



# REPORTER



List Asocijacije Potrošača Srbije

www.apos.org.rs e-mail: apos@sezampro.rs

Broj 29, mart 2009.

## PLATNE KARTICE



Štampanje ovog broja omogućio je američki narod putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). APOS je u potpunosti odgovoran za sadržaj ove publikacije, koji ne mora nužno odražavati stavove USAID-a ili Vlade SAD.

Poštovani potroša i,

potroša ima Srbije nikada nije bilo lako, a u vreme finansijske krize pogotovu. Na tržištu Srbije potroša i su u najnepovoljnijem položaju, bez adekvatne zaštite države, i mogu nosti izbora, prinu eni da kupuju preskupu robu i usluge negarantovanog kvaliteta. Da bi vam pomogli da svoj novac (koga imate sve manje) još bolje koristite odlu ili smo da 15. mart, svetski dan potroša a, obeležimo izdavanjem našeg asopisa na temu PLATNE KARTICE. Želimo da vam skrenemo pažnju šta sve treba da proverite, jer ništa nije besplatno, kao što esto izgleda u reklamama. Ove finansijske usluge koštaju, i cena im je razli ita, na šta li no pristajete potpisuju i ugovor sa bankama. Verujemo da e vam tabelarni prikaz uslova izdavanja i koriš enje pojedinih platnih kartica u nekoliko banka u Srbiji kao i informacije iz intervju a gospode S.Calhoun i Z. Radonji , pomo i da za sebe napravite najbolji izbor

*Borislava Dejanovi*

### INTERVJU - SCOTT CALHOUN

**Možete li nešto ukratko da nam kažete o vašem dosadašnjem radu i šta vas je dovelo u Srbiju.**

Nakon što sam otišao u penziju sa visoke pozicije u finansijskom regulatornom telu u Sjedinjenim Državama krajem 2003. godine, po eo sam da radim na razvojnim projektima na tržištima u razvoju, a to je oblast koja me je uvek interesovala. Danas pružam savete i preporuke vladama i državnim institucijama u oblasti regulisanja i nadzora finansijskih tržišta u kojoj sam radio skoro 30 godina pre penzionisanja. Poslednje tri i po godine radim u Srbiji na donatorskim projektima koji se sprovode uz podršku USAID-a (Ameri ka agencija za me unarodni razvoj). Tokom proteklih sedam godina USAID sara uje sa Vladom Republike Srbije i Narodnom bankom na izgradnji stabilnog i sigurnog finansijskog sektora.

Teku i Projekat podrške ekonomskom razvoju Srbije USAID-a, vredan 20 miliona dolara, ima za cilj stvaranje ambijenta za ekonomski razvoj i otvaranje novih radnih mesta putem ja anja finansijskog sektora i državne fiskalne politike. Jedna od glavnih aktivnosti projekta je upravo saradnja sa Vladom Srbije, državnim institucijama i privatnim sektorom na razvoju kapaciteta i infrastrukture finansijskog sektora koji su neophodni za održiv ekonomski razvoj ime se poboljšava kvalitet života gra ana Srbije.

Istovremeno sam uklju en i u druge inicijative koje moj poslodavac, kompanija Bearing Point, sprovodi zajedno sa Ministarstvom finansija i finansijskim regulatornim telima u SAD tokom ovog perioda finansijskih previranja. Pored toga, prošlog novembra sam otprilike etiri nedelje radio sa centralnom bankom Avganistana. Kontinuirano iskustvo rada sa drugim razvijenim zemljama i zemljama u razvoju predstavlja dobar barometar za ocenjivanje procesa tranzicije u Srbiji. esto se govori o tome šta još treba ostvariti da bi se Srbija integrisala u EU, ali mogu da vam kažem da je u finansijskom sektoru ve postignut zna ajan napredak. Me utim, ak i nakon ostvarenja zacrtanih ciljeva u pogledu razvoja infrastrukture i ja anja kapaciteta finansijskog sektora, iskustva razvijenijih ekonomija nam govore da je neophodan kontinuirani rad na unapre enju i razvijanju infrastrukture da bi se održao korak.

Pored toga, želeo bih da istaknem da su protekle tri i po godine života u Srbiji bile veoma prijatne i da sam uživao rade i sa gra anima Srbije.

**Koji su naj eš i problemi korisnika finansijskih usluga u Sjedinjenim Državama? Da li možete da povu ete neke paralele izme u problema sa kojima se susre u korisnici u Sjedinjenim Državama i u Srbiji?**

Trenutno u Sjedinjenim Državama postoji nekoliko goru ih pitanja u vezi sa finansijskim uslugama, a neka od najspornijih odnose se na prakse kreditiranja putem kreditnih kartica. U stvari, gnev potroša a prema organizacijama koje daju pozajmice putem kreditnih kartica doveo je do sprovo enja intenzivne kontrole nad njihovim radom, a posebno nad onim poslovnim praksama koja udruženja za zaštitu potroša a smatraju zloupotrebama. Finansijski regulatori su na to odgovorili novim propisima koji:

- zabranjuju neopravdano pove anje kamata na neizmireni saldo po kreditnoj kartici;
- zabranjuju naplatu kamata na dug koji je ve otpla en; i
- zahtevaju da izdavaoci kreditnih kartica pravi nije rasporede kada pla anja vlasnika kreditnih kartica dospevaju.



*Scott CALHOUN, viši savetnik za bankarstvo*

Iako su udruženja za zaštitu prava potroša a zadovoljna izmenama propisa koje su usvojili bankarski regulatori u SAD, ipak smatraju da nije dovoljno ura eno. Grupe potroša a lobiraju u Kongresu da se usvoje dodatne mere zaštite potroša a, pored onih koje su uveli regulatori i njihovi stavovi nailaze na razumevanje i podršku.

Iako e neki od vaših italaca možda biti iznena eni merama predvi enim ovom novom regulativom u SAD, u realnosti korisnici kredita esto nisu ni svesni zamki revolving kredita, poput kreditnih kartica, koje mogu da pove aju iznos duga potroša a i troškove kredita.

Koliko vidim, u Srbiji ima sve više korisnika revolving kredita. Najpopularniji oblici revolving kredita su dozvoljena prekora enja po tekum ra unu i kreditne kartice. Budu i da revolving krediti mogu da budu primamljivi i korisnici esto ne uvi aju odmah stvarne troškove kredita, mislim da bi korisnici kredita trebalo da budu obazrivi i da nastoje da sagledaju stvarne troškove svojih pozajmica.

Stvarni troškovi kredita uklju uju ne samo kamatu navedenu u ugovoru zajedno sa naknadama koje se napla uju, ve na troškove tako e uti u i prakse poslovanja izdavaoca, na primer na na in naplate duga od korisnika kredita.

Pomenuo sam da izdavaoci kreditnih kartica u Sjedinjenim Državama primenjuju niz poslovnih praksi koje sadrže odre ene zloupotrebe. ak i na izrazito konkurentnom tržištu kakvo je tržište SAD, na kome se primenjuje sveobuhvatan skup zakona i propisa koji štite korisnike kredita, susre emo se sa zloupotrebama, a oblast finansijskih usluga u kojoj su takve prakse najzastupljenije jesu upravo revolving krediti. Prema tome, svakako verujem da se takve prakse svuda mogu javiti, pa i u Srbiji. I mada smatram da vlada, regulatori, banke i udruženja potroša a mogu mnogo toga da urade kako bi obezbedili jedan adekvatan nivo zaštite potroša a, tako e verujem da i korisnici kredita treba da posvete vreme i ulože napor kako bi se informisali i upoznali sa kreditima i kreditnim proizvodima koje koriste. Korisnici kredita imaju i individualnu odgovornost, što zna i da treba da urade svoj doma i zadatak i da potraže najboljeg zajmodavca pre nego što se zaduže, a najbolji zajmodavac nije uvek onaj koji nudi najniži kamatu.

**Kada je re o platnim karticama, koje više volite, debitne ili kreditne kartice?**

Ja li no više koristim kreditne kartice, bez nekog odre enog razloga. Razlog verovatno leži u tome što sam po eo da koristim kreditne kartice pre nego što su uvedene debitne – pa bi se moglo re i da imam naviku kad otvorim nov anik da posegnem za kreditnom karticom, a osim toga, na taj na in sakupljam i besplatne milje koju mogu da iskoristim kroz besplatne avionske karte. Svakog meseca sakupljam milje u vrednosti mojih mese nih pla anja kreditnom karticom i kada prikupim dovoljan broj milja, mogu da ih unov im tako što u dobiti besplatnu avionsku kartu. Budu i da otpla ujem celokupan dug po kreditnoj kartici svakog meseca, ja prakti no besplatno koristim ban in novac u periodu od kada nešto platim do dana kada izmirim dug – pod uslovom da izvršim uplatu do datuma predvi enog za otplatu duga.

Me utim, ne smatram da je kreditna kartica bolja od debitne. Mislim da je važno da korisnik, bilo da koristi debitnu ili kreditnu karticu, na to gleda kao da koristi gotovinu. Za nekog ko je sklon preteranim ili ishitrenim kupovinama, možda je debitna kartica bolje rešenje, jer vam se sredstva odmah skidaju sa ra unu. Sa druge strane, ako koristi kreditnu karticu, kompulsivni ili impulsivni kupac e možda racionalizovati svoje ponašanje, smatraju i da mu nije neophodno da ima novca za kupovinu u tom momentu, jer može da izmiri dug tokom odre enog

# PLATNE KARTICE

Naziv banke	Naziv kartice	Izdavanje kartice Uslovi	Troškovi a) mese no b) godišnje	Koriš enje Na in -debitna -kreditna (i na in otplate)	Provizija za podizanje gotovine		Kamatna stopa za kreditne kartice- mese no	
					Mreža bankomata banke	Mreža bank. drugih banaka		
BANCA INTESA	DINACARD debitna	Teku i ra un	Bez naknade	Debitna	Bez provizije	2,0% min.60 din	--	
	DINACARD kreditna	Kreditna sposobnost	Bez naknade	Kreditna -revolving min.5% duga mese no	3% min.60 din.	3,0% min. 120din	2,8% na ostatak duga	
	MAESTRO MCstandard	Teku i ra un Kreditna sposobnost-limit do pet mese nih primanja(od 250 do 2490 eura)	Bez naknade a) 180din.-dodatna kart. 70din. Uz teku i ra .- bez naknade	Debitna Kreditna-revolving-min.pla anje 5% duga	Bez provizije 3% min. 60 din.	2,0% min. 60 din ili 2 EUR 3,0% min 120 din,ili 3 eura	- 2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug	B C
	MC Gold	Kreditna sposobnost-limit do pet mese nih primanja(od 2500 do 10000 eura)	a) 490din.-dodatna kart. 280 din Uz tek. ra .- bez naknade	Kreditna-revolving-min.pla anje 5% duga	3% min. 60 din	3,0% 120 din,ili 3 eura	2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug	B C
	VISAelektron	devizni ra un sa min.ulogom od 250 eura	Bez naknade	Debitna -celokupna potrošnja se obra unava u eurima	Bez provizije	2,0% min.120 din ili 3 eura	-	A
	VISA Classic	Kreditna sposobnost-limit do pet mese nih primanja(od 250 do 2490 eura)	a) 180din.-dodatna kart. 70din	Kreditna-revolving-min.pla anje 5% duga	3% min. 60 din	3,0% min 120 din,ili 3eura	2,2% na dinarski dug; 1,5 na devizni dug	A B
	VISA Gold	Kreditna sposobnost-limit do pet mese nih primanja (od 2500 do 10000 eura)	a) 490 din. Dodatna kart. 280 din.	Kreditna-revolving-min.pla anje 5% duga	3% min .60 din	3,0% min120 din,ili 3eura	2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug	A B
Raiffeisen BANK	VISA Elektron	Teku i ra un (min.depozit 300 din i 20 eura)	b) 600 din dodatna 300 din prva god.bez lanarine	Debitna uz dozvoljeno prekora enje na teku em ra unu	Bez provizije	1,0% min120 din, u inostr.1,60 eura + 1% na sve transakc.	-	D
	VISA Virton	Dinarski ra .sa min 300 din i devizni sa min.20eura	a) 20 din.	Debitna-Samo za pla anje putem interneta	Bez provizije	-	-	
	Visa Classic	Teku i ra un ili devizni ra un i 1000 eura namenskog depozita	b) 1000 din dodatna 600 din.	Debitna		1,0% min120 din, u inostr.1,60 eura + 1% na sve transakc.	-	D
	VISA revolving credit	Za klijenta koji nema ra un u RFB kreditna sposobnost	a) 150 din	Kreditna- revolving min.pla anje 5% duga mese no	3% min.100 din	3.25% min.150 din.,u inostr.3% min.3 eura	2.2%	D
	MASTERCARD instalment credit card	Teku i ra un ili izvod sa ra .iz druge banke za poslednja tri meseca	a) 150 din.	Kreditna-na12 do 60 jednakih mese nih rata	3% min.100 din	3.25% min. 150 din., u inostr.3% min.3 eura	2,0 do 2,5% u zavisnosti od iznosa kupovine i broja rata	D
KREDITNA BANKA AD BANA LUBA	D I N A C A R D KREDITNA	Teku i ra un, zahtev overen kod poslodavca i devizni depozit	200 din kvartalno, dodatna 100 din	Kreditna ,pla anje u 3,6 ili 12 jednakih rata	2% min 40 din	2,0% min 30 din	1,9% na ostatak duga-	E
	MASTERCARD Standard	Teku i ra un-(mese ni limit do visine neto zarade)	500 kvartalno, dodatna 250	Charge (odloženo pla anje na 30 dana ili na 60)	Bez provizije	0,3% min 0,8 eura u din. protivvr, u inostr.1% min 3 eura	Do 30 dana bez ,od 31.do 60.dana 1,3%*	
	VISA Classic	Teku i i namenski devizni ra un	500 din kvartalno, dodatna 250	Debitna	Bez provizije	0,3% min 0,8 eura u din. protivvr, u inostr.1% min 3 eura	-	
	VISA Electron	Teku i ra un	Bez naknade	Debitna	Bez provizije	0,25% min. 60 din, u inostr. 1% min 3 eura	-	
	VISA revolving classic	Teku i ra un ili devizni depozit-samo lica sa mese nom zaradom ili penzijom	500 din kvartalno, dodatna 250	Kreditna-revolving sa min.pla anjem 5, 10 ili 20% duga mes.	2,0% min 40 din	0,25% min 80 din	od 1,3% do 1,9%**	E
HYPO GROUP ALPE ADRIA	VISA Electron	Teku i ra un	Osnovna besplatna, dodatna 200	Debitna	Bez provizije	2,0%	-	A
	VISA Classic	Potvr en bonitet	b) 1500 din dodatna 1000	Charge odloženo pla anje do 40 dana	3,0%	3,0%	-	
	VISA revolving	Potvr en bonitet i odgovaraju e sredstvo obezbe enja	a)100 din b) 1000 din dodatna	Kreditna revolving-5,10 ili15% mese ne otplate	3,0%	3,0%	2,0%	A
	MASTERCARD	Devizni ra un	300 din izdavanje osnovne i 200 din dodatne	Debitna	Bez provizije	2,0%	-	A
Eurobank EFG	DINACARD VISA	Teku i ra un Izveštaj kred.biroa i adminis.zabrana	Bez naknade a) 150 din. dodatna 75	Debitna Kreditna-revolving , min. 5% mes.	Bez prov. 3,0%	1,0%, min. 30 dinara 3,0%	- 2,49%	
	MAESTRO	Teku i ra un	200 osnovna, 150 dodatna	Debitna	Bez prov.	1,6%- min. 100 din., inostr. 2%	-	

Izvor podataka - sajt NBS (decembar 2008) i sajtova banaka (03.03.2009.). Odabrano je pet prvih banaka po bilansnoj aktivni (NBS 30.09.2008.). Prikazane su samo bankarske (i to ne sve) kartice.

## NA POMENE

A-Ugrađena čip tehnologija i obavezno korišćenje PIN broja B-Besplatna kartica osiguranja-Europa Assistance-Standard nivo (zdravstveno osiguranje za vreme boravka u inostranstvu) C-Odloženo plaćanje i plaćanje u više mesečnih rata bez kamate u trgovinama sa kojima banka ima ugovor D- Osiguranje – Paket I -pokriva štetu nastalu zbog krađe ili gubitka platne kartice-100 din. mesečno Paket II-Paket I + nezakonito korišćenje mobilnog telefona -150 din. mesečno Paket III-Paket II + nepredviđeni troškovi nastali u toku putovanja avionom- 200 din. Mesečno Paket IV-Paket III+ putno zdravstveno osiguranje -400 din. mesečno E- Utvrđivanje visine kredita prema neopterećenom delu zarade (30%) i odabranoj dužini otplate duga tako da mesečna obaveza ne može da pređe 30% zarade

\*osim za podizanje gotovine \*\* prema odobrenom kreditnom limitu i visini depozita

## OBJAŠNJENJE NAZIVA KORIŠ ENIH U TABELI

**Platna kartica** je instrument bezgotovinskog pla anja kojim mogu da se pla aju robe i usluge i podiže gotovina do iznosa koji korisnik ima na svom ra unu, ili mu je banka odobrila kao dozvoljeno prekora enje ili kredit.

**Dinacard** je nacionalna kartica i može da se koristi samo na doma em tržištu, ostale su internacionalne.

**Debitna kartica**-može da se raspolaze samo iznosom koji se u trenutku pla anja nalazi na unu ili je u okviru dozvoljenog prekora enja.

**Kreditna kartica**-korisnik se zadužuje kod banke na osnovu ugovora o visini kredita, rokovima vra anja i ceni potrošenih sredstava. Postoji više vrsta kreditnih kartica:

**Revolving**-pla a se najmanje ugovoreni procenat duga jednom mese no (od 5 do 30%) ostatak se prenosi u slede i mesec i na njega se pla a kamata, a slobodan deo da potrošnju je uvek u visini odobrenog limita umanjeno za dug, tako da otplata može da treje neograni eno dugo

**Charge**-odloženo pla anje, obaveza se pla a odjednom, uobi ajeni rokovi za odloženo pla anje su 30, 45, 60 i 90 dana

**Instalment**-ugovorom se utvr uje broj rata, tako da je mese na obaveza fiksna = dug podeljen brojem rata i uve an za ugovorenu kamatu.

**PIN** kod je identifikacioni broj koji banka daje korisniku kartice i koji sme samo on da zna.

**Bankomat** je ure aj koji omogu ava korisniku platne kartice podizanje gotovine 24 asa. Obradio: Miodrag Nikoli

## RE STRU NJAKA



Zoran Radonji

Imaju i u vidu današnji nivo razvijenosti industrije platnih kartica u Srbiji - preko 5 miliona izdatih kartica, oko 60.000 POS terminala (za pla anje kupovine roba i usluga), odnosno oko 2.000 ATM uređaja (bankomata - za podizanje gotovine) može se re i da su trenutni infrastrukturni i tehnološki zahtevi tržišta u potrebnoj meri ispunjeni. I pored toga što se možemo pohvaliti velikim brojem izdatih kartica, moramo primetiti da broj aktivnih kartica i obim njihovog koriš enja (meren brojem i vrednoš u transakcija po kartici, odnosno POS terminalu) upu uje na postojanje velikog prostora za dalje unapredjenje i razvoj.

U prvom redu to se odnosi na neophodnost snažne edukativne i promotivne aktivnosti banaka u domenu poslovanja sa stanovništvom kako bi se pove ala sklonost ka koriš enju platnih kartica, umesto gotovog novca, u svakodnevnim pla anjima.

Ali ne samo banaka. Promeniti navike - koristiti karticu za pla anje kupovine roba i usluga, a ne samo za podizanje gotovine na bankomatu, ili šalteru, mora biti dugoro ni cilj i aktivnosti trgovinskih preduze a, privredne komore, udruženja potroša a, državnih institucija, ..

Pove ano koriš enje kartica, odnosno smanjeno u eš e gotovine u pla anjima, stvara prostor za eliminisanje neregularnih finansijskih tokova iz domena „sive ekonomije“, smanjuje mogu nost utaje poreza i pranja novca, ja a finansijski sistem i integritet društvene zajednice.

Imaju i u vidu da kod pojedinih korisnika kartica postoji „strah od nepoznatog“, koji se dodatno podsti e i informacijama o krađi novca sa bankarskih ra una zloupotrebom kartica i podataka u vezi sa karticama, jasno je da se ovaj „strah od nepoznatog“ može pobediti isklju ivo putem edukacije i informisanja najširih slojeva korisnika kartica - i postoje ih i budu ih o bankarskim procedurama u vezi koriš enja kartice:

- kako se kartica koristi i uva,
- šta je PIN, kako se koristi i uva,
- šta uraditi u slu aju gubitka ili krađe kartice,.....

Pored toga, bankarska industrija ide i korak dalje - u pravcu daljeg unapredjenja karti arske tehnologije i sigurnosnih sistema i procedura:

- koriš enje ip kartice umesto kartice sa magnetnom trakom,
- koriš enje beskontaktnih kartica za brzo i lako pla anje malih iznosa,
- implementacija sistema automatskog SMS obaveštavanja korisnika kartice o svakoj pojedina noj transakciji odmah po njenom izvršenju,
- osiguranje korisnika kartice od zloupotreba nastalih neovlaš enim koriš enjem izgubljene ili ukradene kartice.

Cilj svih ovih aktivnosti je jasan: kvalitet bankarskih proizvoda i usluga podi i na viši nivo uz niže troškove po jedinici proizvoda/usluge, pove ati broj aktivnih korisnika kartica, pove ati broj i vrednost pla anja u injenih karticama, smanjiti obim i troškove koriš enja gotovog novca, ubrzati tokove finansijskih sredstava, smanjiti/eliminirati neregularne finansijske tokove, .... što sve ukupno rezultira podizanjem nivoa opšteg društvenog bogatstva.

Sa druge strane, sa aspekta samog potroša a/korisnika kartice, cilj je takodje jasno definisan: pla anje svakodnevnih životnih potreba mora biti kvalitetnije, brže, komfornije, jeftinije i sa što manje rizika.

Autor je sekretar Odbora za bankarstvo i osiguranje Privredna komore Vojvodine

perioda. I dok banke vole klijente koji prenose svoja zaduženja u naredni period i plaćaju kamatu, na kraju se ispostavi da su takve kupovine skuplje, jer ih otplate užete duži vremenski period uz plaćanje kamate pomoću kreditne kartice.

### Šta su po vašem mišljenju ključne opasnosti i rizici koje vlasnici kartica najčešće ne shvataju?

Već sam pomenuo da postoje psihološke opasnosti za pojedince koji imaju sklonosti ka kompulsivnim ili impulsivnim kupovinama, i koji mogu da racionalizuju kupovinu ili čak da ubede sebe da je korišćenje kartice na neki način različitije od kupovine gotovinom. Neke ljude pomisao da mogu sada da kupe, a da plate kasnije, može da zavede da potroše previše novca ili da potroše više nego što mogu sebi da priušte.

Pošto često postoji niz troškova u vezi sa korišćenjem platnih kartica, kupovina platnim karticama zapravo može koštati više nego da ste platili gotovim novcem. Verujem da je jako važno razumeti stvarne troškove kartica koje odlučite da koristite.

Za vlasnike kartica značajan rizik predstavljaju i moguće prevare u vezi sa karticama i neophodno je preduzeti mere predostrožnosti kako bi se od toga zaštitili, kao da je u pitanju gotovina. Postoje dve oblasti koje korisnici platnih kartica ne razumeju u potpunosti – sigurnost i lična odgovornost. Izgubljena ili ukradena kartica predstavlja stvarni rizik za vlasnika kartice. Ovi rizici uključuju krađu identiteta, kada neko ko dođe do broja vaše kartice i ličnih podataka može da ih iskoristi, čak i ako se sama kartica zapravo nalazi kod vas. U slučajevima krađe identiteta, vlasnik kartice često nije svestan da je žrtva krađe sve dok ne dobije redovan izveštaj o stanju na račun, ili sve dok ga banka ne obavesti o sumnjivim transakcijama. Na žalost, u Srbiji je vlasnik kartice odgovoran i mora da otplati zajmodavcu nelegalne transakcije.

### Kako se zaštititi od krađe i nelegalnog korišćenja kartica?

Sigurnost i odgovornost su svakako nešto što vlasnici kartica u Srbiji moraju uzeti u obzir, i moraju da preduzmu neophodne mere predostrožnosti. Nasuprot tome, pošto su moje debitne i kreditne kartice izdale banke u SAD, moja odgovornost u slučaju prevare je ograničena, jer bankarski propisi koji su usvojeni pre 20 godina štite korisnike platnih kartica i elektronskih plaćanja. Ograničena odgovornost ne znači da sam manje oprezan, ali mi ipak pruža određenu dozu spokojnosti u slučaju da postanem žrtva prevare – što se zapravo i desilo pre devet godina kada se oko 5.000 dolara neautorizovanih plaćanja pojavilo na mom račun. U skladu sa mehanizmom zaštite – ograničenom odgovornošću – na koju imam pravo, moja je odgovornost prilično jednostavna: (1) ukoliko je moja kartica ukradena ili izgubljena treba to blagovremeno prijaviti; (2) kontaktirati izdavaoca kreditne kartice ukoliko se pojave neovlašćene transakcije i sarađivati u istrazi izdavaoca; (3) preuzeti odgovornost u iznosu do 50 dolara u svim slučajevima nelegalnih transakcija. Istraga koju je obavio izdavalac moje kreditne kartice trajala je oko 30 dana i tokom tog vremena nije trebalo platiti predmetni iznos (\$5.000), a banka nije mogla da naplaćuje kamatu niti naknade za kašnjenje u otplati duga nastalog neovlašćenim podizanjem navedenog iznosa (ove uslove predviđaju propisi o zaštiti potrošača). Na kraju, izdavalac moje kreditne kartice je utvrdio da su neovlašćene transakcije izvršene u jednoj prodavnici gde su teretili moj račun koristeći broj moje kreditne kartice. Izdavalac kreditne kartice je nastavio istragu, ali je za mene važno da su poništena sva neovlašćena zaduženja, dok ja nisam morao da platim 50 dolara koje predviđaju propisi o zaštiti potrošača.

### Imate li neki savet za potrošačke organizacije u pogledu kontrole banaka?

Samo nekoliko kratkih napomena. Prvo, treba ohrabriti otvoren dijalog banaka i zaštitnika potrošača i njihovu saradnju kako bi pomogli bankama da unaprede jedno osnovno pitanje – pitanje poštenog ophođenja prema klijentima i ponude kvalitetnih proizvoda i usluga, jer to zapravo predstavlja dobro poslovanje. Često se dešava da firme na zaštitu potrošača gledaju kao na nešto čega se treba bojati.

U bankarstvu kao i u drugim granama, postoje zapravo samo dva načina na koja se može biti konkurentan na slobodnom tržištu: (a) možete biti konkurentni na osnovu cene tako što ćete ponuditi najnižu cenu (b) ili pak možete biti konkurentni na osnovu usluge i naplaćivati klijentima nešto više, što će oni biti spremni da plate, jer prepoznaju superiorniju robnu marku (proizvode i usluge). Iskustvo od više od 30 godina me je naučilo da se poslovanje najuspešnijih kompanija vremenom izdvaja od ostalih ponudom kvalitetnijih proizvoda, ili bolje usluge od konkurenata. Na slobodnim tržištima najuspešnije banke su svoje ime izgradile nudeći viši nivo usluga klijentima. Većina ovih banaka je prihvatila zaštitu potrošača ne samo kao dobar način izdvajanja svoje robne marke, već i kao dobro poslovanje. Sagledavajući situaciju u Srbiji, verujem da je dosadašnja strategija

me u bankarima bila uvećanje učešća na tržištu, što je za posledicu imalo agresivnu ekspanziju mreže filijala i bankomata uz uvođenje novih proizvoda i usluga, dovodeći do određene diferencijacije među bankama. Međutim, slušajući i kako građani Srbije govore o bankama, uviđam da je prisutna određena doza nepoverenja i nezadovoljstva, što ukazuje na to da iako su banke uspešne u izgradnji učešća na tržištu i postizanju ključnih rezultata, one ne uspevaju da izgrade lojalnost i poverenje u širem krugu klijenata. Bolje banke će prepoznati da se uvažavanjem gledišta potrošača i njima važnih pitanja vrednost imena banke uvećava.

Druga stvar koju želim da kažem udruženjima za zaštitu potrošača tiče se njihovog učešća u kreiranju politika. U Srbiji su u toku mnoge reforme i verujem da će jednog dana doći do razgovora o prednostima usvajanja pravnog okvira za zaštitu potrošača u raznim poljima, uključujući i tu i finansijske usluge. Udruženja potrošača bi trebalo da razmotre šta takav pravni okvir treba da uređi kako bi bili spremni da upute relevantne preporuke kreatorima politike koje će predstavljati interese i pitanja od važnosti za građane.

### Imate li neki savet koji bi pomogao građanima koji koriste kreditne kartice?

Kada razmišljate da kupovinu obavite kreditnom karticom, primenite istu logiku kao i kada biste kupovinu obavljali gotovinom.

Platite više od minimalnog iznosa predviđenog za otplatu duga na vašoj kreditnoj kartici, inače ćete dug otplaćivati još duže vreme.

Pažljivo pregledajte izveštaj sa računa. Budite sigurni šta plaćate i budite sigurni da ste vi izvršili navedene transakcije.

Pažljivo pročitajte i sitna slova u vašem ugovoru i postavljajte pitanja. Važno je razumeti kamate i naknade koje se naplaćuju i način na koji se otplata vrši kada se neizmereni iznos ne otplaćuje u potpunosti. Takođe, važno je znati da li je moguće izmena kamate i naknada nakon dobijanja platne kartice i da li se takve izmene mogu primeniti retroaktivno.

Ukoliko vaša banka nudi gotovinske avanse na vašoj kreditnoj kartici, razmislite dvaput. Verovatno će vam biti zaračunata naknada za korišćenje avansa, uz kamatu.

Ukoliko vaša banka nudi promotivne ponude u vezi sa kreditnom karticom, pobrinite se da razumete troškove i uslove ovih ponuda, kao i kako će se kamate odnosno naknade izmeniti nakon isteka promotivnog perioda.

Ukoliko je uz kreditnu karticu uključeno osiguranje: važno je razumeti pokrivenost osiguranjem, vašu odgovornost i obaveze kako bi vaš zahtev za naknadu štete bio odobren. Osiguranje vas može u nekoj meri uiniti spokojnim, ali štiti se od prevara kao da nemate osiguranje i zapamtite da je trošak osiguranja deo troškova kredita.

Bogdan Popovi

## SAVETI

Pre nego odaberete koju platnu karticu da uzmete dobro razmislite za šta ćete je najviše koristiti, proverite ponude banaka i odaberite najbolje rešenje za svoje potrebe – primera radi za podizanje gotovine na bankomatu u principu ne treba koristiti kreditne kartice jer su troškovi veći nego kod debitne. Uvijek imajte na umu da je novac potrošen kreditnom karticom jedan od najskupljih i koristite ga samo kad morate.

Potpisivanjem zahteva za izdavanje kartice potvrdite da ste upoznati i da prihvatate Opšta pravila korišćenja kartice, koja imaju snagu ugovora pa ih zato prethodno dobro proučite i sačuvajte. Sva pravila važe za korisnike osnovnih i dodatnih kartica ali finansijsku odgovornost ima isključivo korisnik osnovne kartice.

Po prijemu, odmah potpišite svoju karticu i pažljivo je čuvajte, ne držite je kraj mobilnog telefona, računara i drugih elektroničkih aparata. Vaš PIN ne saopštavajte nikome i ne držite ga sa karticom. Trgovac ne sme da traži vaš PIN, uvek ga unosite lično i to tako da drugi ne vide unos. Pre potpisivanja računa obavezno proverite iznos transakcije. U slučaju krađe ili gubitka kartice odmah obavestite banku koja vam je izdala karticu.

Ako naiđete na probleme, prvo se za rešenje obratite svojoj banci. Ukoliko ni posle pismenog prigovora ne rešite problem i mislite da su vam prava i interesi povređeni, prigovor uputite Narodnoj banci. Detaljnije informacije potražite na [www.apos.org.rs](http://www.apos.org.rs); [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)

## STATISTIČKI PODACI - PLATNE KARTICE U SRBIJI 2005. – 2008. god.

Godina	Broj izdatih kartica			Broj transakcija		Promet transakcijama u mil.din.		Učešće aktivnih u ukupnom broju izdatih kartica (%)	
	Debitnih	Kreditnih	Ukupno	Debitnim	Kreditnim	Debitne	Kreditne	Debitne	Kreditne
2005	3.443.015	382.158	3.858.302	20.613.977	2.800.958	58.746	10.479	33	78
2008	4.548.241	1.082.771	5.278.789	76.346.185	13.397.202	255.479	43.711	41	73