z ustanovitvijo podjetij LinkedIn, Facebook, SpaceX, Tesla Motors in Youtube.

Med državami, ki so dolgo čakale na to, da je PayPal omogočil svoje storitve njihovim državljanom, je bila tudi Slovenija. Leta 2004 je PayPal omogočil plačevanje izdelkov in storitev, zato zdaj Slovenci lahko kupujemo pri prodajalcih, ki omogočajo le plačevanje prek PayPal-a, ne pa tudi sprejemanje denarja od drugih uporabnikov. Podjetje je dolgo obljubljalo, da bo sprejemanje denarja omogočilo "v kratkem", vendar se to ni zgodilo niti z vstopom Slovenije v evro območje. Podjetje je možnost prejemanja plačil razširilo na celotno EU šele jeseni 2007 in zadnje mesece imamo končno na voljo skoraj popoln nabor njegovih storitev. Omejeni smo le pri možnosti nakazila s PayPal-ovega računa na svoj zasebni račun; nakazila ne moremo opraviti neposredno, ampak za to potrebujemo kartico Visa, na katero dobimo dobropis. Na PayPal-ov račun lahko denar sicer nakazujemo z vsemi bolj razširjenimi plačilnimi in kreditnimi karticami, zato je ta omejitev pri dvigovanju denarja z računa dokaj nerodna.

PayPal-ova konkurenčna prednost, a včasih tudi slabost je varovanje kupcev in prodajalcev pred zlorabami. Tako podjetje v sporu med kupcem in prodajalcem omogoča povrnitev denarja ogoljufanemu kupcu ali pa prodajalca zavaruje pred neutemeljenimi obtožbami kupcev. Težava pri reševanju sporov je, da se pravice kupcev in prodajalcev nekoliko prekrivajo, tako da so postopki reševanja navadno dokaj dolgi.

Če gre za izdelek, ki ga kupec nujno in čim hitreje potrebuje, oziroma imamo na drugi strani prodajalca v finančni stiski, ki potrebuje denar od prodaje, je takrat, ko pri prodaji nastane nesporazum ali doživimo poskus goljufije, postopek prav nerodno dolg. Kljub razmeroma čistemu perilu v omarah podjetja ima to seveda tudi nekaj sivih lis na duši. Tako je bilo obtoženo nepravilnega obračunavanja provizij pri plačevanju, pogoji uporabe pa so bili v začetku prestrogi do uporabnikov, saj ti v sporih s PayPal-om pogosto niso imeli možnosti rešitve spora v svojo korist, ne glede na dejstva.



PayPal sicer še danes vse obtožbe zanika, vendar je podjetje po nalogu sodišča pogoje uporabe moralo prilagoditi zakonom o finančnih ustanovah, z uporabniki, ki so ga tožili, pa se je za precejšen znesek pogodilo zunaj sodišča.

Spletne finančne transakcije dandanes niso bavljav. Plačevanje uveljavljenim trgovinam in podjetjem je skorajda avtomatiziran postopek, možnosti zlorabe pa nič večje kot pri plačevanju s kartico v lokalni trgovini s špecerijo.

Servisi, kot je PayPal, to varnost sedaj ponujajo tudi, ko plačujemo ali prejemamo plačila od fizičnih oseb. Pa še te nevarnosti ni, da bi nas v temni ulici počakal *kupec* s palico, ki bi nam odnesel prodajani izdelek brez plačila.

## 5.8 Zakaj uporabljati PayPal

Značilnost PayPal-a je ta, da morata biti tako prodajalec kot kupec prijavljena v sistem, pri čemer je registracija za oba brezplačna. Glede na to, da igra PayPal v bistvu vlogo posrednika med kupčevno in prodajalčevo banko, za kar seveda obdrži nekaj odstotkov prometa, mora tudi kupec ob prijavi v sistem posredovati kontaktne podatke ter številko kreditne kartice.

Da vedno več spletnih trgovin omogoča svojim strankam plačevanje s kreditnimi karticami, pa ni razlog samo v nižjih stroških, ki so potrebni za implementacijo takšnega sistema, ampak tudi v bolj zreli internetni populaciji in večjem zaupanju uporabnikov v varnost e-poslovanja (German 2001).

V preteklosti je bila glavna plačilna metoda nakup po povzetju, v zadnjem času pa je opazen velik napredek pri uporabi kreditnih kartic za spletne nakupe. Razlogov za to je več, od velike enostavnosti, do odloga plačila, večjega zaupanja v varno okolje spletnih trgovcev, manjših stroškov, ker se vse več trgovcev odloča le za možnost plačila s karticami in predvsem zaradi tega, ker nakupovalci najprej *testirajo* e-trgovino, pri drugem nakupu pa ji že lahko bolj zaupajo in uporabijo tudi kreditno kartico. Nakupovalci so postali bolj večji pri uporabi interneta, tako da zlahka ločijo, kje lahko brezskrbno oddajo svoje plačilne informacije.

Da se slovenski spletni nakupovalni trg vedno bolj razvija, priča dejstvo, da imajo uporabniki v večini pomembnejših spletnih trgovin možnost plačila naročenih izdelkov s plačilno kartico in da imajo večji trgovci vzpostavljen sistem varnega procesiranja plačilnih kartic v realnem času.

Bistvo on-line plačevanja s kreditnimi oz. plačilnimi karticami je, da se v varnem in zakodiranem finančnem okolju lahko takoj preveri kupčeva plačilna sposobnost in veljavnost njegovega računa pri izdajatelju plačilne oziroma kreditne kartice. Takoj, ko kupec izpolni naročilo z vsemi potrebnimi podatki, vključno s številko plačilne kartice, se preko spletne trgovine pošlje zahtevek za plačilo do transakcijskega serverja, ki izvrši kontrolo veljavnosti kartice.

Če je kartica uspešno avtorizirana, transakcijski server obvesti trgovca o naročilu, in mu dostavi vse podatke o naročilu; kupcu pa posreduje povratno informacijo o rezultatu kontrole kartice (odobritev ali zavrnitev) in na podlagi tega tudi potrdilo o prejemu oziroma zavrnitvi naročila. Po prejemu naročila, trgovec odpremi blago in potrdi dobavo transakcijskemu serverju. Šele takrat prenese transakcijski server banki zahtevek za prenos sredstev s kupčevega na trgovčev račun (PayPal 2009).

## 5.9 Načini pošiljanja denarja z PayPal-om

*Obstajajo štiri načini pošiljanja denarja z PayPal-om drugemu udeležencu:*

- Denar lahko pošljemo direktno s PayPal računa. Račun se lahko naloži le z nakazilom, pri katerem uporabimo specifično geslo računa. Od PayPal vnaprej dano specifično geslo računa mora biti pri nakazilu vneseno v polje *Namen uporabe*. Naložitev nakazila traja v pravilu tri dni, včasih traja tudi dlje.
- Za izvršitev plačila lahko uporabimo svojo kreditno kartico. Za to ni potrebno, da se denar vnaprej vplača na PayPal račun, temveč se takoj naslovníku knjiži v dobro.
- Možno je tudi, da se plačilo izvede preko postopka knjiženja v breme, neposredno z lastnega računa. Potem ko smo vnesli račun, dobimo od PayPal-a nakazana dva prispevka pod 1 evro. Te je potrebno vnesti za verifikacijo lastnih navedb računa na PayPal-u. Za tem se izvršena plačila takoj knjižijo v dobro naslovníku.
- Plačila preko nakazil, kjer lahko obidemo naložitveni proces. Tukaj se določi specifično transakcijsko geslo. Če se specifično transakcijsko geslo vnese v polje *namen uporabe*, sledi valutacija po začetku nakazila na PayPal računu naslovníka.

## 5.10 Uporaba PayPal-a v Sloveniji

Praksi nakupa in prodaje izgubljata standardno obliko in prehajata pod obličje virtualnega sveta. Na seznamu držav, ki podpirajo priljubljeni sistem plačevanja PayPal, se je pred kratkim nenapovedano pojavila tudi Slovenija. S članstvom v Evropski Uniji, si je pridobila članstvo tudi v sistemu PayPal. Tako tudi naš spletni nakupovalec samo enkrat vnese številko kreditne kartice in ne vsakemu prodajalcu posebej, saj transakcije potekajo preko zanesljivega posrednika kot je PayPal. Tovrstna dejavnost se je preko svetovno znanega Amazona razširila tudi v slovenske spletne trgovine. Opravljanje nakupov preko spleta torej še zdaleč ni novost, je pa na ponudbo mogoč odgovor tudi v smislu plačevanje preko weba. To po novem tudi v Sloveniji omogoča PayPal, ki sicer velja za največje internetno podjetje za posredovanje plačil s plačilnimi karticami.

Preko slednjega je mogoča uporaba vseh glavnih kreditnih kartic (tudi Vise in MasterCarda) ter sprejemanje internetnih čekov, denarnih naročil, bančnih nakazil, pri čemer je storitev omejena na tiste, ki imajo več kot 18. let. Seveda obstaja tudi druga stran tovrstnega plačevanja, tista manj bleščeča, ki kaže na to, da imajo nekateri uporabniki storitve tudi slabe izkušnje. Te zadevajo predvsem identifikacijo ob izpolnjevanju prijavnega obrazca na strani.

A četudi to drži, ostaja identifikacija bistveni faktor spletnega nakupovanja in plačevanja, saj se na tak način zaščiti tako ponudnika kot tudi potrošnika. Koncept plačevanja preko PayPal-a načeloma velja za zelo preprostega – opraviš transakcijo in nato te v določenem roku pokliče banka, katere kartico imaš, ter preveri, ali lahko potrdi transakcijo. Sistem sicer omogoča pošiljanje in prejemanje denarja od vsakogar, ki ima tam svoj e-mail naslov. Gotovo je to fizično velika prednost glede na to, da dejavnost prej v Sloveniji ni bila mogoča.

S tem se je narava trgovanja v slovenskih spletnih trgovinah bistveno spremenila, predvsem pa razširila. Seveda ima marsikdo slabo mnenje o poslovanju preko interneta, vendar se splača poskusiti. Spletno nakupovanje in s tem plačevanje namreč veljata za vedno bolj zanesljivo in hitro, predvsem pa preprostejše od klasičnega. Uporabnikom se sicer včasih še vedno zdi problematično, da nimajo direktnega nadzora nad kartico, zato se pojavlja strah, da bi bila številka kartice na kakršenkoli način izkoriščena. Previdnost pri spletnem nakupovanju seveda nikakor ni odveč, saj se pojavlja vedno več spletnih strani, ki kar same poberejo določene osebne podatke in jih kasneje izrabijo v neznane namene. Večina spletnih trgovin ponuja enostaven način nakupa, pa tudi preproste oblike plačevanja zelenih dobrin preko weba. Že samo dejstvo, da ti ni treba biti fizično prisoten v trgovini, iskati izdelkov od police do police, preverjati cen od ene franšize do druge, je prednost, zaradi katere najbrž ni nenavadno, da spletno nakupovanje postaja vedno bolj priljubljeno. Trenutno so v Sloveniji omogočeni samo nakupi oz. nakazovanje denarja. Za odprtje PayPal računa, pa je zaenkrat potrebno odpreti račun v eni izmed zahodnih držav. Podjetje PayPal išče banko, ki bo v Sloveniji izvajala njegove storitve. Ko jo bodo našli, bodo z njo sklenili pogodbo in takrat bo tudi pri nas v celoti zaživel ta plačilni sistem (Wikipedia 2009).

### **5.11 Intervju Aljoše Domijan iz spletne trgovine EnaA.com?**

***Na kakšen način je v vaši spletni trgovini enaA.com omogočeno plačevanje naročenih oz. kupljenih izdelkov?***

**Aljoša Domijan:** Možni so praktično vsi razširjeni načini: najbolj razširjeno je plačilo po povzetju, sledijo pa: plačilo preko e-bančnih storitev, plačilo s hitrim kreditom, plačilo s kreditnimi karticami in Moneto.

***Ali je res s tem letom vzpostavljena tudi možnost plačevanja preko PayPal-a?***

**Aljoša Domijan:** Slovenci lahko s PayPal-om plačujemo in prejemo plačila, vendar pa PayPal storitve pri nas niso na voljo v takem obsegu in na tak način kot na primer pri naših sosedih Italijanih in Avstrijcih. Tako po mojih informacijah PayPal tudi še ne zna slovensko, zato ga kot slovensko podjetje ne nudimo našim kupcem.

### ***Zakaj takšno plačevanje do zdaj v Sloveniji ni bilo mogoče?***

**Aljoša Domijan:** Vsaj kar se enaA.com tiče, lahko trdim, da bomo PayPal vključili kot plačilno sredstvo le v primeru, da bodo njihove storitve za nas enake, kot bi jih imeli z ZDA, Italijo ali Avstrijo. Nobenega razloga nimamo, da bi našim kupcem nudili kakršnekoli polovične rešitve. Poleg tega Slovenci radi kupujejo po povzetju in to je pri nas (za razliko od ZDA) najenostavnejši način nakupov na daljavo. V vsakem primeru si bo PayPal moral svoj delež na slovenskem trgu šele izboriti, konkurenca obstoječih ponudnikov pa je že sedaj kar huda: vse banke, pošta, Moneta, dostavne službe,...

### ***Ali ste se sami pri tovrstnih plačilih srečali s kakšno težavo?***

**Aljoša Domijan:** PayPal sem nekajkrat uporabil za spletne nakupe na straneh, ki so imele le to možnost. Težav nisem imel, vendar pa osebno raje plačujem s kreditno kartico.

### ***Za kakšen način plačila pa se sicer najraje in največkrat odločajo uporabniki vaše spletne trgovine?***

**Aljoša Domijan:** Najpogosteje se kupci odločajo za plačilo po povzetju. Nenazadnje radi prejmejo pošiljko v roke in zakaj ne bi ob tem potem, ko se prepričajo, da je vse v redu, tudi plačali (Spletne novice 2009).

## **5.12 PayPal in eBay**

PayPal je podjetje, ki posreduje pri opravljanju plačil prek spleta. Je daleč največji v svoji dejavnosti, saj se preko papal-a letno izvrši 11 milijard transakcij (številke rastejo). Uporabnikom omogoča anonimno, hitro ter razmeroma varno poslovanje na globalni ravni. EBay inc. je 1995 pod imenom AuctionWeb ustanovljena ameriška korporacija, ki ima v lasti domeno eBay.com, na kateri se opravljajo spletne dražbe ter nakupi po vsem svetu. EBay danes posluje v številnih državah sveta ter prinaša neverjetne dobičke. Korporacija je, poleg že omenjenega PayPal-a, lastnica domene Skype ter mnogih drugih dobičkonosnih spletnih podjetij.

EBay je lastnik podjetja PayPal, saj je leta 2002 odštél kar 1,5 milijarde dolarjev za prevzem. PayPal je osrednji plačilni sistem na eBayu, saj eBay uporabnikom jamči za zavarovanje plačil večinoma samo prek sistema PayPal.

### **5.12.1 Uporaba PayPal-a in eBay-a**

Za uporabo obeh storitev (eBay, PayPal) morate biti prijavljeni v sistem. Prijava je brezplačna. Na začetku si izberete uporabniško ime in geslo, s katerima dostopate do svojih uporabniških računov.

Poleg tega potrebujemo za uporabo sistema PayPal še katero izmed naslednjih kreditnih kartic: VISA, MasterCard, American Express, ali Discover, saj v Sloveniji še ni omogočeno plačevanje neposredno v breme bančnega transakcijskega računa.

Pri nas je omogočeno prejemanje denarja na PayPal račun, plačevanje preko sistema PayPal, dvig denarja iz PayPal računa na kreditno kartico ali na bančni račun, ki pa mora biti v Združenih Državah Amerike. Plačujemo lahko neposredno s kreditno kartico ali pa bremenimo sredstva, ki jih imamo na PayPal računu. Sredstev na PayPal račun še ne moremo nalagati, lahko pa jih ustvarimo s spletnim trgovanjem.

### 5.12.2 Zaščita plačil s PayPal-om

PayPal ima dva programa zaščite plačil svojih uporabnikov:

- PayPal zaščita kupcev na eBayu (PayPal Buyer Protection)
- PayPal zaščita kupcev zunaj eBay (PayPal Buyer Complaint Policy)

#### *Kdaj uporabljamo zaščito?*

- V primeru, da plačane stvari nismo dobili (*item not recieved*)
- Stvar se pomembno razlikuje od dogovorjene stvari (*significantly not as described*) - samo v okviru PayPal Buyer Protection (zaščita kupcev na eBayu)
- Stvar je zajeta s katerim izmed zgoraj naštetih programov zaščite plačil
- Izpolnjeni so ostali pogoji, ki jih določa PayPal za uveljavljanje programov zaščite plačil

#### **1. Plačane stvari nismo dobili**

Če nastopi situacija *item not recieved*, lahko sprožite postopke uveljavljanja zaščite prek PayPal spletne strani. PayPal nudi zaščito samo v primeru, če je predmet fizična stvar, ki jo je mogoče poslati. Storitve, netelesni predmeti pogodb (licence, pravice dostopanja do digitalnih vsebin...) niso fizične stvari in zato niso zajete z PayPal-ovimi programi zaščite.

#### **2. Stvar se pomembno razlikuje od dogovorjene stvari**

*Item significantly not as described.* Predmet se pomembno razlikuje od dogovorjene, če je prodajalec očitno zavajajoče predstavil lastnosti stvari, pomembnih za njeno vrednost ali uporabnost. V tej definiciji niso zajeti primeri, ko je kupec samo razočaran nad predmetom ali pa slednji ni izpolnil njegovih pričakovanj.

*Primeri za situacijo ko se stvar razlikuje od dogovorjene stvari:*

- Predmet se popolnoma razlikuje od dogovorjenega, torej od tistega, ki ga je prodajalec določil v ponudbi. Na primer audio knjiga namesto tiskane knjige, namizni osebni računalnik namesto prenosnika, fotografija predmeta namesto predmeta samega, prazna škatla...
- Stanje predmeta se pomembno razlikuje od dogovorjenega. Na primer predmet je bil očitno večkrat rabljen in ni *skoraj nov*, ali *še v škatli* ali pa je bil predmet drugače očitno rabljen, kljub temu, da je bil dogovorjen nov predmet.

- Izdelek je neuporaben in kupec ni vedel za to. Na primer manjkajo pomembni sestavni deli, predmet ne deluje pravilno oziroma sploh ne deluje, predmet je pokvarjen oziroma mu je potekel rok trajanja, vse to brez predhodne vednosti kupca.  
Vse to se presoja glede na stanje predmeta v trenutku, ko kupec predmet prejme, ne glede na to, v kakšnem stanju je bil predmet v trenutku pošiljanja.
- Predmet je bil oglaševan kot izvirnik, vendar gre za ponaredek oziroma izdelek slabše kakovosti ali znamke kot dogovorjeno oziroma obljubljeno. Predmetu količinsko manjka velik del. Na primer kupec je naročil 12 žogic za golf, dobil jih je pa 6. Enako velja, če predmetu manjka pomemben del za uporabo predmeta (na primer mikser brez rezila) (Raziskovalec 2009).
- Zaščito v zgornjem primeru lahko uveljavljamo samo za izdelke, kupljene na eBayu (PayPal Buyer Protection Policy).

### 3. Stvar je zajeta z katerim izmed programov zaščite plačil

#### a) PayPal Buyer protection oziroma PayPal zaščita kupcev na eBay-u.

Pojavlja se v 2 oblikah:

- "Top Tier Amount" oziroma jamstvo do najvišje ravni,
- "Basic Tier amount" oziroma jamstvo do osnovne ravni.

V obeh primerih mora biti stvar kupljena na kateri izmed eBay strani, razen v tistih državah, kjer je mogoče samo pošiljati denar preko PayPal-a in prodaja še ni omogočena (tako imenovane send-only regions).

Za "**Top Tier amount**" oziroma jamstvo do najvišje ravni morajo biti izpolnjeni še dodatni pogoji:

- Prodajalec mora imeti vsaj 50 % *feedback* kupcev na svojem eBay računu, preko
- 98 % tega *feedbacka* mora biti pozitivnega.
- Prodajalec posluje z verificiranim PayPal Business ali Premier računom v *dobrem stanju*.
- PayPal mora biti določen kot način plačila oziroma eden izmed načinov plačila.

#### Prodajalec mora biti uporabnik PayPal iz katere izmed naštetih držav

|                 |           |                     |
|-----------------|-----------|---------------------|
| Argentina       | Francija  | Nizozemska          |
| Avstrija        | Nemčija   | Nova Zelandija      |
| Avstralija      | Grčija    | Norveška            |
| Belgija         | Hong Kong | Poljska             |
| Brazilijska     | Madžarska | Portugalska         |
| Kanada          | Indija    | Singapur            |
| Čile            | Irska     | Švedska             |
| Kitajska        | Italija   | Španija             |
| Češka Republika | Jamajka   | Švica               |
| Danska          | Japonska  | Tajvan              |
| Ekvador         | Koreja    | Tajska              |
| Finska          | Mehika    | Združeno kraljestvo |

Torej, če so izpolnjeni zgornji pogoji, velja jamstvo do najvišje vsote, v nekaterih primerih je jamstvo neomejeno (nemški eBay pozna neomejeno jamstvo, seveda če so izpolnjeni vsi pogoji).

Vrsta jamstva bi morala biti označena na spletni strani, kjer kupujemo izdelek! V ostalih primerih velja zaščita do osnovne ravni ("Basic Tier Amount").

#### **b) PayPal Buyer Complaint Policy oziroma zaščita plačil izven eBaya.**

Tu gre za program zaščite, pri katerem PayPal jamči samo to, da se bo po svojih najboljših močeh trudil povrniti denar svojim uporabnikom, in sicer do tiste vsote, ki jo uspe izterjati od prodajalcev. PayPal v tem primeru poseže po sredstvih, ki jih ima prodajalec na svojem PayPal računu. Če je proti istemu prodajalcu več zahtev za zavarovanje plačila po tem programu, bodo poplačila nastopila v vrstnem redu zahtev.

PayPal bo povrnil samo zahtevano vsoto. V "PayPal Buyer Complaint Policy" oziroma zaščiti plačil izven eBaya PayPal ne jamči za končni uspeh.

#### **4. Izpolnjeni so ostali pogoji, ki jih določa PayPal v svojih programih zaščite plačil**

Do zavarovanja plačil so upravičeni samo registrirani uporabniki PayPal, proti katerim PayPal nima sproženega nobenega postopka in niso njihovi PayPal računi s strani PayPal-a na noben način omejeni ali onemogočeni. Zavarovana so plačila za telesne, otipljive stvari, in ne za storitve, licence ali druge netelesne predmete. Plačila za predmete, označene kot prepovedane PayPal Acceptable Use Policy niso zavarovana.

Če gre za zavarovanje plačila za predmet na eBayu, mora biti plačilo opravljeno v enkratnem znesku, za celotno ceno izdelka, in sicer na PayPal račun, ki je označen na eBay spletni strani, na kateri je predmet kupljen. Plačilo mora biti opravljeno s klikom na "Pay Now" povezavo na omenjeni spletni strani, oziroma s povezavo "eBay items" pod rubriko "send money" znotraj uporabniškega PayPal računa. Na tej povezavi so vsi eBay predmeti, ki jih je uporabnik kupil, kategorizirani z številkami. Če kupec plača na drug PayPal račun, ali to stori kako drugače, kot opisano, celo če to stori na prodajalčevo zahtevo, plačilo ni zavarovano.

Če je bilo z enim plačilom plačanih več predmetov, je zagotovljeno zavarovanje za vsak posamezen predmet do vrednosti celotnega plačila, vendar lahko uporabnik poda samo eno zahtevo za zavarovanje plačila, v kateri mora navesti vse predmete, za katere je plačal pa jih ni dobil, ali se pa ti pomembno razlikujejo od dogovorjenega (slednje velja samo za predmete, kupljene na eBay).

#### **Postopek uveljavljanja zaščite:**

- Sprožitev spora: V primeru, da uporabnik plačane stvari ne dobi oziroma se ta pomembno razlikuje od dogovorjene, ima od trenutka, ko je denar nakazal prodajalcu 45 dni časa, da sproži spor (dispute). To stori tako, da se prijavi v svoj PayPal račun, in nato klikne na zavihek "Resolution Center," kjer izbere ustrezno povezavo.

- Vložitev zahtevka: Če se v 20 dneh od sprožitve spora uporabnik (kupec) in prodajalec ne dosežeta sporazuma, oziroma če sporazum ni bil v celoti uresničen (npr. kupcu denar ni povrnjen, oziroma ni prejel nadomestnega predmeta) mora uporabnik spor spremeniti v zahtevek ("escalate dispute into a claim"). Uporabnik sam odgovarja za pravočasnost vlaganja sporov in zahtevkov.

#### **Postopek po vložitvi zahtevka:**

##### **a) Predmet bistveno drugačen od dogovorjenega**

Če uveljavlja uporabnik "PayPal buyer protection", ker se predmet, ki ga je dobil, bistveno razlikuje od dogovorjenega, bo PayPal ponavadi zahteval vrnitev izdelka prodajalcu, na kupčeve stroške, ter predložitev dokaza o vrnitveni pošiljki.

V nekaterih okoliščinah lahko PayPal zahteva od uporabnika, ki uveljavlja zaščito, da pošlje predmet PayPalu ali tretji osebi, ki jo določi PayPal. V nekaterih primerih lahko PayPal zahteva predložitev dokaza o uničenju predmeta, ali pa kopijo policijskega poročila.

Ob določenih okoliščinah, bo PayPal v primeru spora ali zahtevka "zamrznil" sredstva na prodajalčevem računu (do vsote, ki je v danem trenutku na računu), dokler se spor oziroma zahtevek ne razreši.

##### **b) Plačane stvari nismo dobili:**

Če uporabnik uveljavlja zaščito po "PayPal Buyer protection" ali "PayPal Buyer complaint," ker plačane stvari ni dobil, mora prodajalec v elektronski obliki predložiti sledljiv dokaz o prispetju pošiljke, ki ga mora izdati neodvisni špediter. Če je vrednost transakcije višja od 200 € (oziroma ustrezna preračunana vrednost v izbrani valuti), mora prodajalec predložiti s strani kupca podpisan ali kako drugače priznan dokaz o prispetju pošiljke. Uporabnik lahko sproži samo en spor oziroma zahtevek na transakcijo.

##### **c) Po vložitvi zahtevka slednjega ni več mogoče spreminjati. Možno je samo dodajanje informacij**

##### **d) Poravnava**

Pod pogojem, da uporabnik pristane na nižji znesek, kot mu je dolgovan s strani prodajalca, se sklene poravnava in se zahtevek zaključi.

##### **e) Pritožba**

Če PayPal ugodí zahtevku uporabnika (kupca), ima prodajalec možnost pritožbe. PayPal bo na splošno ugodil pritožbi, če prodajalec dokaže, da mu je kupec poslal nazaj predmet v drugačnem stanju, kot je bil ob sklenitvi posla. Izvzeta je normalna obraba pošiljanja. PayPal ne jamči prodajalcu za vrnitev denarja v primeru uspešne pritožbe.

##### **f) Dvojno varstvo**

Poleg PayPal programov zaščite plačil se lahko uporabniki obrnejo tudi neposredno na izdajatelja kreditne kartice (ponavadi banka) in prekličejo nakazilo. Ni mogoče uveljavljati obeh zaščit hkrati. Če uporabnik zahteva preklic nakazila s strani svoje banke, med trajanjem postopka po katerem izmed PayPal programov zaščite, bo PayPal ustavil svoje postopke.



Uporabnik je upravičen do povračila s strani PayPal-a, če je PayPal zaključil svoj postopek zaščite po preteku rokov za preklic nakazila in je uporabnik dobil manj, kot bi dobil v primeru preklica nakazila.

#### **g) Sodelovanje**

Uporabniki morajo sodelovati s PayPalom med samimi postopki, in odgovarjati v določenem času na poizvedbe PayPal-a v zvezi z zahtevki. V nasprotnem primeru bodo postopki ustavljeni.

#### ***Oprostitive odgovornosti:***

PayPal, kakor tudi vse fizične in pravne osebe povezane s PayPalom, so oproščene odgovornosti za kakršnekoli zahtevke (vrnitvene, odškodninske...), ki izhajajo, ali so povezani s spori med uporabniki PayPal-a. Seveda PayPal in povezane osebe odgovarjajo v primeru slabe vere oziroma velike malomarnosti, oziroma ne odgovarjajo do stopnje, ki jo dovoljuje zavezujoče pravo. Poleg tega PayPal ne jamči za svoje storitve, razen v primeru izrecnega jamstva. PayPal ne jamči za nemoteno delovanje spletne strani in spletnih storitev in varnost le teh, kakor tudi ne za škodo, ki nastane uporabnikom, če so vzroki za to izven vpliva PayPal-a. PayPal se trudi, da bi vse transakcije opravil v 5 dneh, vendar za to ne nudi nobenih jamstev.

#### ***Reševanje sporov***

Za reševanje sporov med PayPal-om in uporabniki se, če vsa druga sredstva (Customer Service, Financial Ombudsman) odpovejo, uporablja angleško pravo. Poleg tega lahko uporabniki sprožijo postopek pred pristojnimi sodišči v Luxemburgu.

### **5.13 Varnejši PayPal z OTP ( one-time password)**

V prihodnjih nekaj mesecih bo PayPal svojim uporabnikom ponudil možnost dodatne zaščite svojega računa s pomočjo majhne naprave, ki jo bodo lahko pripeli zraven ključev.

Do sedaj je vsak uporabnik dostopal, upravljal in plačeval preko računa PayPal s svojim email naslovom in geslom.

Ta nova naprava pa bo izračunala vsakih 30sec novo, dodatno OTP geslo, ki ga bo uporabnik vpisal zraven svojega prejšnjega emaila in gesla. S tem postopkom se bodo znebili sleparij tipa "phishing". Sleparija, seveda če je opravljena uspešno, omogoča nepridipravu dostop do emaila in gesla uporabnika. No, ker pa je dodatno geslo veljavno samo 30sec, nepridiprav nima prav veliko možnosti za uspeh.

Uporabnik, ki bi si takšno zaščito zaželel, bo moral za to OTP napravo odšteti 5\$. Zato bo res imel malenkost več dela pri vpisovanju, ampak dejansko je to eden izmed najbolj varnih načinov avtentikacije in kadar gre za denar je to razumljivo. Občutek varnosti tudi nekaj šteje.

Postopek z geslom, ki se spreminja v času se počasi ustaljuje in bo verjetno postal običajen v prihodnjih letih. Zanimivo bo videti, če bomo vsi imeli v svoji posesti vsaj 10 pripomočkov za bolj varno vpisovanje v raznorazne spletne storitve. Po možnosti razmetane na svojih mizah (Ruph sopca 2009).

### **5.14 PayPal nudi varnejše mobilno nakupovanje**

Spletni plačilni servis PayPal je nedavno okrepil varnostne postopek za plačevanje storitev v spletnih trgovinah prek mobilnega telefona. PayPal SMS Security Key omogoča uporabnikom, da pred prijavo s svojim računom na mobilni telefon dobijo varnostni ključ prek sporočila SMS, s katerim opravijo varnejšo avtorizacijo plačila. Varnostni ključ je dolg šest znakov, veljaven pa je le 30 sekund, tako da je zelo zmanjšana možnost zlorabe. Na ta način so pri PayPal-u zagotovili dvonivojsko avtentikacijo, kjer se uporabi nekaj kar uporabnik ve (v tem primeru geslo računa) in nekaj kar ima (telefon, na katerega dobi varnostni ključ). PayPal se tako kot drugi ponudniki spletnega plačevanja nadvse trudi, da bi zmanjšal tveganja in povečal varnost za svoje stranke. Storitve PayPal SMS Security Key bo sprva na voljo v ZDA, Avstraliji, Kanadi, Nemčiji in Avstriji, kasneje pa nameravajo podporo SMS sporočilom razširiti tudi na druge države (Monitor 2009).

### **5.15 PayPal slavi 35- milijonati račun v Evropi**

Podjetje PayPal je sporočilo, da je doslej odprlo skoraj 35 milijonov računov v Evropi. Ta mejnik je dokaz o naraščajoči priljubljenosti Paypala med spletnimi trgovci in potrošniki. Priljubljenost PayPal-a se kaže tudi v visoki stopnji prodora na evropske trge z največjimi deleži spletnih nakupov, vključno z Veliko Britanijo, Nemčijo, Francijo in Italijo. Raziskava podjetja Forrester Research je pokazala, da 23% evropskih spletnih potrošnikov najraje kupuje preko PayPal-a.

"PayPal je vložil veliko truda v izgradnjo varnega in uporabnega plačilnega sistema, ki je posebej prirejen za evropski spletni trg," je povedal namestnik predsednika uprave podjetja PayPal Europe Brent Bellm. "Paypal omogoča potrošnikom plačevanje s kreditno kartico ali preko njihove banke brez ponavljajočega vnosa podatkov in brez posredovanja finančnih podatkov trgovcu. Uporabnost, zasebnost in velika izbira je pripomoglo k veliki priljubljenosti PayPal-a v Evropi."

V letu 2006 je podjetje PayPal izvršilo 8,4 milijarde dolarjev plačil v Evropi. Na tisoče evropskih trgovcev sprejme plačilo preko PayPal-a v svojih spletnih trgovinah, med drugim tudi vodilne spletne trgovine, kot so Boots, DHL, Harrods, Meetic, Pixmania in eBay. S PayPal-om lahko trgovci prodajajo svoje izdelke preverjenim spletnim potrošnikom, ki najraje kupujejo preko PayPal-a. V večini primerov spletni trgovci doživijo velik porast prodaje, ko dodajo PayPal na svoje spletne strani (Valant 2005).

Paypal ima poslovne enote v 15 evropskih državah, med drugim v Avstriji, Belgiji, Franciji, Nemčiji, Italiji, Španiji, na Irskem, Nizozemskem, Poljskem, v Švici in Veliki Britaniji. Za razvoj domače in mednarodne spletne prodaje PayPal ponuja plačila na 103 trgih v 17 valutah, vključno z evri, britanskimi funti, češkimi, švedskimi, norveškimi in danskimi kronami, madžarskimi forinti, poljskimi zloti in švicarskimi franki (O-sta 2009).

### **5.16 Povečanje števila uporabnikov in prometa PayPal-a**

Novi četrtletni podatki kažejo, da ima PayPal kar 96 milijonov računov, kar je 30 milijonov več kot konec leta 2004. Vrednost plačil prek PayPal-a se je povečala s 5,6 milijarde USD v četrtem četrtletju 2004 na 8,1 milijarde USD v zadnjem četrtletju 2005.

Zelo velika je tudi prepoznavnost storitve med uporabniki spleta v ZDA, saj ima račun kar 91 odstotkov uporabnikov, 4 odstotki pa bodo račun odprli v naslednjih 12 mesecih. Le 1 odstotek uporabnikov spleta ne ve, kaj je PayPal. Toda čeprav ima veliko uporabnikov odprt račun, je dejanska uporaba precej nižja - od 92,2 milijona računov jih je bilo samo 28,1 milijona aktivnih. V ZDA tako ostajajo kreditne kartice še vedno najbolj pogosto plačilno sredstvo, saj jih za spletna plačila uporablja 64 odstotkov spletnih nakupovalcev (si21 2009).

## 6 ANALIZA PRIMERNOSTI NAČINOV PLAČEVANJA

Pri analizi plačevanja preko spletnih trgovin sem si pomagala s klicanjem in obiski v podjetjih, ki nudijo svoje izdelke preko spleta. Analize so bile sledeče:

### 6.1 Analiza postopka pri uvedbi in plačilu s PayPal-om

Pri tej analizi sem se osredotočila na kataloško prodajo Vitapur, ki zaenkrat še nima PayPal-a, ampak si ga že ureja za spletno trgovino v Avstriji.

Zaupali so mi, kako je potekal postopek, pri ureditvi:

Za Vitapur GmbH je bila izbrana plačilna platforma PayPal. Gre za plačilo s kreditnimi in plačilnimi karticami online. V ta namen je bilo potrebno pripraviti tako imenovano vmesno točko, kjer se s spletne strani Vitapur GmbH preide na plačilni modul PayPal, kjer se izvede plačilo in ki stranko obvesti o uspešno ali neuspešno izvedenem plačilu. Nato se kupec vrne nazaj na spletno stran Vitapur, od koder stranka prejme obvestilo o uspešno izvedenem naročilu. Stranka prejme obvestilo tudi na mail v kolikor ga navede. Njihov programer je prejel programska navodila, kako pripraviti ta vmesnik. Ta vmesnik se trenutno nahaja v testni fazi in zgleda takole:

| Warenkorb Bestellung bei PAYPAL Vitapur |          |                                                                                   |      |       |        |            |
|-----------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------|------------|
| Nr.                                     | Prod.Nr. | Produktname                                                                       | Pkg. | Menge | Preis  | Gesamt     |
| 1                                       | 2093     | Das Schlafset aus Seide: Seidenkissen + Seidendecke Wörterseetraum und Silk 60x80 | 1    | 1     | 249,90 | 249,90     |
| Gesamtpreis:                            |          |                                                                                   |      |       |        | EUR 249,90 |

#### Zahlungsdaten

##### Kreditkarte

Karte:

MasterCard

**Betrag: EUR 249,90**

Kartennummer:

Prüfnummer (CVN):

Gültig bis:

--

----

Bezahlen

Bezahlen

V ta vmesnik vstavi stranka svoje podatke in izvede plačilo.

Preden se ta način lahko uporablja, se sklene pogodba s podjetjem PayPal, kateremu se tudi sporoči katere kreditne oz. plačilne kartice želijo uporabljati v sistemu. S strani ponudnikov kreditnih kartic se zberejo ponudbe in se nato podpiše pogodba tudi s tem podjetjem. Izbrali so podjetje Card Complete in kreditni kartici VISA ELECTRON in MASTERCARD ELECTRONIC. Izbiralo se je glede na % provizije od plačila. Po tem kriteriju in kriteriju hitrosti izplačila kupnine na njihov račun, je bilo to podjetje najbolj ugodno. Plačilo s kreditno kartico je narejeno tako, da jim podjetje Card Complete v 14 dneh nakaže znesek zmanjšan za njihovo provizijo.

Kasneje sem se obrnila še na ostale slovenske spletne trgovine, da bi izvedela malo več o tem zakaj se ne odločijo za uporabo PayPal-a. Obrazložili so, da naj bi bila previsoka provizija, preveč papirjev za urediti. Na bolhi.com so mi celo rekli, da naj bi bile omejitve za celotno Slovenijo v zvezi s PayPal-om. Povedala sem jim tudi, da imajo na internetni strani <http://paypal.obtin.net/index.html> objavljeno, da naj bi bili edina slovenska spletna stran, ki naj bi poslovala s PayPal-om. Povedali so da so očitno podatki lažni.

## **6.2 Analiza postopka pri plačilu s kreditno kartico**

Ta postopek sem analizirala malo lažje saj se najpogosteje uporablja v spletnih trgovinah. Tudi s tem podatkom niso bili skopi v podjetju Vitapur. Povedali so mi kako poteka avtorizacija kreditne kartice. Plačevanja s kreditnimi karticami je, da se v varnem in zakodiranem finančnem okolju lahko takoj preveri kupčeva plačilna sposobnost in veljavnost njegovega računa pri izdajatelju plačilne oziroma kreditne kartice. Tako sta zavarovana trgovec in izdajatelj kartice, kupcu pa je onemogočeno, da bi kupoval prek svojih možnosti ali celo goljufal. Takoj, ko kupec pove svojo številko kreditne kartice in njeno veljavnost vključno z naročilom, se iz spletne trgovine pokliče v avtorizacijski center v Koper. Tam operater preveri plačilno sposobnost kupca in pove če je avtorizacija odobrena ali zavrnjena. Če je avtorizacija odobrena pove avtorizacijsko kodo. Ko podjetje pridobi vse te podatke, se pokliče stranko in se izvrši nakup.

## **6.3 Analiza postopka pri plačilu z Moneto Internet**

Pri tej analizi mi je pomagala zaposlena iz podjetja Mobitel d.d. Povedala mi je, da je postopek pri uvedbi brezplačen in da se pri vsakem nakupu zamenja PIN koda zaradi večje varnosti. Na kratko mi je predstavila potek plačevanja in mi predložila skico.

Pri nakupu z Moneto v internetni trgovini se na zaslonu računalnika izpiše zahteva po identifikaciji. Če se na internet povezujemo prek 031/041/051 181818, identifikacija steče avtomatično, pri dostopu prek drugih številok pa se naloži dodatna stran, prek katere se identificiramo tako, da vpišemo številko mobilnega telefona. V obeh primerih dobimo sporočilo SMS z enkratnim varnostnim geslom, ki ga vnesemo v predvideno polje.

Odpre se stran, kjer lahko vnesemo podatke za izpis računa, uporabniki bančne Monete pa lahko izberejo račun (če jih imajo več), s katerega bodo poravnali nakup, in vnesejo geslo PIN.

Center Monete po opravljeni identifikaciji posreduje vaše naročilo. Ko nakup končate, dobi ponudnik informacijo za izvedbo plačila, vi pa poleg računa še podatke o stanju in opravljenem nakupu. Zaračunava se le kupljene izdelke in/ali storitve, in če se uporabnik povezuje na splet prek mobilnega omrežja, se zaračunava še podatkovna zveza po veljavnem ceniku.

## 7 SKLEPNE UGOTOVITVE

Večina predstavljenih elektronskih plačilnih sistemov ni nikoli doživela množične, globalne uporabe. Predvsem gre razloge za to iskati v prezapletenosti sistemov, nekompatibilnosti strojne in programske opreme, stroških njihove uporabe in še vedno prisotnem nezaupanju ljudi, da bi kupovali preko svetovnega spleta. Uspešni so bili le tisti sistemi, ki so našli dovolj dober kompromis med varnostjo in prijaznostjo do uporabnika. Razvoj komunikacij ter združevanje interneta ter mobilnega omrežij prinaša nove možnosti in razsežnosti elektronskega plačevanja. Tehnološki napredek sili ljudi, da se odreka starim zakoreninjenim navadam in sprejemajo nove. Internet omogoča podjetjem vstop na svetovni trg, zato se ponudba iz dneva v dan povečuje. Zaradi tega bo iz dneva v dan več kupcev, ki bodo kupovali blago preko interneta, plačevali s plačilnimi karticami, preko mobilnih telefonov in z elektronskim denarjem.

V Sloveniji je uporaba elektronskih plačilnih sredstev še vedno daleč za razvitim svetom. Kljub temu da imamo veliko najrazličnejših plačilnih kartic, jih večina imetnikov uporablja za dvigovanje gotovine na bankomatih. Vendar pa se stanje popravlja in vedno več, predvsem predstavnikov srednje in mlajše generacije, uporablja kreditne kartice. Internetni nakupi pa kljub relativno široki ponudbi ne predstavljajo omembe vrednega deleža med nakupi. Razlogi za to so lahko v ceni blaga, poštnini, carinah ter še vedno nedostopnosti interneta. Kupec se raje odpelje v nakupovalni center, kjer blago lahko vidi in ga preizkusi, kot da bi naročil po internetu.

Rast števila uporabnikov mobilne telefonije močno presega rast števila uporabnikov interneta, zato je nujen razvoj storitev plačevanja blaga in storitev z mobilnim telefonom. V Sloveniji naj bi bilo v tem trenutku že okoli milijon in pol uporabnikov mobilnih telefonov. S sistemi, kot je Moneta, se bo plačevanje blaga in storitev korenito spremenilo in v povezavi s tako imenovanim plastičnim denarjem bo morda nekoč celo ogrozilo obstoj papirnega denarja.

Pri vsakem plačilnem sistemu sem na kratko povzela ugotovitve.

### 7.1 Plačilo preko PayPal-a

PayPal še zaenkrat ne obratuje v slovenskih spletnih trgovinah, se pa vsekakor odločajo da ga bodo uvedle kot plačilni sistem pri nakupu preko interneta. PayPal ponuja več načinov komunikacije s spletno trgovino. Najbolj popularna in tudi najlažja izbira je postavitev PayPal gumba na spletni strani, ki stranko preusmeri na PayPal spletno stran in tam opravi varno plačilo, pri tem prihrani dosti časa.

## **7.2 Plačilo s kreditno kartico**

Kot sem že omenila zgoraj v diplomski, je najpogostejše plačilo preko spleta. To plačilo lahko poteka kot online in offline avtorizacija plačilne kartice. Ker so stroški, ki omogočajo online avtorizacijo precej veliki, je ta način bolj primeren za velike trgovce. Pri offline avtorizaciji se vsa naročila preverjajo telefonsko, na kar se kartice po standardni poti avtorizirajo pri njihovem zastopniku. Povezava mora biti obvezno zavarovana, saj bi lahko kak nepridiprav "prisluškoval" internetni povezavi med kupcem in trgovino in tako prišel do kupčeve številke plačilne kartice.

## **7.3 Moneta**

Sistem Moneta je primeren za elektronsko poslovanje podjetij in organizacij najrazličnejših panog. Pazljivost je potrebna le pri izbiri vsebin in izdelkov. Pri plačevanju so določeni tudi limiti nakupov. Preko nje lahko na primer plačujemo dostop do oglasnih vsebin, poslovnih informacij, on-line časopisov in revij. Moneta pa je nenadomestljiva tudi, kadar govorimo o zabavi: pri igrah na srečo, nakupu glasbenih zgoščenk, kaset in drugih glasbenih artiklov, nagradnih igrah, nakupu vstopnic.



## 8 POVZETEK

Živimo v svetu novosti, inovacij in sprememb. Največje spremembe prihajajo v povezavi s tehniko, računalniki in internetom. Vsa podjetja spreminjajo del, če ne celotno svoje poslovanje v elektronsko obliko in čedalje več vsakodnevnih opravil se opravlja preko elektronskih medijev. Tako je tudi s spletnim nakupovanjem, ki se je v bolj razvitem svetu že dodobra razvilo, pri nas pa šele prihaja v razvito. Ker ima dovolj prednosti nasproti navadnega, klasičnega nakupovanja, bo sčasoma še bolj prisotno v našem življenju, če ne nepogrešljivo.

Internet postaja vse bolj pomembno nakupno mesto in kreditna kartica je najbolj uveljavljeno plačilno sredstvo v njem. Najbolj razširjeni sta Visa in Eurocard/Mastercard.

V prvem delu diplomske naloge sem na kratko opisala spletne trgovine.

V nadaljevanju pa sem se opredelila na možne načine plačila preko spleta, kot so: Moneta, PayPal, Plačilne kartice.

Pri plačilnih karticah sem vzpostavila njihove značilnosti, prednosti in slabosti. Njihov potek pri plačevanju preko spleta, varnost. Naredila sem tudi raziskavo uporabe kartic pri različnih bankah.

Na kratko sem predstavila tudi Moneto.

PayPal kot najmanj znano plačilno sredstvo pri naših spletnih trgovcih, mi je delal malo več težav, saj sem morala dosti več iskati sama po internetu in literaturi, ki je pa ni bilo dosti. Opisala sem njegove prednosti in slabosti, postopek pri plačilu, njegovo varnost in raziskala primer podjetja Vitapur.

Najpogostejši razlogi, ki odvrčajo ljudi od e-nakupovanja in hkrati uporabe elektronskih plačilnih sistemov so: nevarnost zlorabe kreditne kartice, zloraba osebnih podatkov in nezaupljivost do e-trgovcev. Prednosti e-trgovine za kupca so predvsem prihranek v času, izogibanje gneči in nakup od doma. Lastnosti kvalitetne spletne trgovine so: zagotovilo, da osebe nakupujejo preko varne povezave, preprosto sprehajanje po spletni trgovini in tajnost podatkov kupca.

Večina predstavljenih elektronskih plačilnih sistemov ni nikoli doživela množične, globalne uporabe. Predvsem gre razloge za to iskati v prezapletenosti sistemov, nekompatibilnosti strojne in programske opreme, stroškov njihove uporabe in še vedno prisotnem nezaupanju ljudi, da bi kupovali preko svetovnega spleta. Uspešni so le tisti sistemi, ki so našli dovolj dober kompromis med varnostjo in prijaznostjo do uporabnika.

Z razvojem tehnologije narašča zaščita in varnost zasebnosti na internetu. Zelo pomembno je, da kupci v e-trgovinah varujejo svoje podatke in jih ne posredujejo preko nezavarovanih mehanizmov, saj tako sami pripomorejo k zlorabam. V svetu hitrega tehnološkega razvoja bodo preživeli le tisti, ki bodo znali izkoristiti priložnosti, ki jih ponuja ekonomija.

**Ključne besede:** internetna trgovina, plačilne kartice, Moneta, PayPal.

## 9 ABSTRACT

We live in a world of novelty, innovation and change. The biggest changes emerge in correlation with technology, computers and the Internet. All companies are changing a part of if not all its operations into an electronic form and more and more everyday tasks are carried out through electronic media. This is also the case with online shopping that has greatly developed in the developed world but in our country it is yet to come so. Since it has enough advantages compared to the ordinary, conventional shopping, it will become even more present in our lives if not indispensable.

Internet is becoming increasingly important as a place of purchase and credit card is the most established mean of payment in it. The most common credit cards are Visa and Eurocard / Mastercard.

In the first part of the graduation thesis I focused on online shops, types of online shops and their advantages and disadvantages. When writing the thesis I also stated and described reasons why some people still refuse to buy online. I also described the safety of shopping on the Internet, its structure and the purchase process.

Then I defined possible payment modes via the Internet such as: Moneta, PayPal, credit cards.

With payment cards I established their characteristics, advantages and disadvantages, their course when paying online and security. I carried out a survey of credit cards use in different banks.

With Moneta I described its advantages and disadvantages, payment channels with a focus on Internet Moneta, the payment procedure and its safety.

PayPal as a least known payment method with our online traders gave me a little more difficulties because I had to do much more Internet and literature research myself but there was not much available. I described its advantages and disadvantages, payment process, its safety and studied it on a case of Company Vitapur.

The most common reasons that discourage people from e-shopping and of electronic payment systems are: the risk of credit card misuse, personal data misuse and distrust in e-retailers. Benefits of e-commerce for the customer are primarily time saving, avoiding crowds and buying from home. Characteristics of high-quality online shops are: ensuring that people shop via a secure connection, simple browsing through an online shop and buyer data confidentiality.

Most of the presented electronic payment systems have never experienced a massive, global application. Primarily the reasons are found in complicated systems, hardware and software incompatibility, costs of its use and in still present distrust of people to buy via the Internet. Successful systems are only those that have found a sufficiently good compromise between security and user friendliness.

With technological progress safety and protection of privacy on the Internet is increasing. It is very important for customers in e-shops to protect their information and do not transmit it via unsecured mechanisms which can lead to information abuse. In a world of rapid technological development only those who know how to exploit the opportunities offered by the economy will survive.

**Keywords:** Internet commerce, payment cards, Moneta, PayPal.

## 10 SEZNAM SLIK

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Primer kartice BA Maestro .....                                                                          | 13 |
| Slika 2: Primer kartice Activa Maestro .....                                                                      | 14 |
| Slika 3: Primer kartice Activa .....                                                                              | 15 |
| Slika 4: Primer kartice Karanta .....                                                                             | 16 |
| Slika 5: Primer kartice MasterCard .....                                                                          | 16 |
| Slika 6: Primer kartice Activa MasterCard.....                                                                    | 17 |
| Slika 7: Primer kartice Zlata MasterCard .....                                                                    | 18 |
| Slika 8: Primer kartice Zlata Activa MasterCard .....                                                             | 19 |
| Slika 9: Primer kartice Visa.....                                                                                 | 20 |
| Slika 10: Primer kartice Visa.....                                                                                | 21 |
| Slika 11: Primer kartice Actica Visa .....                                                                        | 22 |
| Slika 12: Primer kartice Activa Visa Electron .....                                                               | 24 |
| Slika 13: Primer kartice Zlata Activa Visa.....                                                                   | 25 |
| Slika 14: Primer kartice American Express.....                                                                    | 25 |
| Slika 15: Primer kartice Zlata American Experss .....                                                             | 26 |
| Slika 16: Število izdanih kartic v Sloveniji v odstotkih .....                                                    | 29 |
| Slika 17: Primeri kartic pri plačevanju PayPal .....                                                              | 43 |
| Slika 18: Zaščitni znak PayPal-a .....                                                                            | 44 |
| Slika 19: Kitajska Highlights poudarja, da je bila nagrajena od PayPal družbe, kot Vip<br>trgovec leta 2007 ..... | 44 |
| Slika 20: Ponazoritev plačevanja s kartico preko PayPal-a.....                                                    | 45 |

## 11 SEZNAM TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Vrste kartic pri posamezni banki .....                        | 27 |
| Tabela 2: Število izdanih kartic v letih 2007 in 2008 v Sloveniji ..... | 28 |
| Tabela 3: Število izdanih kartic v odstotkih .....                      | 28 |

## 12 LITERATURA

1. Ambrožič, Katarina. 2003. *Uporaba plačilnih kartic v internetu. Diplomsko delo.* Maribor: EPF.
2. Božič, Mitja. Banka Koper : 1955-2005. *Presentation brochure of Banka Koper, d.d.* Koper : Banka Koper.
3. Dvoršak, Miran. 2001. *Informacijski sistem za elektronsko trgovino. Diplomsko delo.* Maribor: EPF.
4. Ivanovič, Žarko. 1995. *Preprečevanje zlorab v luči nove zakonodaje. Bančni vestnik.*
5. Jerman – Blažič, Borka. 2001. *Elektronsko poslovanje na internetu.* 1. Natis. Ljubljana: *Gospodarski vestnik.*
6. Klapš, Srečko. 1995. *Ponudba plačilno-kreditnih in bonitetnih kartic v Sloveniji.* Kapital 6.
7. Mlinar, Maja. 2009. *Spletne trgovine. Seminarska naloga.* Šola za hortikulturo in vizualne umetnosti.
8. Mulej, Robert. 1993. *Slovenski Neckermanni.* Ljubljana: *Gospodarski vestnik*, 42.
9. Olson, Mattias in Sešek Tomaž. 2002. *Paynet –a Simple and Secure Micro Payment Systems for Fixed and Mobile Internet.* Ljubljana.
10. Podjed, Dan. 2003. *Mogočen košček plastike.* *Gospodarski vestnik* 20, 78-83.
11. Potočnik, Vekoslav. Petrin, Tea. 1996. *Tržne poti.* Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
12. *Priročnik o opravljanju plačilnega prometa med banko in komitentom z navodili.* 2001. *Monografska publikacija.* Kamnik: Koma.
13. Pušnik, Ksenja. 2000. *Plastični denar je tudi pri nas vse bolj priljubljen.* Večer 55, 9.
14. Pušnik, Ksenja. 2001. *Različne ugodnosti in zavarovanja.* Poljudni članek.
15. Razboršek, Jernej. 1995. *Kataloška prodaja se je prijela.* Ljubljana: *Gospodarski vestnik*, 43-44.
16. Šalamon, Brane. 2002. *Zanimivosti kako da nimate kartice?* *Gospodarski vestnik* 48, 86-87.
17. Šiplič, Mateja. 2006. *Sistemi mobilnega poslovanja s poudarkom na mobilnih sistemih mikroplačil.* *Diplomsko delo.* Maribor: EPF.
18. Šteblaj, Alenka. 1999. *Uporaba sodobnih plačilnih instrumentov v Sloveniji v letu 1999.*

19. Trstenjak, Mojca. 2003. *Zlorabe plačilne kartice*. Kapital 305.
20. Valant, Jure. Urbič, Tomaž. 2005. *Offshore Business*. ArakGroup Slovenia, Kranj.
21. Valher, Anita. 2002. *Poslovne kartice*. Kapital 287.

### 13 VIRI

1. ABC Cela Slovenija. *PayPal – varno plačevanje in sprejem plačil*. [online]. Dostopno na: <http://www.raziskovalec.com/-PayPal-varno-placevanje-in-sprejem-placil-34715.html> [27.3.2009]
2. Banka Koper. *Activa*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=9B8FB8A8-165E-5E06-D19C-F74A6BADAD3E&tid=1&cid=2097>. [3.3.2009]
3. Banka Koper. *Activa Maestro*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=DC40BE16-BFB0-AF26-63D5-1F2AD0A96A3A&tid=1&cid=2132>. [3.3.2009]
4. Banka Koper. *Activa Visa Electron*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=F633837D-9B99-CD4E-736B-9F464CD64233&tid=1&cid=2132>. [3.3.2009]
5. Banka Koper. *American Express*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=E83D4480-0977-3A3F-2AD2-8BB18AD415A8&tid=1&cid=2132>. [3.3.2009]
6. Banka Koper. *Zlata Activa MasterCard*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=33CCF645-C797-DE90-7310-8CC968AB5385&tid=1&cid=2132>. [3.3.2009]
7. Banka Koper. *Zlata Activa Visa*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/> [3.3.2009]
8. Banka Koper. *Zlata American Express*. [online]. Dostopno na: <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=2B34D8D9-4014-D333-AB76-6FF2976C8A76&tid=1&cid=2132>. [3.3.2009]
9. E-uspeh. *Online možnosti plačila s kreditno kartico Paypal, Moneybookers in AlertPay*. [online]. Dostopno na: <http://www.e-uspeh.com/placilo-paypal-kreditnakartica.html> [27.3.2009]
10. Kiva Microfinance. *PayPal – varno plačevanje in sprejem plačil*. [online]. Dostopno na: <http://pay-pal-slovenija.blogspot.com/> [27.3.2009]
11. Mladina. *PayPal – varen način spletnega plačevanja*. [online]. Dostopno na: [http://www.mladina.si/tehdnik/200752/clanek/nar--nove\\_tehnologije-peter\\_sepetavc/](http://www.mladina.si/tehdnik/200752/clanek/nar--nove_tehnologije-peter_sepetavc/) [27.3.2009]



12. Monitor. *PayPal nudi varnejše mobilno nakupovanje*. [online]. Dostopno na: <http://www.monitor.si/novica/paypal-nudi-varnejse-mobilno-nakupovanje/> [27.3.2009]
13. Nasvet. *Plačevanje s plačilnimi karticami v spletni trgovini*. [online]. Dostopno na: <http://www.nasvet.com/placilne-kartice/> [2.9.2009]
14. NKBM. *Aktiva MasterCard*. [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/largeimage.aspx?fileid=705> [2.3.2009]
15. NKB. *Aktiva Visa*. [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/largeimage.aspx?fileid=713> [2.3.2009]
16. NKBM. *Kaj je Moneta*. [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/content.aspx?docid=829>. [3.3.2009]
17. NKBM. *Moneta Internet*. [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/content.aspx?docid=1018>. [2.3.2009]
18. NLB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/ba-maestro> [4.3.2009]
19. NLB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/karanta> [4.3.2009]
20. NLB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/mastercard> [4.3.2009]
21. NLB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/zlata-mastercard> [4.3.2009]
22. NLB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/visa> [4.3.2009]
23. NKBM. *Prednosti Monete*. [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/content.aspx?docid=830>. [3.3.2009]
24. Ostal. *PayPal slavi 35-milijonti račun v Evropii*. [online]. Dostopno na: <http://www.osta.com/msg.php?t=0&id=3639> [27.3.2009]
25. PayPal. *PayPal končno tudi v Sloveniji*. [online]. Dostopno na: <http://paypal.obtin.net/paypal.html> [27.3.2009]
26. Poslovne novice. *PayPal povečuje število uporabnikov in promet*. [online]. Dostopno na: <http://www.si21.com/news.php?id=47857> [27.3.2009]
27. SKB. *Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: [http://visa-zzs.skb.si/uploads/pictures/zzs\\_visakartica\\_2008\\_final.gif](http://visa-zzs.skb.si/uploads/pictures/zzs_visakartica_2008_final.gif) [4.3.2009]
28. Spletne novice. *Paypal tudi v Sloveniji*. [online]. Dostopno na: <http://www.spletnenovice.net/paypal-tudi-v-sloveniji.html> [27.3.2009]

29. Spletnik Blok. *Želite da vam kupci plačajo takoj? Uporabite Paypal.* [online]. Dostopno na: <http://blog.spletnik.si/2009/02/18/zelite-da-vam-kupci-placajo-takoj-uporabite-paypal/> [27.3.2009]
30. Žurnal. *Varnejše e-plačevanje.* [online]. Dostopno na: <http://www.zurnal24.si/cms/novice/tehnologija/index.html?id=32781> [27.3.2009]
31. Wikipedija. *PayPal.* [online]. Dostopno na: <http://sl.wikipedia.org/wiki/PayPal> [27.3.2009]