

# Kartično poslovanje

---

Valentić, Tena

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:145:460753>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-10**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Financijski menadžment

Tena Valentić

## **KARTIČNO POSLOVANJE**

Završni rad

Osijek, 2020.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Financijski menadžment

Tena Valentić

## **KARTIČNO POSLOVANJE**

Završni rad

Kolegij: Bankarstvo

JMBAG: 0010220753

e-mail: tvalentic@efos.hr

Mentor: (prof.dr.sc. Branko Matić)

Osijek, 2020.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Undergraduate Study Financial management

Tena Valentić

## **PAYMENT CARD TRANSACTIONS**

Final paper

Osijek, 2020.

**IZJAVA**  
**O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI,**  
**PRAVU PRIJENOSA INTELKTUALNOG VLASNIŠTVA,**  
**SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA**  
**I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA**

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ZAVRŠNI (navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*.
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

**Ime i prezime studenta/studentice:** Tena Valentić

**JMBAG:** 0010220753

**OIB:** 12357162071

**e-mail za kontakt:** tvalentic97@gmail.com

**Naziv studija:** Preddiplomski studij-financijski menadžment

**Naslov rada:** Kartično poslovanje

**Mentor/mentorica rada:** Prof.dr.sc. Branko Matić

U Osijeku, 2020. godine

Potpis Tena Valentić

## SAŽETAK

Konkurentnost i učinkovitost financijskog tržišta iznimno je važno za gospodarstvo svake države pa tako i za Republiku Hrvatsku. Brzi razvoj informacijskih tehnologija u zadnjih 20 godina dalo je značajan doprinos napretku kartičnog tržišta i platnog prometa. Sukladno tome, došlo je i do pojave novih oblika plaćanja putem platnih kartica, odnosno do pojave elektroničkog novca. Banke danas u ponudi imaju raznolike platne kartice koje nude brojne mogućnosti svojim korisnicima. Upravo zbog toga broj platnih kartica svakodnevno raste, jer se njima omogućuje lagan i jednostavan pristup sredstvima na računu bez čekanja u redovima. Danas su platne kartice jedan od važnijih instrumenata plaćanja u svijetu upravo zbog svoje jednostavnosti, uštede vremena, a ponajviše sigurnosti rukovanja sredstvima na kartici. Pojava i razvitak tržišta platnih kartica su uvjetovale i razvoj platnoprometne infrastrukture koja najveću važnost daje bankomatima i EFT POS uređajima koji su od iznimne važnosti za funkcioniranje platnih kartica. Značaj bankomata vidljiva je prvenstveno kroz smanjenje gužvi i redova čekanja u bankama radi podizanja novca, dok se značaj EFT POS uređaja očituje kroz omogućeni pristup lakšem prometu bez potrebe odlaska po gotovinu na bankomate ili u banku.

U radu su obrađeni ključni pojmovi za razumijevanje ovog područja kao što su: bankarstvo, banka, platna kartica, debitna kartica, kreditna kartica, bankomat i EFT POS uređaj. Detaljno se analizira iz više aspekata tržište platnih kartica i platnoprometna infrastruktura u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2014. do 2018. godine te se na kraju ukazuje na potencijalne prijetnje i zlouporabe koje prijete u današnjem sustavu kartičnog tržišta i platnog prometa.

Ključne riječi: bankarstvo, banka, kartično tržište, platna kartica, debitna kartica, kreditna kartica, platnoprometna infrastruktura, bankomat, EFT POS uređaj

## **SUMMARY**

Competitive and efficient financial services markets are of paramount importance for every economy and also for the economy of the Republic of Croatia. The rapid development of information technology over the last 20 years has contributed to the significant progress of the card market and payment transactions. This is where new forms of payment through payment cards or the emergence of electronic money have begun. Banks today offer a wide range of payment cards that offer numerous opportunities to their customers. That is why the number of payment cards is growing steadily, as they provide quick and easy access to account funds, without waiting in the crowd. Today, payment cards are one of the most important payment instruments in the world because of their simplicity, time savings, and most of the security of handling card resources. The emergence and development of the card market has also led to the development of payment infrastructure that attaches most importance to ATMs and EFT POS devices which are of paramount importance for the operation of payment cards. The importance of ATMs is evident primarily through the reduction of crowds and queues in banks to raise money, while the importance of EFT POS devices is manifested through facilitated access to lighter traffic without having to go for cash at ATMs or at the bank.

This paper deals with key concepts for understanding these topics such as banking, bank, payment card, debit card, credit card, ATM and EFTPOS device. It is in detail analyzed from several aspects card market and platinum infrastructure in the Republic of Croatia from 2014 to 2018 and at the end of the paper it is pointed to the potential threats and abuses that threaten today's card market and payment system.

Key words: banking, bank, card market, payment card, debit card, credit card, platinum infrastructure, ATM, EFTPOS device

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	9
<b>2. METODOLOGIJA RADA</b> .....	10
<b>3. BANKARSTVO</b> .....	11
<b>3.1. Razvoj bankarstva kroz povijest</b> .....	14
<b>3.2. Financijski sustav</b> .....	15
<b>3.3. Bankarski sustav Republike Hrvatske</b> .....	15
<b>4. PLATNE KARTICE</b> .....	18
<b>4.1 Povijesni razvoj i značaj kartičnog tržišta</b> .....	18
<b>4.2. Vrste i funkcije platnih kartica</b> .....	19
4.2.1. Debitna kartica.....	20
4.2.2. Kreditna kartica.....	21
4.2.3. Prepaid kartica.....	22
<b>4.3. Prikaz procesa plaćanja platnom karticom</b> .....	23
<b>5. ANALIZA KARTIČNOG TRŽIŠTA I PLATNOPROMETNE INFRASTRUKTURE U REPUBLICI HRVATSKOJ ZA RAZDOBLJE 2014. – 2018.</b> .....	27
<b>5.1. Broj i struktura kreditnih institucija</b> .....	27
<b>5.2. Struktura platnih kartica prema vrstama kartica</b> .....	28
<b>5.3. Učestalost upotrebe i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama</b> .....	29
5.3.1. Broj i vrste transakcija (kupovina, podizanje i polaganje novca).....	29
5.3.2. Broj prihvatnih uređaja (bankomat, EFTPOS, internet).....	32
<b>5.4. Prosječan broj platnih kartica po stanovniku u Hrvatskoj</b> .....	34
<b>5.5. Razvijenost platnoprmetne infrastrukture u Hrvatskoj</b> .....	35
<b>6. ZLOUPORABA I PRIJEVARE U KARTIČNOM POSLOVANJU</b> .....	36
<b>6.1. Spoofing</b> .....	37
<b>6.2. Phising</b> .....	37
<b>6.3. Skimming</b> .....	37
<b>7. ZAKLJUČAK</b> .....	39
<b>LITERATURA</b> .....	40
<b>POPIS SLIKA</b> .....	41





## 1. UVOD

Tržište platnih kartica je jedno od najdinamičnijih i najbrže rastućih industrija u današnjem vremenu. Ovakav brzi razvoj uvjetovan je prije svega primjenom raznovrsnih novih tehnologija, koje su našle mjesto u kartičnoj industriji te na taj način omogućile stvaranje brojnih različitih proizvoda i usluga, koji su prije manje od trideset godina bili potpuno nepoznati.

U Republici Hrvatskoj se kartično poslovanje počelo razvijati prije više od 30 godina pojavom nebankovnih kartičnih proizvoda u okviru globalnih platnih sustava American Expressa i Diners Cluba. Ove platne kartice bile su definirane kao standardne kartice s mogućnošću odgode plaćanja i sve do pojave bankovnih kartica, prije nešto više od 15 godina, bile su jedini kartični proizvodi koji su poznati domaćim korisnicima. S pojavom banaka kao aktivnih sudionika u kartičnim poslovanju situacija se u potpunosti mijenja. U suradnji s bankovnim globalnim platnim sustavima MasterCard, Worldwide i Visa International, banke su u kratkom vremenu izdale više milijuna različitih vrsta kartica, a trend u ponudi novih proizvoda slijedili su i izdavatelji nebankovnih kartica.

U ovome radu je opisan povijesni razvoj bankarstva kao i bankarski sustav Republike Hrvatske. Zatim je analizirana povijest i razvoj kartičnog tržišta te su opisane vrste i funkcije platnih kartica koje su podijeljene na debitne, kreditne i prepaid kartice. Također je prikazan proces plaćanja platnom karticom. Nakon toga se detaljno analizira kartično tržište i platnoprmetna infrastruktura u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2014. do 2018. godine. Zadnje poglavlje u radu odnosi se na zlouporabe i prijevare koje prijete u kartičnom poslovanju i navedene su najčešće i najopasnije, a to su spoofing, phishing i skimming. Na kraju rada naveden je zaključak kao i popis korištene literature, tablica i slika.

## **2. METODOLOGIJA RADA**

U ovom završnom radu za potrebe istraživanja korištena je relevantna stručna literatura, knjige i članci iz područja ekonomije. Tijekom pisanja završnog rada najčešće korištene metode istraživanja su induktivna i deduktivna metoda, povijesna metoda, deskriptivna metoda te metoda analize koja podrazumijeva znanstveno istraživanje, objašnjavanje i raščlanjivanje složenih pojmova na njihove manje dijelove te izučavanje svakog pojma posebno. Podaci koji su korišteni prikupljeni su iz sekundarnih izvora.

Predmet rada je opis, tijek i analiza kartičnog poslovanja na današnjem tržištu.

Cilj rada je opisati i analizirati kartično tržište, vrste i funkcije platnih kartica te opcije i usluge koje platne kartice omogućuju.

U radu se postavljaju slijedeće hipoteze: a) postoje razlike u broju i vrijednosti transakcija učinjenih različitim platnim karticama, b) postoje razlike u zastupljenosti pojedinih vrsta platnih kartica u razdoblju od 2014.-2018.

### 3. BANKARSTVO

„Pojava bankarstva usko je vezana za pojavu novca, kao specifične robe. Drugim riječima bankarstva nema bez pojave monete ili preciznije moneta. Danas je nemoguće točno vremenski utvrditi kada je nastala prva „banka“ odnosno institucija koja se bavila bar jednim poslom poznatim pod pojmom bankarskog posla.“ (Matić, 2000:4)

Bankarstvo proučava poslovanje banaka, a naročito odnose, procese i poslovne transakcije koje se javljaju po osnovi stvaranja i korištenja novca i kredita preko banaka. „Bankarski sustav predstavlja organizaciju bankarstva u nekoj zemlji ili skupini zemalja, u smislu strukture, funkcija, vlasništva i međusobne povezanosti banaka. Ovaj pojam može označavati podjelu rada među bankama u jednoj zemlji koja je rezultat specijalizacije ili zakonskih propisa. Bankarski se sustavi pojedinih zemalja razlikuju, ali imaju i sličnosti, s obzirom na to da im je svima zajedničko postojanje središnje banke i velikog broja privatnih banaka različitog profila.“ (Gregurek, Vidaković, 2011:560)

„Danas se bankarstvo odnosi na vrstu poslovanja za držanje depozita te za pozajmljivanje novca građanima i organizacijama. Poslovanje takvog subjekta se temelji na kreditu, pa se za bankare kaže da posluju temeljem duga građana i svog duga. Banke imaju mogućnost zamjenjivanja svojih zadužnica s obilježjem novca za druge instrumente duga bez tih karakteristika. „ (Baletić, 1995:45)

„Banka se može definirati kao financijska institucija kojoj je glavna djelatnost posredovanje u novčanim i kreditnim poslovima. Ona prima novčana sredstva u polog (depozit) i plasira ih u kredite i novčane investicije, a također se bavi i financijskim uslugama. Depozitni i kreditni poslovi najvažnije su obilježje banke koja istodobno prima depozite po viđenju i odobrava poslovne kredite, pa se zato kaže da je banka i depozitno-kreditna institucija. Osim prijenosa novčanih sredstava ima i važnu alokativnu, usmjeravajuću funkciju, koja joj omogućuje snažan utjecaj na razvoj gospodarstva.“

(<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=5713>, pristupljeno: 5. travnja 2019. godine)  
Osnovna je funkcija banke poticanje djelovanja gospodarstva razvijajući financijsko tržište, a osnovni su bankarski poslovi obavljanje platnog prometa, kreiranje novca, odobravanje kredita i prikupljanje depozita.

„Bankarski novac danas je glavina novčane ponude svake zemlje. Bankovni depoziti su obveze banaka kojima su protuvrijednosti gotovina, vrijednosni papiri ili zajmovi. Kada pojedinac pozajmljuje novac od banke, mora jamčiti (vrijednosnim papirom, zalogom ili garancijom) sposobnost plaćanja kamate i otplate glavnice. Banka otvara račun za

pozajmljivača, tj. daje mu knjižni dug u obliku bankovnog depozita. Pojedinac stječe kupovnu moć novcem kojim prethodno nije raspolagao te povećava ukupnu ponudu novca na tržištu. Tako zajam stvara depozit. Depozit nastaje i kada banka sama pribavi neko sredstvo, npr. kada kupi vrijednosne papire koje plaća odobravanjem prodavačeva računa (u svojoj ili u drugoj banci). Bez obzira na način stvaranja, pojedinac uvijek dobiva potraživanje kod banke u obliku depozita, a banka dobiva potraživanje od pojedinca u obliku vrijednosnog papira ili obećanja plaćanja. Pritom je potraživanje pojedinca zapravo novac. Osnova svih bankovnih operacija je stvaranje povjerenja u javnosti da će se stvorenim novcem moći plaćati dugovi.“

<https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarstvo>)

Prikupljanjem depozita banke dolaze do sredstava koja su osnova za odobravanje kredita, a kreditni potencijal banke ovisi o depozitima stanovništva i o sredstvima koje banke prikupe od drugih banaka. Zbog toga banke moraju posvetiti posebnu pažnju tim poslovima.

Kreiranjem novca i odobravanjem kredita banka povećava svoj kreditni volumen. Banke prikupljaju sredstva od onih kojima trenutno nisu potrebna dajući onima kojima su potrebna, naravno uz određene uvjete. Pritom mora paziti na likvidnost klijenata. Banka mora plasirati novac (kreditima) da bi se mogla ostvariti dobit. Preduvjet plasmana je prikupljanje depozita. „Depozit (lat. depositum: odloženo, predano na čuvanje), novčana sredstva fizičkih i pravnih osoba položena na računu banke ili koje druge depozitne ustanove. Prema ročnosti razlikuju se depoziti po viđenju i oročeni depoziti. Depoziti su najvažnija pozicija pasive bilance banaka, odnosno najvažniji izvor sredstava iz kojih se financiraju kreditni i drugi aktivni poslovi banaka. Iako se pod pojmom depozita najčešće razumijeva polog novčanih sredstava, banke primaju na čuvanje i različite oblike realnih depozita.“

[https://www.enciklopedija.hr/natuknica.](https://www.enciklopedija.hr/natuknica) pristupljeno 5. travnja 2019)

Cilj osnivanja banke je dobit. Poslovi platnog prometa u cijelosti se obavljaju preko banke.

„Poslovi platnog prometa su:

1. otvaranje i vođenje računa sudionika,
2. vođenje registra računa sudionika,
3. primitak i provjera ispravnosti naloga za plaćanje,
4. obrada podataka iz naloga za plaćanje,
5. obavljanje uplata i isplata gotovog novca,
6. knjiženje platnih transakcija na računima,
7. slanje i primitak platnih transakcija u sustave za obračun međubankovnih plaćanja,

8. vođenje evidencije o redosljedu plaćanja te drugih propisanih evidencija,
9. izvještavanje sudionika –imatelja računa o stanju i promjenama na njihovim računima,
10. pohrana i čuvanje dokumentacije s podacima o platnom prometu“

(<http://old.hnb.hr/propisi/zakoni-htm-pdf/h-novi-zakon-o-pp-u-zemlji.htm>, pristupljeno 5. travnja 2019)

„Postoje četiri najznačajnije vrste bankarskih poslova:

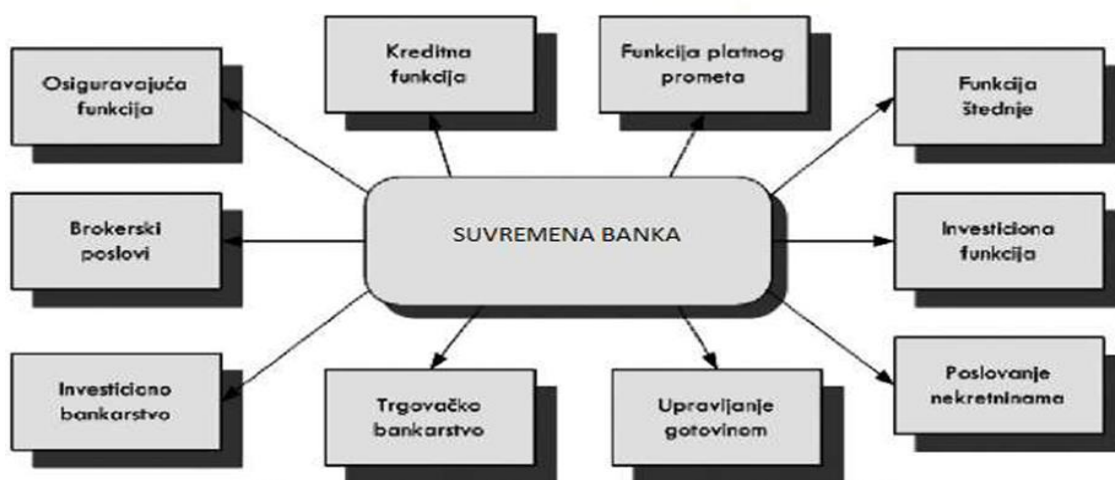
- pasivni bankarski poslovi (kratkoročni pasivni poslovi i dugoročni pasivni poslovi)
- aktivni bankarski poslovi
- posrednički (neutralni) bankarski poslovi
- vlastiti bankarski poslovi“ (Katunarić,1988:208)

„Banke su najvažnije posredničke financijske institucije i predstavljaju glavninu financijskog sustava svih zemalja. Bankovni posao je javni interes, svojevrsna povlastica i monopol, pa se osnivanje i poslovanje banaka uređuje posebnim zakonom, a njime se obično uređuje da druga poduzeća ne mogu u svojem nazivu imati riječ banka ili izvedenice od te riječi ako nisu osnovane prema tom zakonu. Banke se sve više bave i nedepozitnim i nekreditnim novčarskim poslovima, posebice na tržištima vrijednosnica, pa se u praksi gotovo gube zakonodavstvom postavljena ograničenja i razlike banaka i ostalih, financijskih institucija“.

(<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=5713>, pristupljeno 5. travnja 2019. godine)

Suvremena banka pruža niz usluga prikazanih na slici 1.

Slika 1. Usluge koje pruža suvremena banka



Izvor : (Rose, Hudgins, 2005:12)

Banke posluju sa svojim klijentima nastojeći ostvariti što bolji međusobni odnos, čiji je cilj postići zajednički razvoj i napredak. Uloga bankarstva u ekonomiji je značajna, a stanje u ekonomiji jasno se odražava i na poslovanje banaka. Poslovanje banaka u modernom svijetu nikada nije bilo brže i dinamičnije, bankari se trebaju uklopiti u nova znanja i usvojiti nove tehnike u klasično bankarsko poslovanje, a istovremeno moraju poznavati cjelokupne poslovne procese koji se odvijaju u banci i njezinom okruženju.

### **3.1. Razvoj bankarstva kroz povijest**

„Lingvistika i etimologija ukazuju da je riječ banka (talijanski banco, francuski unque, njemački i engleski bank) korištena tijekom više od 2000 godina postojanja značenju klupa ili pult za promjenu novca, što samo potvrđuje da je mjenjački posao među prvim poslovima karakterističnim za banku.“ (Hadžić,2009:3).

„Povijest bankarstva povezana je usko s poviješću novca. Kreditni, mjenjački i založni poslovi postojali su već u starom vijeku kod starih Sumera, Asiraca, u Vavilonu, na Kipru, kod Egipćana i starih Grka.“ (Hadžić,2009:3).

Već u dalekoj prošlosti pojedinci su mijenjali novac, a u srednjem vijeku postojala je velika potreba za takvim mjenjačima. Naime, u to doba su vladari i gradovi kovali svoj vlastiti novac, te su tako postojale različite vrste novca, različite težine i vrijednosti. Pri tome se nije obraćala pozornost da u prometu bude dobar novac, nego se više gledalo da kovanje bude što unosnije, te je zbog toga najviše stradavala trgovina. U to doba opće nesigurnosti, promet se odvijao na velikim sajmovima te su zbog toga tamo dolazili trgovci iz različitih krajeva i sa sobom donosili različit novac. To je stvorilo potrebu za mjenjačem, koji bi na klupi (banco) poredao različite vrste novca te mijenjao novac za novac, ovisno kojeg je tko trebao, a pri tome bi ostvario profitabilnost te se iz toga razvila prva banka“. (<https://www.bankovni-krediti.com/povijest-banaka/>, pristupljeno 5. travnja 2019.) Povijesno gledano, bankarstvo počinje s bogatim pojedincima koji svoj novac pozajmljuju trgovcima te s razvitkom navike polaganja novca zlataru na čuvanje. Zlatari shvaćaju da je samo dio novca potreban za zadovoljavanje tekućih potreba te razvijaju unosnu praksu pozajmljivanja viškova novca uz kamatu. I drugi pojedinci razvijaju praksu izdavanja novčanica isplativih na zahtjev donositelja. S vremenom se razvijaju i posebne središnje banke. Prva banka kakvu danas poznajemo „bila je Banco di San Giorgio, koja je osnovana u Genovi, u Italiji u 15. stoljeću.

### **3.2. Financijski sustav**

„Financijski sustav čine financijske institucije, financijski instrumenti (oblici) i financijsko tržište. Temeljna funkcija financijskog sustava je realokacija ograničenih financijskih resursa.

Financijski sustav to čini kroz svoje funkcije:

- funkciju štednje
- funkciju bogatstva
- funkciju likvidnosti
- kreditnu funkciju
- funkciju rizika
- financijsko političku funkciju „ (Rose, 1989: 9-13)

„Zadatak financijskog sustava je da osigurava da većina sredstava koje su ostavljena kao štednja bude usmjerena kroz financijska tržišta kako bi podržavala institucije koje poduzimaju pojedinci, poduzeća ili država. „ (Novak, 2005:8) odnosno da onemogući štetnu imobilizaciju novca (imovine).

„Financijske institucije su trgovačka društva čija je temeljna svrha posredovanje u financijskim poslovima. Pri tome financijske institucije stvaraju novac i nemonetarne financijske oblike te ih trže (prodaju, kupuju ili zamjenjuju)“ (Novak, 2005:186)

„Financijske institucije mogu biti:

- depozitno kreditne financijske institucije (poslovne banke..),
- nedepozitni financijski posrednici
  - ugovorne financijske institucije (osiguravajuća društva i imovinski fondovi)
  - investicijske financijske institucije (investicijski fondovi, investicijske kompanije, tržišta novca)“ (Novak, 2005:186)

### **3.3. Bankarski sustav Republike Hrvatske**

Bankarski sustav je posljednjih 20 godina u Republici Hrvatskoj doživio razne promjene kao što su: promijenjeni propisi, karakteristike klijenata, obujam poslovanja, tržište, i slično. Unatoč brojnim promjenama, temelj bankarskog poslovanja nije se promijenio. Hrvatska je za razliku od drugih zemalja i na području bankarstva imala niz specifičnosti koje su proizlazile iz njezinog državnog statusa. Do 1990. Republika Hrvatska je bila dijelom Jugoslavije uz



relativno slabu samostalnost i to je u velikoj mjeri utjecalo na bankarski razvoj u Hrvatskoj koji je bio ograničen utjecajem drugih država članica.

Tijelo koje upravlja Hrvatskom narodnom bankom je Savjet Hrvatske narodne banke koji se sastoji od osam članova, a čine ga guverner, zamjenik guvernera i šest viceguvernera Hrvatske narodne banke. Ovo tijelo nadležno je i odgovorno za ostvarivanje ciljeva i izvršavanje zadataka Hrvatske narodne banke. Savjet Hrvatske narodne banke utvrđuje politike koje su vezane uz djelovanje Hrvatske narodne banke.

Guverner Hrvatske narodne banke odgovoran je za provođenje odluka Savjeta Hrvatske narodne banke. Guvernera, zamjenika i viceguvernera Hrvatske narodne banke imenuje Hrvatski sabor na prijedlog Odbora za izbor, imenovanja i upravne poslove uz mišljenje Odbora za financije i državni proračun.

„Zadaci Hrvatske narodne banke su:

- utvrđivanje i provođenje monetarne i devizne politike,
- držanje i upravljanje međunarodnim pričuvama Republike Hrvatske,
- izdavanje novčanica i kovanog novca,
- izdavanje i oduzimanje odobrenja i suglasnosti u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet, institucija za elektronički novac i platnih sustava te devizno poslovanje i poslovanje ovlaštenih mjenjača,
- obavljanje poslova supervizije i nadzora u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet, institucija za elektronički novac i platnih sustava,
- vođenje računa kreditnih institucija i obavljanje platnog prometa po tim računima, davanje kredita kreditnim institucijama i primanje u depozit sredstava tih institucija,
- uređivanje i unapređivanje sustava platnog prometa,
- obavljanje zakonom utvrđenih poslova za Republiku Hrvatsku,
- donošenje podzakonskih propisa u poslovima iz svoje nadležnosti,
- pridonošenje stabilnosti financijskog sustava u cjelini i

- obavljanje ostalih, zakonom utvrđenih poslova.“

(<http://old.hnb.hr/o-hnb/h-opis-hnb-1.htm>, pristupljeno 5 travnja 2019.)

„Zakonsko je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj je kuna. U platnom sustavu Republike Hrvatske fizičke i pravne osobe obavljaju sve bezgotovinske platne transakcije u zemlji i s inozemstvom preko pružatelja platnih usluga, najčešće preko poslovnih banaka, a poslovne banke međusobno platne transakcije obavljaju preko četiri platna sustava: Hrvatskog sustava velikih plaćanja (HSVP), Nacionalnoga klirinškog sustava (NKS), EuroNKS-a i sustava TARGET2. Funkcioniranje platnog prometa u Republici Hrvatskoj uređeno je nizom propisa, među kojima ističemo Zakon o platnom prometu i Zakon o elektroničkom novcu. Hrvatska narodna banka zadužena je za reguliranje količine gotovog novca u optjecaju putem poslovnih banaka kao i za neometano funkcioniranje nacionalnoga platnog sustava.

Prema udjelu pojedinog posrednika u imovini financijskog sustava, najzastupljenije su financijske institucije u Republici Hrvatskoj kreditne institucije, među kojima se ističu banke.“

(<https://www.hnb.hr/-/financijski-sustav-rh>)

„Osim poslovnih banaka na tržištu su i stambene štedionice, koje potiču namjensku štednju i kreditiraju stambeno zbrinjavanje, Hrvatska banka za obnovu i razvitak (HBOR), koja obavlja funkciju razvojne i izvozne banke, te kreditne institucije iz drugih zemalja EU-a. Većina banaka u Hrvatskoj su univerzalne banke. Temeljni razlog zašto u Hrvatskoj dominiraju univerzalne banke je nemogućnost profiliranja pojedinih banaka u različite vrste kategorija na malome tržištu. Nemogućnost profiliranja proizlazi iz dva temeljna razloga. Prvi je veličina hrvatskoga financijskoga tržišta, a drugi je povijesno nasljeđe. Profiliranost koja je ponuđena nije došla kao rezultat poslovnih procesa nego je administrativne prirode. HBOR je osnovan zakonskim aktom, a zakon o kreditnim institucijama otvara mogućnost da banka dobije odobrenje za rad kao banka s velikim ovlaštenjem, kao štedna banka ili kao kreditna unija.“

(<https://www.hnb.hr/-/financijski-sustav-rh>)

„Hrvatska kao mala zemlja jednostavno nema dovoljan broj klijenata koji bi mogli stvoriti kritičnu masu kako bi došlo do segmentiranja bankarskog tržišta u Hrvatskoj i nastajanja specijaliziranih bankarskih institucija koje postoje u velikim razvijenim tržištima. Veći dio bankarskog sustava u Hrvatskoj u vlasništvu je velikih stranih banaka. Vlasnici banaka u Hrvatskoj su uglavnom univerzalne banke koje nastoje prilagoditi poslovanje pojedinih banaka u Hrvatskom poslovanju u svojim matičnim državama. Zbog toga banke u Hrvatskoj, čak i u

organizacijskoj strukturi, nastoje kopirati svoje vlasnike načinu poslovanja kako bi se povećala ukupna učinkovitost bankarskog konglomerata.“ (Gregurek, Vidaković 2011:532)

#### **4. PLATNE KARTICE**

„Hrvatska narodna banka (HNB) definira platnu karticu kao platni instrument koji omogućuje njezinu imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju”.

(<https://www.hnb.hr/documents/20182/2838636/>, pristupljeno 8. travnja 2019.)

U doba ekspanzije informacijske tehnologije i napretka bankarskog sustava, platne kartice imaju veliku prednost u odnosu na čuvanje novca u gotovini. Platne kartice ne samo da imaju jednostavan princip korištenja, već štede vrijeme, njihova financijska sredstva lakše su dostupna na računima te je svakako daleko veća sigurnost polaganja novca na računu nego čuvanje gotovine u džepu. Razvoj bankarskih poslova jasno pokazuje dominantnu težnju da se klijentu, odnosno korisniku, koji je ujedno i imatelj platnih kartica pruži usluga u svakom trenutku neovisno o tome gdje se nalazi. Ta ista težnja manifestira se korištenjem bankomata, automatskih telefonskih servisa te sve većom upotrebom internet bankarstva. Na takav način banka sve brže reagira na tržišne izazove, ali svaki od njih povlači sa sobom i određenu razinu nesigurnosti. Najčešće korišten platni instrument u Hrvatskoj je upravo platna kartica, čijom je upotrebom zabilježen i značajan i stalan rast i razvoj platnog tržišta. Posljednjih jedanaest godina broj nacionalnih kartičnih platnih transakcija porastao je za 100%. Primjerice 2006. godine izvršeno je 203,68 milijuna kartičnih platnih transakcija, dok je 2017. godine ta brojka puno veća i iznosi rekordnih 407,39 milijuna.

##### **4.1. Povijesni razvoj i značaj kartičnog tržišta**

„Povijest platnih kartica seže u pedesete godine prošlog stoljeća, kada je Diners predstavio svoju prvu charge karticu. A priča o nastanku ide ovako, prije punih 60 godina, uspješan poslovni čovjek Frank McNamara večerao je s dvojicom prijatelja u elitnom Newyorškom restoranu. Kako nije imao dovoljno novaca da plati večeru, sinula mu je revolucionarna ideja te je večeru platio komadom kartona. Sa svojim prijateljima iste je godine, 1950. osnovao Diners Club- prvu neovisnu kompaniju za kreditne kartice u svijetu. Nakon što su osnivači uvjerali vlasnike restorana, hotela i pružatelja usluga da prihvate komad kartona ili kartice kao sredstvo plaćanja, usluga je toliko postala popularna da je 1951. godine Diners Club imao već

420.000 članova. Danas je kartični proizvod praktički postao svjetska valuta, toliko raširena da se Visa i MasterCard kartice prihvaćaju na više desetaka milijuna prodajnih i uslužnih mjesta, u preko 200 zemalja svijeta“.

(<https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/racuni-i-kartice/kartice/o-bankovnim-karticama>, pristupljeno 11. travnja 2019.)

Ključno mjesto na kartičnom tržištu zauzimaju platne kartice koje su „instrument bezgotovinskog plaćanja koji omogućuje plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine. One su zbog jednostavnog korištenja, uštede vremena, lakše dostupnosti sredstvima na računu, veće sigurnosti u odnosu na rukovanje gotovinom i mogućnosti kupnje s odgodom plaćanja, sve prisutnije u današnjem svijetu“.

(<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/platne-kartice>, pristupljeno 11. travnja 2019.)

„Kartičnim poslovanjem bave se banke, koje u suradnji s vodećim globalnim platnim sustavima MasterCard Worldwide i Visa International izdaju različite vrste debitnih, kartica s odgodom plaćanja do mjesec dana i revolving kreditnih bankovnih kartičnih proizvoda, standardnih ili diferenciranih osobina, ovisno o segmentima korisnika kojima su namijenjeni. No, na kartičnom tržištu prisutni su i nebankovni kartični sustavi, od kojih su u globalnim razmjerima najpoznatiji American Express i Diners Club, a oni isto tako izdaju različite vrste kartičnih proizvoda. Navedenim izdavateljima kartica globalno prepoznatljivih marki pridružuju se i mnogi značajni za pojedina lokalna tržišta, ali također i izdavatelji kojima osnovna djelatnost nije financijske prirode, nego dolaze iz drugih industrija, a svoj interes uglavnom nalaze u udruživanju s bankovnim ili nebankovnim platnim sustavima, koji pritom izdaju različite vrste co-branf ili affinity kartičnih proizvoda primjerenih pojedinim segmentima korisnika“.

(<https://hrcak.srce.hr/file/33639> , pristupljeno 11. travnja 2019.)

#### **4.2. Vrste i funkcije platnih kartica**

„Platne kartice imaju značajnu ulogu u platnom prometu te predstavljaju moderan sustav prilikom kupovine robe i usluga koji smanjuju potrebu za gotovim novcem, a korisnicima takvog sustava plaćanja često nude i brojne druge mogućnosti nagradnih bodova, putovanja, ostvarivanja povoljnije kamatne stope i slično”. (Jelenski, Šuperina, Budiša, 2013.:375) Osim toga, platne kartice olakšavaju plaćanje režija i drugih mjesečnih davanja, omogućuju uvid i kontrolu bankovnog računa uz pomoć internet bankarstva, pružaju mogućnost kupovine

internetom i slično. Ovakav način plaćanja omogućava EFT POS terminal, uređaj koji je namijenjen elektroničkom plaćanju roba i usluga kupljenih kod trgovaca koji imaju sklopljen ugovor s nekom od MBNET banaka o prihvatu kartica. Postoje brojne vrste usluga koje je moguće ostvariti na EFT POS terminalima u MBNET mreži.

Temeljne vrste platnih kartica pojavile su se kao posljedica razvoja platnog prometa i tržišta. Jelenski, Šuperina i Budiša (2013) napominju kako postoje tri osnovne vrste platnih kartica a to su debitna, kreditna i prepaid kartica.

#### **4.2.1. Debitna kartica**

Debitna kartica (slika 2.) naziva se još i bankomat kartica, a predstavlja karticu koju banka izdaje vlasniku tekućeg ili deviznog računa kako bi svojim sredstvima mogao upravljati neovisno o radnom vremenu određene poslovnice banke. Ovom karticom klijent može podizati gotovinu na bankomatu i plaćati robu i usluge u trgovačko – uslužnoj mreži. Dakle, ova kartica predstavlja bezgotovinsko sredstvo plaćanja. Korištenjem debitne kartice pripadni bankovni račun tereti se za određeni trošak odmah nakon obavljenog plaćanja uz uvjet da na računu postoji odgovarajuće pokriće. Pokriće na istom računu uključuje i iznos neiskorištenog dopuštenog prekoračenja. Dnevno ograničenje, odnosno dnevni limit troška s debitne kartice određuje banka koja izdaje karticu, te je on općenito manji nego kod kreditnih kartica, a najčešće ovisi o pravilu na pripadajućem bankovnom računu. Debitna platna kartica koju izdaje banka u pravilu je vezana uz tekući račun ili žiroračun i kao takva omogućuje plaćanje i podizanje gotovine do iznosa sredstava na računu (uključujući i iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja po tekućem računu). To znači da se pri korištenju debitne kartice za podizanje gotovine ili za plaćanje robe i usluge, sredstva direktno skidaju s računa. Stoga je dobro raspitati se kod izdavatelja debitne kartice postoji li mogućnost automatskog izvještavanja o promjenama na računu (npr. telefonom ili slanjem obavijesti na e-mail adresu), i to osobito ako je iznos gotovine podignut na bankomatu ili je neko drugo plaćanje obavljeno debitnom platnom karticom prekoračilo dopušteni limit i/ili ako su provedena plaćanja većih iznosa. Izdavatelj debitne platne kartice najčešće ne naplaćuje naknadu ako se koristi debitna kartica na njezinim bankomatima, ali se vrlo često naplaćuje naknada ako se koristi bankomat drugih izdavatelja“.

(<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja>, pristupljeno 11. travnja 2019.)

Slika 2. Visa debitna kartica



Izvor: <https://www.pbzcard.hr/hr/izdavanje-kartica/visa/> (pristup 11. travnja 2019.)

#### 4.2.2. Kreditna kartica

Kreditna kartica (slika 3.) je dokaz kako je njezinom vlasniku odobrena kreditna linija koja mu istovremeno omogućava kupovinu i podizanje gotovine do prethodno ugovorenog utvrđenog iznosa. Odobreni kredit može se u cijelosti isplatiti na kraju određenog razdoblja, ili pak može isplaćivati u ratama, prilikom čega se nepodmireni račun smatra odobrenim karticom. Iznos kamate se u ovom slučaju zaračunava na iznos odobrenog kredita, a vlasniku se ponekad naplaćuje i godišnja provizija. Kreditne kartice dijele se na dvije vrste, a to su charge kreditna kartica i revolving kreditna kartica. Osnovna razlika između kreditnih i debitnih kartica je u tome što se s debitne kartice odmah skida iznos transakcije, dok se kod kreditne kartice iznos skida nakon određenog razdoblja, dakle nakon mjesec dana, u obrocima i slično. Debitne kartice obično imaju i dodatne oznake, primjerice Visa Electron, Maestro, MasterCard ili neke druge. Korisnici debitne kartice mogu biti osobe koje nemaju stalan posao niti stalan izvor prihoda, studenti i mnogi drugi, dok je za kreditne kartice, uključujući i revolving kartice, bitna ocjena osobe koja ispunjava određene uvjete za izdavanje kartice. Dakle, u većini slučajeva za dobivanje kreditne kartice potreban je stalan izvor primanja, osim toga kreditnim karticama može se kupovati online, a račun se obično plaća jednom mjesečno. HNB kreditnu karticu definira kao „instrument bezgotovinskog platnog prometa kojim se također može podizati gotovina na bankomatima, ali joj je glavno obilježje to što omogućuje kupnju robe i usluga s odgodom plaćanja. Kreditne kartice vrlo su raširene u svojoj primjeni jer su prihvaćene na mnogim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, a u novije vrijeme sve se više rabe i u internetskim plaćanjima. Kreditna se kartica izdaje kreditno sposobnom potrošaču, a kreditnu sposobnost procjenjuje izdavatelj kartice. Pri izdavanju kreditne kartice najčešće se plaćaju upisnina i godišnja članarina, koja se po isteku svake godine ponovno naplaćuje. Uvjeti vezani

uz pojedinu kreditnu karticu mogu se znatno razlikovati, pa je potrebno osobito obratiti pozornost na visinu i vrstu kamatne stope koja se primjenjuje pri korištenju kreditne kartice, obračun kamata, visinu godišnje članarine i uvjete vezane uz plaćanje računa i posljedice koje mogu nastati ako se račun ne plati na vrijeme“.

(<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/platne-kartice>, pristupljeno 11. travnja 2019.)

Postoji i revolving kreditna kartica koja predstavlja „karticu s odobrenim osobnim limitom potrošnje (revolving kredit), pri čemu imatelj takve kartice sam odlučuje o iznosu kredita kojim će se koristiti, o načinu te o dinamici vraćanja iskorištenog iznosa. Izdavatelj revolving kartice, među ostalim, utvrđuje minimalni postotak iskorišteni iznos. Međutim, prije odabira kreditne kartice s ovakvim karakteristikama nužno je prethodno raspitati se i provjeriti detaljne uvjete korištenja i otplate iskorištenog iznosa te se osobito dobro upoznati s posljedicama nepridržavanja ugovorenih uvjeta“.

(<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/platne-kartice>, pristupljeno 11. travnja 2019.)

Slika 3. American Express kreditna kartica



Izvor: <http://student.pbz.hr/american-express-start-card-za-studente> (pristup 11. travnja 2019.)

#### 4.2.3. Prepaid kartica

Prepaid kartice (slika 4.) definiraju se kao platne kartice koje najčešće nisu vezane niti za kreditni ni za debitni račun. Radi se o karticama koje glase na donositelja, a mogu se personalizirati vezano za određenu osobu. U ovom slučaju, riječ je o unaprijed plaćenim karticama, odnosno o karticama koje su ili unaprijed denominirane za određeni iznos, primjerice telefonske kartice, ili se na karticu izvršava uplata određenog iznosa kojim se onda

raspoláže bezgotovinski, primjerice studentske kartice za hranu. Međutim, za razliku od kreditne kartice, prepaid karticom ne može se kupovati s odgodom plaćanja, a u odnosu na debitne kartice, ova vrsta platne kartice nije vezana uz račun u kreditnoj instituciji. Da bi se prepaid kartica mogla rabiti, prethodno je potrebno na nju uplatiti određeni iznos sredstava koji se planira potrošiti. Nakon toga tom karticom se može obavljati kupnja dok se ne isprazni, odnosno dok stanje na kartici ne padne na nulu. Na neke prepaid kartice sredstva se mogu ponovno uplatiti tako da se njima može nastaviti koristiti, a kod nekih to nije moguće (primjerice darovne kartice). S obzirom na to da ima različitih prepaid kartica koje se izdaju za različite namjene i s različitim funkcionalnostima, prethodno se treba dobro raspitati o uvjetima i mogućnostima koje stoje na raspolaganju kako bi se izabrala ona koja najbolje odgovara potrebama i tako izbjeći neočekivane i nepotrebne troškove“.

(<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/platne-kartice>, pristupljeno 11. travanja 2019.)

Slika 4. PBZ prepaid kartica



Izvor: <https://www.pbzcard.hr/hr/izdavanje-kartica/maestro/pbz-maestro-poklon-kartica/>  
(pristup 11. travnja 2019.)

#### 4.3. Prikaz procesa plaćanja platnom karticom

„Kartična platna shema jest skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje kartične platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga. U RH prepoznajemo dva modela kartičnih shema: model s četiri sudionika, tj. četverostranu kartičnu shemu i model s tri strane ili sudionika, tj. trostranu kartičnu shemu.“

(<https://www.hnb.hr/documents/>)



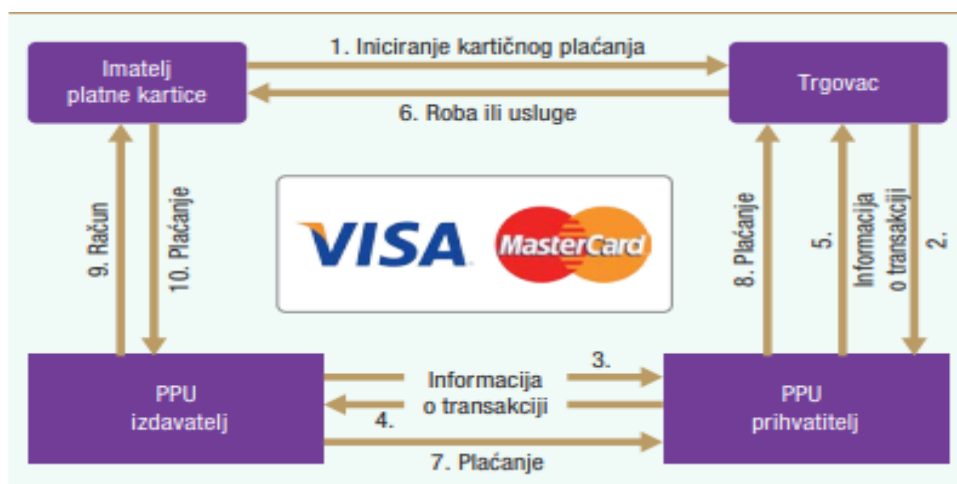
## Četverostrana kartična shema u RH

„U četverostranoj kartičnoj shemi (slika 5.) u RH sudionici su: imatelj platne kartice platitelj, trgovac primatelj plaćanja, pružatelj platnih usluga izdavatelj platne kartice (u nastavku teksta: izdavatelj) i pružatelj platnih usluga prihvatitelj platne kartice (u nastavku teksta: prihvatitelj).

- Imatelj platne kartice platitelj: potrošač i/ili nepotrošač, tj. fizička i/ili pravna osoba koja inicira kartičnu platnu transakciju platnom karticom.
- Trgovac primatelj plaćanja: pravna ili fizička osoba koja prihvaća platnu karticu izdanu od izdavatelja, a ugovorni odnos sklapa s prihvatiteljem.
- Izdavatelj: pružatelj platnih usluga koji je imatelju platne kartice (platitelju) izdao platnu karticu koja služi za iniciranje kartičnih platnih transakcija.
- Prihvatitelj: pružatelj platnih usluga koji primatelju plaćanja (trgovcu) osigurava prihvaćanje platne kartice i obradu kartične platne transakcije, a koja rezultira prijenosom novca primatelju plaćanja (trgovcu).“

(<https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/>, pristupljeno 11. travanj 2019)

Slika 5. Četverostrana kartična shema u RH



Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/>, (pristup 11. travanj 2019.)

„Tijek izvršenja kartičnog plaćanja u četverostranoj kartičnoj shemi između imatelja platne kartice, trgovca, prihvatitelja i izdavatelja na fizičkom prodajnom mjestu, tj. EFT POS uređaju uz fizičku nazočnost imatelja platne kartice:

1. Imatelj platne kartice kod trgovca rabi platnu karticu za iniciranje kartičnog plaćanja za kupnju robe i usluga.

2. Imatelj na EFTPOS uređaju, preko trgovca, inicira kartičnu platnu transakciju prema prihvatitelju, tj. podaci se preko EFTPOS uređaja šalju prihvatitelju.
3. Prihvatitelj prosljeđuje podatke o transakciji izdavatelju na autorizaciju.
4. Izdavatelj provjerava i potvrđuje (autorizira) transakciju i o tome obavještava prihvatitelja.
5. Nakon zaprimanja odobrenja od izdavatelja prihvatitelj o tome obavještava trgovca preko EFTPOS uređaja.
6. Nakon što je transakcija odobrena, trgovac isporučuje robu i uslugu imatelju platne kartice.
7. Izdavatelj prosljeđuje iznos prihvatitelju za obavljenju kupnju robe i usluga platnom karticom.
8. Prihvatitelj stavlja na raspolaganje sredstva trgovcu.
9. Izdavatelj imatelju platne kartice šalje podatke o trošku za transakciju učinjenu platnom karticom.
10. Imatelj platne kartice podmiruje obvezu za transakciju učinjenu platnom karticom.

Trenutačno na teritoriju RH posluju četverostrane kartične sheme MasterCard® i Visa®. U sustavu četverostrane kartične sheme izdaju se i debitne i kreditne platne kartice. U 2017. ukupno je evidentirano 26 izdavatelja sudionika četverostrane kartične sheme.“

(<https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/>, pristupljeno 11. travanj 2019.

#### Trostrana kartična shema u RH

„U trostranoj kartičnoj shemi (slika 6.) u RH sudionici su: imatelj platne kartice platitelj, trgovac primatelj plaćanja, pružatelj platnih usluga izdavatelj platne kartice (u nastavku teksta: izdavatelj) koji je ujedno i pružatelj platnih usluga prihvatitelj platne kartice (u nastavku teksta: prihvatitelj).

- Imatelj platne kartice platitelj: potrošač i/ili nepotrošač, tj. fizička i/ili pravna osoba koja inicira kartičnu transakciju platnom karticom.
- Trgovac primatelj plaćanja: pravna ili fizička osoba primatelj plaćanja, koja prihvaća platnu karticu izdanu od izdavatelja, a ugovorni odnos sklapa s prihvatiteljem.
- Izdavatelj/prihvatitelj: u trostranoj kartičnoj shemi izdavatelj i prihvatitelj jest isti pružatelj platnih usluga.

Kao izdavatelj pružatelj platnih usluga ugovorno je vezan s imateljem platne kartice i imatelju kartice (platitelju) izdao je platnu karticu koja služi za iniciranje kartičnih platnih transakcija.

Kao prihvatitelj pružatelj platnih usluga ugovorno je vezan s primateljem plaćanja (trgovcem) kojem osigurava prihvaćanje platne kartice i obradu kartične platne transakcije, a koja rezultira prijenosom novca primatelju plaćanja (trgovcu).“

(<https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/> , pristupljeno 11. travanj 2019.)

Slika 6. Trostrana kartična shema u RH



Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/>, pristupljeno 11.travanj 2019)

„Tijek izvršenja kartičnog plaćanja u trostranoj kartičnoj shemi između imatelja platne kartice, prihvatitelja i izdavatelja na fizičkom prodajnom mjestu, tj. EFTPOS uređaju uz fizičku nazočnost imatelja platne kartice:

1. Imatelj platne kartice kod trgovca rabi platnu karticu za iniciranje kartičnog plaćanja za kupnju robe i usluga.
2. Imatelj na EFTPOS uređaju, preko trgovca, inicira kartičnu platnu transakciju prema prihvatitelju, tj. podaci se preko EFTPOS uređaja šalju prihvatitelju.
3. Izdavatelj/prihvatitelj provjerava i odobrava (autorizira) transakciju i o tome obavještava trgovca preko EFTPOS uređaja.
4. Nakon što je transakcija odobrena, trgovac isporučuje robu i uslugu imatelju platne kartice.
5. Izdavatelj/prihvatitelj stavlja na raspolaganje sredstva trgovcu.
6. Izdavatelj/prihvatitelj imatelju platne kartice šalje podatke o trošku za transakciju učinjenu platnom karticom.

7. Imatelj platne kartice podmiruje obvezu za transakciju učinjenu platnom karticom.

Trostrane kartične sheme obično su sheme kreditnih kartica te se u sklopu njih ne izdaju debitne kartice. U 2017. ukupno su evidentirana dva pružatelja platnih usluga sudionika trostrane kartične sheme. Na teritoriju RH trostrane kartične sheme su Diners Club International® i American Express®.“

(<https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/>, pristupljeno 11.travanj 2019.)

## **5. ANALIZA KARTIČNOG TRŽIŠTA I PLATNOPROMETNE INFRASTRUKTURE U REPUBLICI HRVATSKOJ ZA RAZDOBLJE 2014. – 2018.**

Konkurentno i učinkovito tržište financijskih usluga izrazito je važno za svako gospodarstvo pa tako i za gospodarstvo Republike Hrvatske. Najčešće korišten platni instrument u RH jest platna kartica i upravo je na tržištu platnih kartica i kartičnih plaćanja zabilježen stalan rast i razvoj. Tako je u jedanaest godina broj nacionalnih kartičnih platnih transakcija porastao za 100%, i to s 203,68 milijuna koliko ih je izvršeno u 2006. godini na 407,39 milijuna koliko ih je izvršeno u 2017. godini. Nadalje, u istom razdoblju vrijednost nacionalnih kartičnih platnih transakcija porasla je za 64%, i to s 85.331,34 milijuna kuna na 140.198,53 milijuna kuna. S obzirom na rast kartičnih plaćanja i sve brojnije alternativne metode plaćanja, budućnost gotovog novca postala je aktualna tema. Prema statističkim podacima 86,1% broja fiskaliziranih računa u RH odnosi se na plaćanje gotovinom, dok se na plaćanja karticama odnosi 12,5%. Kada se gleda vrijednost fiskaliziranih računa, 56,1% vrijednosti odnosi se na plaćanje gotovim novcem, a 37,2% vrijednosti na plaćanja karticama.

### **5.1. Broj i struktura kreditnih institucija**

U Hrvatskoj se kreditne institucije mogu osnovati kao banka, štedna banka ili stambena štedionica. Temeljni bankarski posao je uzimanje i davanje kredita te posredovanje u novčanim plaćanjima u sektoru poduzeća i sektoru građanstva. Temeljni kapital koji je potreban za osnivanje banke iznosi 40.000.000 kuna i mora biti u cijelosti uplaćen u novcu. Osim toga, banka je dužna osigurati odgovarajući iznos kapitala adekvatan vrstama, opsegu i složenosti poslova koje obavlja kao i rizicima kojima je izložena ili bi mogla biti izložena prilikom pružanja usluga.

U nastavku rada (tablica 1.) prikazani su i analizirani, te teorijski objašnjeni broj i struktura kreditnih institucija u Hrvatskoj u razdoblju od 2014. – 2018. godine

Tablica 1. Kreditne institucije u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2014. do 2018. godine

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Banke	27	27	25	24	20
Štedne banke	1	1	1	1	0
Stambene štedionice	5	5	5	5	4
Ukupan broj kreditnih institucija	33	33	31	30	24

Izvor: <https://www.hnb.hr/>

U odnosu na kraj 2016. broj banaka smanjio se za jedan jer je u prosincu 2017. u Štedbanci započeo postupak redovne likvidacije. Slični su trendovi nastavljeni i u 2018. U ožujku je nad Tesla štednom bankom otvoren stečajni postupak. U lipnju je Zagrebačka banka pripojila članicu svoje grupe banaka, Prvu stambenu štedionicu, a u Primorskoj banci započeo je postupak redovne likvidacije.

## 5.2. Struktura platnih kartica prema vrstama kartica

Hrvatska narodna banka definirala je platnu karticu kao platni instrument koji omogućuje njezinu imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu te omogućuje podizanje i polaganje gotovog novca ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugim prihvatnim uređajima. Osnovna podjela platnih kartica, s obzirom na dospijeće i podmirenje troškova u trenutku kada imatelj podmiruje iznos učinjenih troškova po platnoj kartici je na debitne i kreditne kartice.

U nastavku (tablica 2.) prikazan je ukupan broj izdanih debitnih i kreditnih platnih kartica na području Hrvatske u razdoblju od 2014. do 2018. godine koji je izražen u milijunima.

Tablica 2. Ukupan broj izdanih debitnih i kreditnih platnih kartica na području Hrvatske u razdoblju od 2014. do 2018. godine

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Debitna kartica	6.440.169	6.473.682	6.505.051	6.537.123	6.248.615
Kreditna kartica	1.782.132	1.820.285	1.839.347	1.847.957	1.821.546
Ukupno	8.222.301	8.293.967	8.344.398	8.385.080	8.070.161

Izvor: <https://www.hnb.hr/>

Iz tablice 2. vidljivo je kako je u 2014. godini izdano ukupno 8 222 301 platnih kartica od čega je 6 440 169 debitnih, a 1 782 132 kreditnih platnih kartica. Nadalje, 2015. godine izdano je ukupno 8 293 967 platnih kartica od čega je 6 473 682 debitnih, a 1 820 285 kreditnih platnih kartica. Podaci za 2016. godinu pokazuju kako je ukupno izdano 8 344 398 platnih kartica, od čega je 6 505 051 debitnih i 1 839 347 kreditnih platnih kartica. U 2017. godini nastavlja se trend rasta broja platnih kartica, izdano je ukupno 8 385 080 platnih kartica i to 6 537 123 debitnih platnih kartica, te 1 847 957 kreditnih platnih kartica. Zanimljivo je da u 2018. godini dolazi do pada broja izdanih platnih kartica, ukupno iznosi 8 070 161, od čega su 6 248 615 debitne i 1 821 546 kreditne kartice. Ovakav pad se može povezati s trendom pada broja stanovnika u Republici Hrvatskoj koji je u 2018. godini bio najveći.

### **5.3. Učestalost upotrebe i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama**

„Platne su kartice, zbog jednostavnoga korištenja, uštede vremena, lakše dostupnosti sredstvima na računu, veće sigurnosti u odnosu na rukovanje gotovinom i mogućnosti kupnje s odgodom plaćanja, sve prisutnije u našem životu.“

(<https://www.hnb.hr/-/platne-kartice>)

Osnovna prednost debitnih kartica je u tome da se raspoloživa, vlastita, financijska sredstva mogu upotrijebiti u bilo koje vrijeme i bilo koji način: kupovinom putem POS terminala, podizanjem gotovine na bankomatu, plaćanjem putem interneta itd. Bez obzira da li se plaćanje odnosno podizanje gotovine vrši u zemlji ili inozemstvu novčana sredstva na računu su uvijek dostupna. Odgoda plaćanja odnosno plaćanje na rate je osnovna prednost korištenja kreditnih kartica. Bez obzira da li ste se opredjelili koristiti kreditnu karticu koja je npr. u cijelosti o pokrivena oročenim depozitom, tako da se zapravo koriste raspoloživa vlastita sredstva, ili ste se opredjelili na korištenje kreditne kartice sa odobrenim limitom potrošnje koji ne zahtijeva dodatne izvore pokrića, osnovna prednost kreditne kartice je mogućnost zadovoljavanja neplaniranih ili neočekivanih potreba.

#### **5.3.1. Broj i vrste transakcija (kupovina, podizanje i polaganje novca)**

Ovaj izvještaj prikazuje podatke o broju i vrijednosti nacionalnih platnih transakcija učinjenih platnim instrumentom platnom karticom korisnika (zbrojeno potrošača i nepotrošača) u Republici Hrvatskoj u kunama prema vrsti transakcije. Uključuju se samo podaci za platne kartice izdane u Republici Hrvatskoj. Ne uključuju se transakcije novčanih pošiljki, ugovornog terećenja i gotovinskih kredita preko platne kartice. Vrsta transakcije odnosi se na opis platne

transakcije učinjene platnim instrumentom platnom karticom, i to kao kupovina, podizanje gotovog novca i polaganje gotovog novca. Podaci se prikazuju prema funkcijama platnih transakcija izvršenih platnim instrumentom – platnom karticom, i to debitnom i kreditnom funkcijom platne kartice. Funkcija platnih transakcija označuje funkciju koju je korisnik u trenutku zadavanja transakcije izabrao za izvršenje platne transakcije.

U nastavku rada (tablica 3.) prikazan je broj i vrijednost transakcija u kunama prema vrsti transakcija za razdoblje od 2014. do 2018.

Tablica 3. Broj i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama u Republici Hrvatskoj u kunama prema vrsti transakcije u razdoblju od 2014. do 2018. godine

Izveštajno razdoblje	Vrsta transakcije	DEBITNA		KREDITNA		UKUPNO	
		Broj transakcija	Vrijednost transakcija	Broj transakcija	Vrijednost transakcija	Broj transakcija	Vrijednost transakcija
<b>2014.</b>	Kupovina	126.489.315	22.319.566.599	78.164.626	20.009.530.789	204.653.941	42.329.097.388
	Podizanje gotovog novca	93.918.896	64.530.945.356	5.759.171	5.515.496.398	99.678.067	70.046.441.754
	Polaganje gotovog novca	2.774.673	5.587.144.303			2.774.673	5.587.144.303
	UKUPNO	223.182.884	92.437.656.258	83.923.797	25.525.027.187	307.106.681	117.962.683.445
<b>2015.</b>	Kupovina	141.957.033	24.562.034.085	79.835.344	20.207.492.479	221.792.377	44.769.526.564
	Podizanje gotovog novca	96.187.053	67.726.057.081	5.387.834	5.173.091.651	101.574.887	72.899.148.732
	Polaganje gotovog novca	3.028.275	6.516.037.182			3.028.275	6.516.037.182
	UKUPNO	241.172.361	98.804.128.348	85.223.178	25.380.584.130	326.395.539	124.184.712.478
<b>2016.</b>	Kupovina	165.442.542	27.823.943.668	82.607.533	20.350.182.393	248.050.075	48.174.126.061
	Podizanje gotovog novca	98.334.133	70.443.626.298	4.938.984	4.874.219.638	103.273.117	75.317.845.936
	Polaganje gotovog novca	3.318.062	7.218.320.952			3.318.062	7.218.320.952
	UKUPNO	267.094.737	105.485.890.918	87.546.517	25.224.402.031	354.641.254	130.710.292.949
<b>2017.</b>	Kupovina	190.409.877	31.886.979.262	84.585.706	21.214.322.852	274.995.583	53.101.302.114
	Podizanje gotovog novca	100.110.263	73.748.152.017	4.554.211	4.529.743.632	104.664.474	78.277.895.649
	Polaganje gotovog novca	3.542.558	7.649.983.383			3.542.558	7.649.983.383
	UKUPNO	294.062.698	113.285.114.662	89.139.917	25.744.066.484	383.202.615	139.029.181.146
<b>2018.</b>	Kupovina	219.188.257	36.909.611.011	84.746.192	21.875.402.233	303.934.449	58.785.013.244
	Podizanje gotovog novca	100.494.817	76.746.521.199	4.199.551	4.199.203.894	104.694.368	80.945.725.093
	Polaganje gotovog novca	3.972.592	8.725.388.326			3.972.592	8.725.388.326
	UKUPNO	323.655.666	122.381.520.536	88.945.743	26.074.606.127	412.601.409	148.456.126.663

Izvor: <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004120>

Iz tablice 3. moguće je zaključiti da je u 2014. godini ukupan broj transakcija platnim karticama bio 307.106.681. od čega su 223.182.884 transakcije učinjene preko debitnih, a 83.923.797 preko kreditnih platnih kartica. Od navedenog ukupnog broja transakcija, 204.653.941 platna transakcija se odnosi na kupovinu, 99.678.067 na podizanje gotovog novca, a 2.774.673 transakcije na polaganje gotovog novca. Nadalje, ukupna vrijednost tih transakcija iznosila je 117.962.683.445 kn od čega je vrijednost transakcija od 92.437.656.258 kn učinjena preko debitnih kartica, a vrijednost transakcija u iznosu od 25.525.027.187 kn preko kreditnih platnih kartica. Također je vidljivo kako se vrijednost platnih kartica u iznosu od 42.329.097.388 kn odnosi na kupovinu, iznos od 70.046.441.754 kn na podizanje gotovog novca, dok se vrijednost transakcija u iznosu od 5.587.144.303 kn odnosi na polaganje gotovog novca.

Podaci za 2015. godinu pokazuju kako je ukupan broj transakcija iznosio 326.395.539 od čega su 241.172.361 transakcije učinjene preko debitnih, a 85.223.178 preko kreditnih platnih kartica. Od ukupnog broja transakcija, 221.792.377 platna transakcija se odnosi na kupovinu, 101.574.887 na podizanje gotovog novca, a 3.028.275 na polaganje gotovog novca. Ukupna vrijednost transakcija iznosila je 124.184.712.478 kn od čega je vrijednost transakcija od 98.804.128.348 kn učinjena preko debitnih kartica, a vrijednost transakcija u iznosu od 25.380.584.130 kn preko kreditnih platnih kartica. Vidljivo je kako se vrijednost transakcija platnim karticama u iznosu od 44.769.526.564 kn odnosi na kupovinu, iznos od 72.899.148.732 kn na podizanje gotovog novca, a vrijednost transakcija u iznosu od 6.516.037.182 kn odnosi na polaganje gotovog novca.

Trend rasta se nastavlja i u narednim godinama, tako je u 2016. godini broj transakcija iznosio 354.641.254 od čega su 267.094.737 transakcije učinjene preko debitnih, a 87.546.517 preko kreditnih platnih kartica. Od ukupnog broja transakcija, 248.050.075 platna transakcija se odnosi na kupovinu, 103.273.117 na podizanje gotovog novca, a 3.318.062 na polaganje gotovog novca. Ukupna vrijednost transakcija je iznosila 130.710.292.949 kn od čega je vrijednost transakcija od 105.485.890.918 kn učinjena preko debitnih kartica, a vrijednost transakcija u iznosu od 25.224.402.031 kn preko kreditnih platnih kartica. Vrijednost platnih kartica u iznosu od 48.174.126.061 kn se odnosi na kupovinu, iznos od 75.317.845.936 kn na podizanje gotovog novca, a vrijednost transakcija u iznosu od 7.218.320.952 kn se odnosi na polaganje gotovog novca.



U 2017. godini učinjeno je ukupno 383.202.615 platnih transakcija, od čega je 294.062.698 transakcija izvršeno preko debitnih, a 89.139.917 preko kreditnih platnih kartica. Od ukupnog broja transakcija, 274.995.583 platne transakcije se odnose na kupovinu, 104.664.474. na podizanje gotovog novca, a 3.542.558 na polaganje gotovog novca. Ukupna vrijednost navedenih transakcija iznosila je 139.029.181.146 kn od čega je vrijednost transakcija od 113.285.114.662 kn učinjenja preko debitnih kartica, a vrijednost transakcija u iznosu od 25.744.066.484 kn preko kreditnih platnih kartica. Vrijednost transakcija platnim karticama u iznosu od 53.101.302.114 kn odnosi se na kupovinu, iznos od 78.277.895.649 kn na podizanje gotovog novca, a vrijednost transakcija u iznosu od 7.649.983.383 kn na polaganje gotovog novca.

Za 2018. godinu broj transakcija raste na 412.601.409 od čega je 323.655.666 transakcija učinjeno preko debitnih, a 88.945.743 preko kreditnih platnih kartica. Od ukupnog broja transakcija, 303.934.449 platnih transakcija se odnosi na kupovinu, 104.694.368 na podizanje gotovog novca, a 3.972.592 na polaganje gotovog novca. Ukupna vrijednost platnih transakcija iznosila je 148.456.126.663 kn od čega je vrijednost transakcija od 122.381.520.536 kn učinjena preko debitnih kartica, a vrijednost transakcija u iznosu od 26.074.606.127 kn preko kreditnih platnih kartica. Vrijednost platnih transakcija u iznosu od 58.785.013.244 kn odnosi se na kupovinu, iznos od 80.945.725.093 kn na podizanje gotovog novca, a vrijednost transakcija u iznosu od 8.725.388.326 kn na polaganje gotovog novca.

Iz navedenih podataka, vidljiv je rast broja transakcija platnim karticama kao i vrijednost samih transakcija iz godine u godinu, od čega uvelike prevladavaju transakcije debitnom platnom karticom. Moguće je zaključiti kako građani Republike Hrvatske najčešće koriste platne kartice za kupovinu.

### **5.3.2. Broj prihvatnih uređaja (bankomat, EFT POS, internet)**

Ovaj izvještaj prikazuje podatke o broju i vrijednosti nacionalnih platnih transakcija učinjenih platnim instrumentom platnom karticom korisnika (zbrojeno potrošača i nepotrošača) u Republici Hrvatskoj u kunama prema prihvatnim uređajima. Uključuju se samo podaci za platne kartice izdane u Republici Hrvatskoj. Ne uključuju se transakcije novčanih pošiljki, ugovornog terećenja i gotovinskih kredita preko platne kartice. Prihvatni uređaji predstavljaju uređaj, sredstvo, mjesto, kanal ili sl. preko kojih odnosno na kojima su platne transakcije zadane. Podaci se prikazuju prema funkcijama platnih transakcija izvršenih platnim

instrumentom platnom karticom, i to debitnom i kreditnom funkcijom platne kartice. Funkcija platnih transakcija označuje funkciju koju je korisnik u trenutku zadavanja transakcije izabrao za izvršenje platne transakcije.

U nastavku rada (tablica 4.) prikazan je broj i vrijednost transakcija platnim karticama u Republici Hrvatskoj prema vrstama prihvatnih uređaja.

Tablica 4. Broj i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama u Republici Hrvatskoj u kunama prema vrstama prihvatnih uređaja (bankomat, EFT POS, Internet) u razdoblju od 2014. do 2018. godine

Izveštajno razdoblje	Prihvatni uređaj	DEBITNA		KREDITNA		UKUPNO	
		Broj transakcija	Vrijednost transakcija	Broj transakcija	Vrijednost transakcija	Broj transakcija	Vrijednost transakcija
<b>2014.</b>	Bankomat	94.139.386	66.110.049.416	5.543.452	5.167.142.526	99.682.838	71.277.191.942
	EFTPOS uređaj	125.504.792	22.242.947.716	77.170.915	19.380.112.124	202.675.707	41.623.059.840
	Internet	734.701	136.561.633	997.153	360.163.288	1.731.854	496.724.921
	<b>UKUPNO</b>	<b>220.378.879</b>	<b>88.489.558.765</b>	<b>83.711.520</b>	<b>24.907.417.938</b>	<b>304.090.399</b>	<b>113.396.976.703</b>
<b>2015.</b>	Bankomat	96.593.520	69.813.382.438	5.066.319.	4.512.509.473	101.659.839	74.325.891.911
	EFTPOS uređaj	140.553.176	24.432.879.713	78.606.002	19.441.719.113	219.159.178	43.874.598.826
	Internet	1.228.707	239.340.902	1.202.804	476.355.590	2.431.511	715.696.492
	<b>UKUPNO</b>	<b>238.375.403</b>	<b>94.485.603.053</b>	<b>84.875.125</b>	<b>24.430.584.176</b>	<b>323.250.528</b>	<b>118.916.187.229</b>
<b>2016.</b>	Bankomat	99.434.825	73.312.508.214	4.638.031	4.226.900.771	104.072.856	77.539.408.985
	EFTPOS uređaj	162.876.967	27.335.348.573	81.066.421	19.553.176.863	243.943.388	46.888.525.436
	Internet	2.041.864	413.914.238	1.522.526	577.057.261	3.564.390	990.971.499
	<b>UKUPNO</b>	<b>264.353.656</b>	<b>101.061.771.025</b>	<b>87.226.978</b>	<b>24.357.135.895</b>	<b>351.580.634</b>	<b>125.418.906.920</b>
<b>2017.</b>	Bankomat	101.576.593	77.113.397.614	4.281.656	3.937.925.300	105.858.249	81.051.322.914
	EFTPOS uređaj	186.730.415	31.095.470.394	82.611.608	20.269.391.733	269.342.023	51.364.862.127
	Internet	3.038.264	656.055.020	1.953.697	747.871.260	4.991.961	1.403.926.280
	<b>UKUPNO</b>	<b>291.345.272</b>	<b>108.864.923.028</b>	<b>88.846.961</b>	<b>24.955.188.293.</b>	<b>380.192.233</b>	<b>133.820.111.321</b>
<b>2018.</b>	Bankomat	102.461.801	81.203.614.653	3.951.814	3.661.454.433	106.413.615	84.865.069.086
	EFTPOS uređaj	213.505.428	35.560.710.827	82.194.945	20.743.509.724	295.700.373	56.304.220.551
	Internet	5.030.638	1.156.290.987	2.539.235	648.447.368	7.569.873	2.171.738.355
	<b>UKUPNO</b>	<b>320.997.867</b>	<b>117.920.616.467</b>	<b>88.685.994</b>	<b>25.420.411.525</b>	<b>409.683.861</b>	<b>143.341.027.992</b>

Izvor: <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi>

Iz tablice 4. vidljivo je da je u 2014. godini ukupan broj transakcija platnim karticama prema prihvatnim uređajima iznosio oko 304 milijuna, dok je vrijednost tih transakcija iznosila 113 milijardi 396 milijuna kuna. U 2015. godini ukupan broj transakcija bio je 323 milijuna, dok je

vrijednost transakcija iznosila 118 milijardi 916 milijuna kuna. U narednim godina nastavlja se pozitivni trend rasta, tako je u 2016. godini ukupan broj transakcija iznosio 351 milijun, a vrijednost transakcija 125 milijardi 418 milijuna kuna, dok je u 2017. godini broj transakcija bio 380 milijuna, a vrijednost tih transakcija je iznosila 133 milijarde 820 milijuna kuna. U 2018. godini ukupan broj transakcija raste na 409 milijuna, a vrijednost transakcija na 143 milijarde 341 milijun. Vidljiv je rast broja transakcija platnim karticama kao i vrijednost samih transakcija iz godine u godinu, od čega je broj transakcija najveći na EFTPOS uređajima, dok je vrijednost transakcija najviša na bankomatima.

#### 5.4. Prosječan broj platnih kartica po stanovniku u Hrvatskoj prema vrstama kartica

U nastavku rada (tablica 5.) analizira prosječan broj platnih kartica po stanovniku na području Republike Hrvatske u razdoblju od 2014. do 2018. godine.

Tablica 5. Ukupan broj platnih kartica, broj stanovnika te prosječan broj platnih kartica po stanovniku u razdoblju od 2014. do 2018. godine

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Broj platnih kartica	8.333.997	8.353.651	8.456.688	8.882.012	8.798.154
Broj stanovnika	4.238.389	4.203.604	4.174.349	4.124.531	4.012.375
Prosječan broj kartica po stanovniku	1,97	1,99	2,03	2,13	2,19

Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/>

Iz tablice je vidljivo kako je 2014. godine Hrvatska imala 4 238 389 milijuna stanovnika, a broj platnih kartica je skoro duplo veći nego broj stanovnika i iznosi 8 333 997 milijuna. U 2015. pada broj stanovnika na 4 203 604 milijuna, te se broj platnih kartica povećava na 8 353 651 milijuna. U 2016. godini bilježi se daljnje smanjenje broja stanovnika na 4 174 349 milijuna, dok se broj platnih kartica povećava na 8 456 688 milijuna. Za razdoblje 2017. godine broj stanovnika je u ponovnom padu te iznosi 4 124 531 milijuna, a istovremeno se povećava broj platnih kartica na 8 882 012 milijuna. U 2018. godini je vidljiv trend pada broja stanovnika koji žive na području Hrvatske, broj iznosi 4 012 375 milijuna što je najveći pad unutar jedne godine u promatranom razdoblju, dok je ukupan broj izdanih platnih kartica u razdoblju iste godine pao

u odnosu na prošlu godinu i iznosi 8 798 154 milijuna. Prosječan broj kartica po stanovniku u 2014. godini iznosio je 1,97, dok je u 2015.. godini iznosio 1,99. U 2016.. godini bilježi rast na 2,03, te u 2017. osjetno raste na 2.13. U 2018.. godini bilježi daljni trend rasta na 2,19, što je iznad europskog prosjeka.

### 5.5. Razvijenost platnoprjetne infrastrukture u Hrvatskoj

Podaci o platnoprjetnoj infrastrukturi prikupljaju se od pružatelja platnih usluga i od pravnih osoba koji su vlasnici privatnih uređaja – EFT POS uređaja i bankomata, preko kojih pružatelji platnih usluga prihvatitelju pružaju platnu uslugu prihvata platne kartice.

U nastavku rada (tablica 6.) analizira ukupan broj uređaja na kojima se obavlja prihvat platnih kartica na području Hrvatske u razdoblju od 2014. do 2018. godine.

Tablica 6. Razvijenost platnoprjetne infrastrukture u Republici Hrvatskoj u promatranom razdoblju od 2014. do 2018. godine

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Broj bankomata	4.221	4.418	4.543	4.941	5.159
Broj EFTPOS uređaja	99.515	103.434	106.081	118.621	114.361

Izvor: <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004120>

Iz tablice 6. vidljivo je kako se broj bankomata iz godine u godinu povećava. U 2014. godini broj bankomata iznosio je 4 221. U 2015. godini broj bankomata iznosio je 4 418, dok je 2016. ukupan broj bankomata iznosio 4 543. U 2017. i 2018. godini bilježi se daljni rast broja bankomata, iznosio je 4 941, odnosno 5 159. Osim porasta broja bankomata, raste i broj Electronic Funds Transfer at Point Of Sale (EFT POS) uređaja. U 2014. godini broj EFT POS uređaja iznosio je 99 515. U 2015.. godini bilo je ukupno 103 434 EFT POS uređaja. U 2016. godini broj EFT POS uređaja raste na 106 081, a isto tako 2017. godine bilježi ponovni rast na 118 621 uređaj. Zanimljivo je da je 2018. godine broj EFT POS uređaja pao na 114 361.

## 6. ZLOUPORABA I PRIJEVARE U KARTIČNOM POSLOVANJU

U suvremenom, elektroničkom svijetu, dolazi do novih oblika kriminala vezanih uz korištenje računala. Posebno su zanimljive krađe identiteta i prevara u bankarskom poslovanju koje se koriste za neovlaštena povlačenja sredstava s tuđih računa. Krađa identiteta najneugodniji je oblik krađe podataka za pojedinu osobu. Uobičajeno se definira kao oblik kriminalne radnje lažnog predstavljanja radi stjecanja materijalne ili druge koristi. Iako je krivotvorenje gotovog novca učestala pojava, platne kartice su ipak daleko više na meti prevara, pogotovo u današnje vrijeme razvijenih tehnologija u kojem se inovativnost u prevarama svakodnevno širi. Stoga banke moraju konstantno održavati i poboljšavati svoje sigurnosne sustave kako bi svoje klijente i korisnike zaštitili od prevara i krađa.

Činjenica je da tzv. cyber kriminalci uvijek nađu način da se „provuku“ kroz sigurnosni sustav platnih kartica. Prema Visinim podacima taj je trend u Europi u stalnom opadanju, više zbog uvođenja čipa na kartice, što predstavlja sigurnije kartično poslovanje. Kartice i dalje imaju jedinstven elektronički kod, ali taj kod kod kartica s čipom se mijenja i predstavlja veću sigurnost u poslovanju. Prema informacijama predstavnika hrvatskih banaka, u Republici Hrvatskoj kartičnih prevara ima manje nego u zemljama Europske unije. U Hrvatskoj je postavljeno oko 5.000 bankomata i oko 115.000 POS uređaja. U prometu se nalazi 8,8 milijuna kartica, odnosno 2,2 kartice po stanovniku. Prva krađa PIN-a na bankomatima u Hrvatskoj je zabilježena 2004. godine dok je taj oblik prevare u svijetu poznat i ranije. Posljednjih godina banke u Republici Hrvatskoj uspješno su se nosile s kriminalcima koji su nastojali biti uvijek korak ispred. I kod nas i u svijetu s razvojem tehnologije sigurnost kartičnog poslovanja postaje gotovo besprijekorna iz čega proizlazi da je od ukupno svih obavljenih transakcija bankovnim karticama samo njih 0,3% predstavljalo zloupotrebu kartica.

Prevare u kartičnom poslovanju nastaju pojedinačno ili u sklopu međunarodno organiziranog kriminala, a vezane su uz gubitak, krađu ili krivotvorenje kartica, neovlaštenog prikupljanja kartičnih podataka na prodajnim mjestima i bankomatima ili putem e-maila i telefonskog poziva. U slučaju kartične prevare sumnjive kartice se u najkraćem mogućem roku blokiraju, a klijenti, odnosno poduzetnici, dobivaju nove kartice u roku od nekoliko dana. Ukoliko se utvrdi prevara, banke, odnosno kartične kuće, u potpunosti namiruju oštećenima izgublenu financijsku imovinu i učinjene troškove te potom u daljnjim postupcima one potražuju sredstva od osiguravajuće kuće ili od treće strane koja je odgovorna za štetni događaj.

U nastavku teksta su navedeni najčešći pojavni oblici zlouporabe i prijevare kartičnih podataka.

## **6.1. Spoofing**

Spoofing je posebno opasan oblik prevare za usluge e-bankarstva. Podrazumijeva kreiranje lažne ili krivotvorene verzije nečega poput Web lokacije ili adrese elektronske pošte, korisnik se prijavljuje sa svojim korisničkim imenom i lozinkom koje tako dolaze u ruke kriminalaca, a oni ih zlorabe za pristup stvarnoj Web lokaciji.

## **6.2. Phising**

Phising napadi predstavljaju najštetniji napad prevaranata, mnogi počinju e-mail porukom gdje se korisnika obavještava o problemu s računom te se traže podaci od istog kako bi se taj problem riješio. Ponekad se samo stavi poveznica s internetskom stranicom koja je skoro ista kao originalna stranica banke preko koje korisnik posluje i uljudno zamole da se prijavite na stranicu s vašim podacima. Te se informacije prosljeđuju prevarantu, a on uzima s računa sav Vaš novac. Korisniku koji je žrtva “phising-a” može pomoći ako promijeni lozinku ili PIN na svojim računima ili kontaktira banku čije usluge koristi te čak zatvori račun.

Vishing je slično kao i “phising”, ali se neovlašteno prikupljanje podataka obavlja putem telefonskog poziva.

## **6.3. Skimming**

Skimming je oblik neovlaštenog prikupljanja kartičnih podataka na prodajnim mjestima i bankomatima – kopiranje/krađa magnetskog zapisa. Najčešće se odvija na način da se u bankomat ugradi lažni čitač koji kopira podatke s magnetskog zapisa kartice te mini kamera koja snima utipkavanje PIN-a, novac nestane s računa, a da se kradljivac i poduzetnik ne nalaze ni na istom kontinentu.

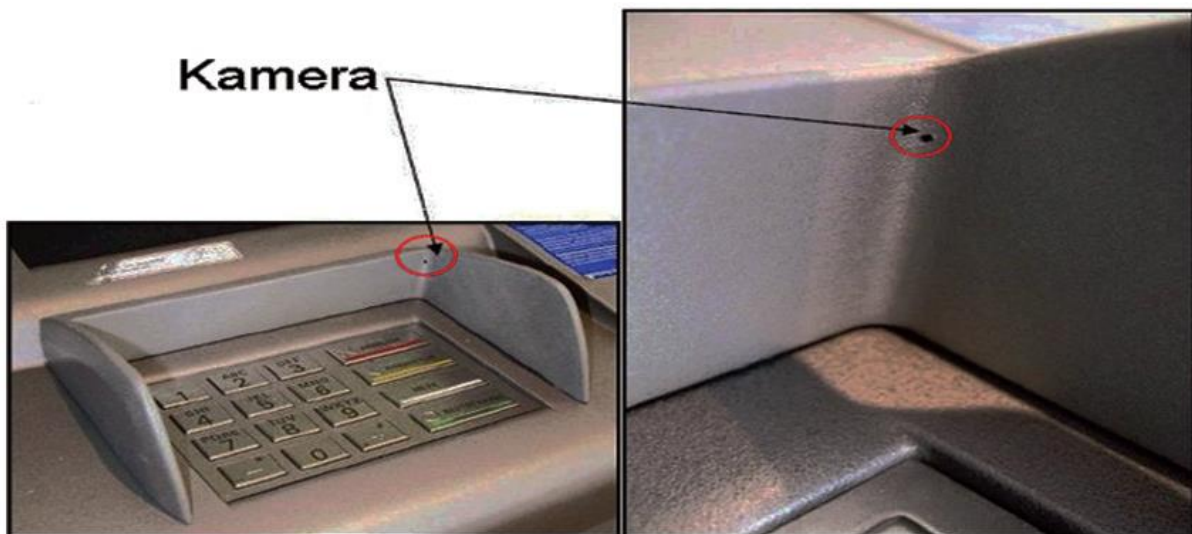
Na slikama 7. i 8. prikazane su lažne tipkovnice, kao i kamere koje kradljivci ugrađuju na bankomate.

Slika 7. Lažna tipkovnica



Izvor: <http://www.politikaplus.com/novost/163718/dvojica-bugara-tzv.-skimmerima-snimali-podatke-s-bankomata> (pristupljeno 25. travnja 2019.)

Slika 8. Kamera na bankomatu (SGKB, 2013.)



Izvor: <https://www.svakodnevice.info/primer-skimming-uredaja-na-ncr-bankomatima/> (pristupljeno 25 travnja 2019.)

## 7. ZAKLJUČAK

U provođenju ekonomske politike pojedine zemlje banke imaju iznimno važnu funkciju, budući da one mobiliziraju slobodna novčana sredstva fizičkih i pravnih osoba u zemlji i inozemstvu te na taj način omogućuju tekuću proizvodnju, razvoj i unaprjeđenje gospodarske djelatnosti, ali i stambenu izgradnju i potrošnju stanovništva vodeći pritom računa o samoj sigurnosti ulaganja. Banke su najvažnije posredničke financijske institucije i predstavljaju glavninu financijskog sustava svih zemalja. Dobar bankarski sustav je važan preduvjet za stabilan financijski sustav svake države. Osnovna je funkcija banke omogućavanje djelovanja gospodarstva razvijajući financijsko tržište, a osnovni su bankarski poslovi obavljanje platnog prometa, kreiranje novca, odobravanje kredita i prikupljanje depozita.

U doba ekspanzije informacijske tehnologije i napretka bankarskog sustava, platne kartice imaju veliku prednost u odnosu na čuvanje novca u gotovini. Platne kartice ne samo da imaju jednostavan princip korištenja, već štede vrijeme, njihova financijska sredstva lakše su dostupna na računima te je svakako daleko veća sigurnost polaganja novca na računu nego čuvanje gotovine u džepu. Razvoj bankarskih poslova jasno pokazuje dominantnu težnju da se klijentu, odnosno korisniku, koji je ujedno i imatelj platnih kartica pruži usluga u svakom trenutku neovisno o tome gdje se nalazi.

Konkurentna i učinkovita tržišta financijskih usluga izrazito su važna za svako gospodarstvo pa tako i gospodarstvo Republike Hrvatske. Najčešće korišten platni instrument u RH jest platna kartica i upravo je na tržištu platnih kartica i kartičnih plaćanja zabilježen stalan rast i razvoj, unatoč smanjenju broja stanovnika. Tome svjedoči konstatni rast broja izdanih platnih kartica, broja izvršenih transakcija platnim karticama te razvoj platnoprometne infrastrukture. Promatrajući druge okolne zemlje srednjoistočne Europe, Republika Hrvatska ima jedno od najrazvijenih kartičnih tržišta čemu svjedoči broj od 2,19 platnih kartica po stanovniku što je iznad europskog prosjeka.

S obzirom na rast kartičnih plaćanja i sve brojnije alternativne metode plaćanja, budućnost gotovog novca postala je aktualna tema. Banke u Republici Hrvatskoj nude široku lepezu platnih kartica sa raznim mogućnostima i opcijama, građani prepoznaju prednosti koje platne kartice omogućuju i ovakav alternativni način plaćanja i kolanja novca u prometu mogao bi u budućnosti potpuno zamijeniti gotov novac.



## LITERATURA

### Knjige:

1. Borozan, Đ. (2012). *Makroekonomija*, Osijek: Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku
2. Gregurek, M. i Vidaković N. (2011). *Bankarsko poslovanje*, Zagreb: RriF
3. Hadžić M. (2009) *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009
4. Jelenski, M., Šuperina, M., Budiša, J. (2013). *Kriminalitet platnim karticama (krađa identiteta, krivotvorenje i zlouporaba platne kartice)*, Policija i sigurnost, Zagreb
5. Matić, B. (2011). *Monetarna ekonomije*, Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku
6. Matić, B. i Srb, V. (2001). *Bankarstvo u gospodarstvu*, Osijek: Pravni fakultet u Osijeku i Ekonomski fakultet u Osijeku
7. Rose P.S. (2005.) *Bankarski menadžment i financijske usluge*, Data status, Beograd
8. Srb V. Matić B. (2003 ). *Bankarsko poslovanje*, Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku

### Internet:

- <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi>
- <https://www.hnb.hr/documents/20182/2561265/hbilten-o-bankama-31.pdf/88d38df4-d5f2-46a4-85b1-140d1e7710a7?version=1.4&t=1539156062340>
- [https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/h-pkkt\\_2017.pdf/1fb88d57-d0d8-41c8-b3b7-2bf9df5a29b9](https://www.hnb.hr/documents/20182/2504205/h-pkkt_2017.pdf/1fb88d57-d0d8-41c8-b3b7-2bf9df5a29b9)
- <https://www.hnb.hr/documents/20182/2761643/hbilt249.pdf/6ce92376-a8b8-b54a-8927-71df907c4cf7>
- <https://hrcak.srce.hr/>
- <http://www.poslovni.hr/tag/karticno-poslovanje-u-rh-1524>
- <http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankomat>
- <https://www.dzs.hr/>
- <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004127>
- <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=5713>
- <https://www.bankovni-krediti.com/povijest-banaka/>
- <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/racuni-i-kartice/kartice/o-bankovnim-karticama>
- <http://www.pbzcard.hr/hr/izdavanje-kartica/visa/inspire---grupna-kartica-pbz-tekuceg-racuna>

<http://www.politikaplus.com/novost/163718/dvojica-bugara-tzv.-skimmerima-snimali-podatke-s-bankomata>

<https://www.svakodnevice.info/primer-skimming-uredaja-na-ncr-bankomatima/>

## **POPIS SLIKA**

Slika 1. Usluge koje pruža suvremena banka.....	13
Slika 2. Visa debitna kartica.....	21
Slika 3. American Express kreditna kartica.....	22
Slika 4. PBZ prepaid kartica.....	23
Slika 5. Četverostrana kartična shema u RH.....	24
Slika 6. Trostrana kartična shema u RH.....	26
Slika 7. Lažna tipkovnica.....	38
Slika 8. Kamera na bankomatu.....	38

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1. Kreditne institucije u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	28
Tablica 2. Ukupan broj izdanih debitnih i kreditnih platnih kartica na području Hrvatske u razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	28
Tablica 3. Broj i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama u Republici Hrvatskoj u kunama prema vrsti transakcije u razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	30
Tablica 4. Broj i vrijednost transakcija učinjenih platnim karticama u Republici Hrvatskoj u kunama prema vrstama prihvatnih uređaja u razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	33
Tablica 5. Ukupan broj platnih kartica, ukupan broj stanovnika te prosječan broj platnih kartica po stanovniku u razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	34
Tablica 6. Razvijenost platnoprometne infrastrukture u Republici Hrvatskoj u promatranom razdoblju od 2014. do 2018. godine.....	35