



ELEKTRONSKE FINANSIJSKE USLUGE U POŠTI

ELECTRONIC FINANCIAL SERVICES IN POST

Ognjen Vujančić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

Oblast – Poštanski saobraćaj i telekomunikacije

Kratak sadržaj – U ovom radu su definisani standardi kvaliteta, tendencije i pravci budućeg razvoja elektronskih finansijskih usluga. Takođe, napravljen je presjek stanja ovih usluga i analizirane su alternative kao prijedlozi za unapređenje istih.

Ključne reči: *Elektronske finansijske usluge, e-fakturisanje, standardi kvaliteta, mjerenje kvaliteta, direktive*

Abstract – *This paper defines standards of quality, tendencies and directions for the future development of electronic financial services. Also, a cross-section of these services was made and alternatives were analyzed as suggestions for improving them.*

Keywords: *Electronic financial services, e-invoicing, quality standards, quality measurement, directive,*

1. UVOD

Finansijske usluge su od svojih samih početaka predstavljale važan činilac platnog sistema jedne države a i važan činilac u funkcionisanju cjelokupnog društva. U poštanskom saobraćaju finansijske usluge zauzimaju jedno od osnovnih mjesta, takoreći predstavljaju jedan od stubova nosioca same pošte.

Elektronske finansijske usluge su nadgradnja i poboljšanje finansijskih usluga, u elektronskom obliku. Elektronske finansijske usluge su u centru interesovanja ne samo poštanske struke već i mnogih drugih oblasti društva. Ove usluge su već u velikoj mjeri prisutne u funkcionisanju poštanskih operatora širom svijeta. Cilj ovog rada je bilo definisanje elektronskih finansijskih usluga, prikaz standarda kvaliteta, načina mjerenja kvaliteta ovih usluga, zatim kroz prikaz stanja elektronskih finansijskih usluga u najrazvijenijim poštanskim upravama pokazati pravce budućeg razvoja ovih usluga. Takođe, cilj ovog rada je bio da prikaže probleme uključivanja pošte na nova, tehnološkim razvojem generisana, tržišta elektronskih usluga te da ponudi alternativna rješenja kao odgovor.

Metode koje su korišćene u izradi ovog rada podrazumjevaju teorijska istraživanja, korišćenje različite stručne literature te metode deskripcije, analize i komparacije.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila dr Dragana Šarac, vanr. prof.

2. ELEKTRONSKE FINANSIJSKE USLUGE

Elektronske finansijske usluge u poštama predstavljaju odgovor pošte na promjene u društvu pogotovo na promjene i razvoj tehnologijen, posebno razvoj interneta i telefonije. Takođe uvođenje i razvoj ovih usluga predstavlja i odgovor na nove načine plaćanja koji se javljaju i koji u sve većoj mjeri zamjenjuju plaćanje gotovinom. Ove usluge se uglavnom baziraju na već poznatim platformama postojećih usluga koje se razvijaju u pravcu njihove elektronske verzije odnosno omogućavanju kompatibilnosti sa novim tehnologijama. Pa je UPU elektronske finansijske usluge klasifikovao na sledeći način [1]:

- Elektronsko upravljanje nalogom,
- Elektronska uputnica,
- Onlajn plaćanje računa,
- Upravljanje računima,
- Elektronsko plaćanje računa za vodu,
- Elektronsko plaćanje računa za struju,
- Elektronsko plaćanje računa za telefon,
- Elektronski transfer novca [1].

2. MJERENJE KVALITETA ELEKTRONSKIH FINANSIJSKIH USLUGA

2.1 Dostupnost prema vrsti usluge

Dostupnost prema vrsti usluge predstavlja procenat jedinica poštanske mreže koje pružaju sve vrste finansijskih usluga. Kao referenca za ovo mjerenje se uzima Preambula sporazuma o platnim uslugama.

Namjena ovog mjerenja jeste da omogući vladama potpisnicama Preambule sporazuma o poštansko-finansijskim uslugama (člana 10.1) da utvrde zastupljenost jedinica koje pružaju sve usluge i da geografski precizira njihov položaj te na taj način posmatra evoluciju istih.

Ovim mjerenjem se omogućava Svjetskom poštanskom savezu da utvrdi stepen implementacije u svakoj od zemalja članica i na taj način da precizno definiše razvoj svetske poštanske mreže.

Ova mjerenja se vrše na godišnjem nivou a rezultati se prikazuju u procentima [2].

Dostupnost prema vrsti usluge (QSM_1) se izračunava na način prikazan u izrazu (1):

$$QSM_1 = \frac{X_1}{Y_1} \times 100 \quad (1)$$

X_1 – Broj jedinica poštanske mreže koje pružaju uslugu

Y_1 – Ukupan broj jedinica poštanske mreže koje pružaju finansijske usluge

Prema Savjetu za poštansku eksploataciju Svjetskog poštanskog saveza cilj je dostići 80% kao rezultat mjerenja [2].

2.2 Efikasnost pružanja usluga

Efikasnost pružanja usluge (QSM_2) predstavlja procenat uplaćenih novčanih uputnica. Referenca za ovo mjerenje je rezolucija C 74/2008 usvojena na 24. Kongresu Svjetskog poštanskog saveza. Omogućava vladama potpisnicama da utvrde ukupnu efikasnost pružanja usluga. Pruža mogućnost Svjetskom poštanskom savezu da procjeni kvalitet pružanja usluga na globalnom nivou. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou a rezultati se prikazuju u procentima.

Efikasnost pružanja usluge (QSM_2) se izračunava na način prikazan u izrazu (2):

$$QSM_2 = \frac{X_2}{Y_2} \times 100 \quad (2)$$

X_2 – Broj naloga uplaćenih od države prijema

Y_2 – Broj naloga izdatih od partnerskih država države prijema

Analiza pokazatelja:

- Prema vrsti usluge i prema državi
- Na bilateralnoj osnovi, kao pod-pokazatelj gore navedenog:
 - Nalog izdat od države „A“ i isplaćen od države „B“.
 - Nalog izdat od države „B“ i isplaćen od države „A“.

Efikasnost pružanja usluge (QSM_{2a} i QSM_{2b}) se izračunava na način prikazan u izrazima (3) i (4):

$$QSM_{2a} = \frac{X_{2a}}{Y_{2a}} \times 100 \quad (3)$$

X_{2a} – Broj naloga izdatih od države "A" i isplaćenih od države "B"

Y_{2a} – Broj naloga izdatih od države "A"

$$QSM_{2b} = \frac{X_{2b}}{Y_{2b}} \times 100 \quad (4)$$

X_{2b} – Broj naloga izdatih od države "B" i isplaćenih od države "A"

Y_{2b} – Broj naloga izdatih od države "B"

Prema Savjetu za poštansku eksploataciju Svjetskog poštanskog saveza cilj je dostići 90% kao rezultat mjerenja [2].

2.3 Razvoj usluga

Razvoj usluga (QSM_3) obuhvata procenat povećanja broja izdatih novčanih naloga. Omogućava vladama potpisnicama da utvrde razvoj usluga na osnovu dva prethodna pokazatelja (dostupnosti i efikasnosti). Takođe

omogućava Svjetskom poštanskom savezu da na nivou država članica i na globalnom nivou posmatra evoluciju ovih vrsta usluga. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Razvoj usluga (QSM_3) se izračunava na način prikazan u izrazu (5):

$$QSM_3 = \frac{X_3}{Y_3} \times 100 \quad (5)$$

X_3 – Broj naloga izdatih za mjesec dana (m) u n – toj godini umanjeno za broj naloga izdatih za mjesec dana (m) u n – 1 god.

Y_3 – Broj naloga izdatih za mjesec dana (m) u n – 1 godini

Izdati nalozi predstavljaju naloge koji su primljeni od strane izabranog operatora na prijemu (u taj broj ne ulaze nalozi koje su bilo koji način odbijeni). Prema Savjetu za poštansku eksploataciju Svjetskog poštanskog saveza cilj je dostići od 5% do 10% kao rezultat mjerenja [2].

2.4 Vremenska dostupnost platnih naloga

Vremenska dostupnost platnih naloga (QSM_4) predstavlja procenat platnih naloga koji su dostupni u rokovima koje je predvidio Savjet za poštansku eksploataciju. Vrijeme za obradu platnog naloga se računa kad je poruka o prijemu registrovana od strane izabranog operatora koji prima platni nalog. Usklađenost vremena predstavlja usklađivanje vremena izdavanja naloga od izabranog operatora i vremena isplaćivanja od izabranog operatora. Ovo mjerenje omogućava vladama država koje izdaju i primaju platne naloge da provjeravaju vrijeme prenosa te da ga upoređuju sa kriterijumom kojeg je postavio Savjet za poštansku eksploataciju. Za Svjetski poštanski savez ovo predstavlja mogućnost praćenja homogenosti tehničkih parametara između operatora, te mogućnost planiranja korektivnih mjera po potrebi. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Vremenska dostupnost platnih naloga (QSM_4) se izračunava na način prikazan u izrazu (6):

$$QSM_4 = \frac{X_4}{Y_4} \times 100 \quad (6)$$

X_4 – Broj platnih naloga registrovanih u predviđenom roku

Y_4 – Broj izdatih platnih naloga

Izdati nalozi predstavljaju naloge koji su primljeni od strane izabranog operatora na prijemu (u taj broj ne ulaze nalozi koje su bilo koji način odbijeni) [2].

2.5 Obrada reklamacija na vrijeme

Obrada reklamacija na vrijeme (QSM_5) predstavlja procenat obrađenih reklamacija u roku od 10 dana. Referenca za ovo mjerenje je Sporazum o platnim uslugama, član 19., član RP 1901 i član RP 1902.

Ovo mjerenje omogućava vladama zemalja potpisnica Sporazuma o platnim uslugama da utvrde da li se reklamacije obrađuju u roku koji je ovaj sporazum predvidio (10 dana).

Ovo omogućava Svjetskom poštanskom savezu da prati usklađenost obrade reklamacija na državnom i na globalnom nivou. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom

nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Obrada reklamacija na vrijeme (QSM_5) se izračunava na način prikazan u izrazu (7):

$$QSM_5 = \frac{X_5}{Y_5} \times 100 \quad (7)$$

X_5 – Broj reklamacija obrađen u roku postavljenom od strane UPU

Y_5 – Ukupan broj reklamacija [2].

2.6 Zadovoljstvo korisnika

Zadovoljstvo korisnika (QSM_6) predstavlja obim reklamacija kao procenat od ukupnog broja izdatih naloga.

Referenca za ovo mjerenje je Sporazum o platnim uslugama, član 19., član RP 1901 i član RP 1902. Vladama država potpisnica ovo mjerenje pruža praćenje sveobuhvatnog kvaliteta, kvaliteta svake usluge pojedinačno te praćenje ulaznog i izlaznog saobraćaja.

Omogućava Svjetskom poštanskom savezu da prati nekvalitetne stavke na državnom i globalnom nivou na osnovu ciljeva koje je postavio Savjet za poštansku eksploataciju.

Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Za dolazeće naloge (QSM_{6a}) izračunavanje se vrši na način prikazan u izrazu (8):

$$QSM_{6a} = \frac{X_{6a}}{Y_{6b}} \times 100 \quad (8)$$

X_{6a} – Broj reklamacija

Y_{6b} – Broj izdatih platnih naloga

Za odlazeće naloge (QSM_{6b}) izračunavanje se vrši na način prikazan u izrazu (9):

$$QSM_{6b} = \frac{X_{6a}}{Y_{6b}} \times 100 \quad (9)$$

X_{6a} – Broj reklamacija

Y_{6b} – Broj izdatih platnih naloga [2].

2.7 Vrijeme izdavanja platnog naloga

Vrijeme izdavanja platnog naloga (QSM_7) predstavlja procenat platnih naloga poslanih na vrijeme na odredište od izdavanja sve do prenosa spisa. Omogućava izabranom operatoru mjerenje udjela transakcija poslanih u fiksnom vremenu svakom od partnera.

Ovo mjerenje omogućava UPU da izmjeri udio transakcija poslanih u fiksnom vremenu. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Vrijeme izdavanja platnog naloga (QSM_7) se izračunava na način prikazan u izrazu (10):

$$QSM_7 = \frac{X_7}{Y_7} \times 100 \quad (10)$$

X_7 – Broj platnih naloga poslanih u postavljenim rokovima odredišnog IO

Y_7 – Broj platnih naloga poslanih od IO slanja prema IO prijema

IO – Izabrani operator [2].

2.8 Ukupno vrijeme isplate

Ukupno vrijeme isplate (QSM_8) predstavlja procenat platnih naloga koji su isplaćeni u okviru vremenskih rokova predviđenih u standardu kvaliteta uplata i isplata po platnom nalogu. Omogućava izabranom operatoru a i Svjetskom poštanskom savezu mjerenje stvarnog nivoa isplata u vremenskom okviru koji je predviđen standardom. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima. Ukupno vrijeme isplate (QSM_8) izračunava se na način prikazan u izrazu (11):

$$QSM_8 = \frac{X_8}{Y_8} \times 100 \quad (11)$$

X_8 – Broj platnih naloga poslanih u postavljenim rokovima odredišnog IO

Y_8 – Broj platnih naloga poslanih od IO slanja prema IO prijema

IO – Izabrani operator [2].

2.9 Vrijeme prenosa

Vrijeme prenosa (TTM_1) predstavlja procenat platnih naloga koji se prenesu u predviđenom vremenskom roku od strane izabranog operatora slanja. Ovaj pokazatelj će korisnicima pružiti cjelokupni kvalitet mreže i sistema. Ova mjerenja se vrše na mjesečnom nivou i rezultati se prikazuju u procentima.

Vrijeme prenosa (TTM_1) se izračunava na način prikazan u izrazu (12):

$$TTM_1 = \frac{T_1}{T_2} \times 100 \quad (12)$$

T_1 – Broj platnih naloga primljenih u postavljenim rokovima kod odredišnog IO

T_2 – Broj platnih naloga poslanih od IO slanja prema IO prijema

IO – Izabrani operator [2].

3. DIREKTIVA O PLATNIM USLUGAMA U EVROPSKOJ UNIJI

Direktiva o platnim uslugama je stupila na snagu 1. novembra 2009. godine sa ciljem obezbjeđivanja istih pravila u oblasti elektronskog plaćanja u svim državama članicama Evropske unije i u Lihtenštajnu, Norveškoj i Islandu. Na ovaj način je korisnicima omogućeno plaćanje u čitavoj Evropi, lako i sigurno na način kao što su to vršili u svojim matičnim zemljama. Ova direktiva daje detaljne informacije svim vrstama plaćanja i čini plaćanje bržim i jednostavnijim. Ona omogućava novim platim institucijama kao što su institucije koje se bave prenosom novca i ritejlom te operatorima mobilne telefonije da pored banaka pružaju platne usluge. Kao pružaoci platnih usluga zajedno sa bankama se navode još i platne institucije i druga platna tijela.

Direktiva pokriva sve vrste elektronskih i bezgotovinskih plaćanja počev od kreditnih transfera, direktnih zaduženja, plaćanja karticom (uključujući i plaćanja kreditnom karticom) i novčanih doznaka za mobilna i onlajn plaćanja. Plaćanja u kešu i putem čeka nisu pokrivena ovom direktivom. Plaćanja u bilo kojoj evropskoj valuti ne samo u evru su pokrivena direktivom sve dok pružaoci

platih usluga imaju uplatioca i primaoca iz jedne od navedenih zemalja. Direktiva o platnim uslugama čini informacije o plaćanju jasnijima na više načina. Pružalac platih usluga mora korisnicima dati ključne informacije koje su im potrebne prije i nakon plaćanja. Ovo podrazumijeva pružanje informacija, prije korišćenja usluge plaćanja, koje se tiču detaljnih uslova, uključujući informacije o pružaocu platnih usluga, karakteristika usluge plaćanja, vremena obrade, ograničenja trošenja, troškova i prava na povrat.

O svakoj promjeni ovih stavki pružalac platih usluga mora obavjestiti korisnika i to dva mjeseca unaprijed. Nakon svakog obavljenog plaćanja korisnici dobijaju informacije o iznosu, datumu i troškovima tako da mogu da provjere ispravnost uplate. U prodavnicama će korisnici moći jasnije vidjeti koliko plaćaju naknade uključujući i onlajn prodavnice.

Takođe, ritejlari mogu da daju popuste korisnicima ako ovi plaćaju na načine koji su jeftiniji po same ritejlere (npr. ako koriste debitne kartice ili kartice ritejlera). Ritejlerima se sa druge strane dopušta i da korisnicima naplate korišćenje platnih načina koji njima ne odgovaraju izuzev ako je to zabranjeno državnim zakonima. Direktiva nudi i načine da se zaštite prava korisnika, te daje mogućnost za refundaciju [3]:

- Kod neovlaštenog zaduživanja, gdje korisnik po primjećivanju istog treba da obavjesti operatora i u roku od najkasnije 13 mjeseci može da dobije naknadu.
- Kod prekomjernog naplaćivanja naknada, ako je korisnik primjetio da mu je naplaćena veća naknada nego što je naznačeno, ima mogućnost da ovo prijavi operatoru a ovaj je dužan da isto ispita u roku od dva mjeseca [13].
- Kod pogrešne obrade, korisnik ima pravo da se žali i traži ispravku u roku od 13 mjeseci [3].

4. ZAKLJUČAK

Napredovanjem informacionih tehnologija došlo je do stvaranja novih tržišta a samim tim i tržišta koja se vezuju i za domen poštanskog saobraćaja. Upravo ubrzan razvoj ovih tehnologija je otvorio vrata novim servisima koji trebaju da odgovore potrebama modernog korisnika. Ova nova tržišta i servisi su se nametnuli pošti i uopšteno poštanskom saobraćaju kao veliki izazov a ujedno i kao nova poslovna mogućnost.

Kao što je u ovom radu i prikazano, neke od najrazvijenijih poštanskih uprava nastoje da u što većoj mjeri u svoje poslovanje uvedu servise koji će im omogućiti uključivanje u nova e-tržišta. Države i njihovi poštanski operatori su na različite načine pristupali razvoju i uvođenju elektronskih usluga, mada je skoro svima zajedničko to da su svoje servise nastojali digitalizovati i kao elektronske ponuditi svojim korisnicima.

Ono što se nameće kao zaključak jeste upravo potreba za uključivanjem poštanskih operatora u svjetske tokove e-poslovnih i e-tržišnih usluga. Odnosno, uzimanje učešća u ovim tokovima kroz stvaranje strategije zajedničkog i organizovanog djelovanja u cilju stvaranja jedinstvene mreže.

Upravo stvaranje zajedničkih strategija te zajedničko nastupanje na tržištu elektronskih finansijskih usluga može donijeti poštanskim operatorima prednost u odnosu na konkurenciju. Ovaj način zajedničkog organizovanja operatora kroz objedinjavanje servisa i mreže, predstavlja jedan od načina da se poštanska djelatnost izbori sa konkurencijom i zahtjevima tržišta, te da kroz unapređenje postojećih i razvoj novih servisa stvori nove izvore prihoda.

Takođe, ovaj način zajedničkog djelovanja na tržištu elektronskih finansijskih usluga i usluga e-poslovanja predstavlja moguć recept i za poslovanje Pošta Srbije. Kao što je u ovom radu i navedeno primjer regionalne saradnje poštanskih operatora iz Srbije, BiH, Hrvatske i Crne Gore u oblasti elektronskih finansijskih usluga već postoji i on treba da posluži kao osnova za unapređenje ovih usluga a samim tim i unapređenje poslovanja ovih operatora.

Ovakav vid regionalne saradnje predstavlja jedan od načina da se pošte pozicioniraju na modernom tržištu, koje se sve brže mijenja razvojem novih tehnologija.

5. LITERATURA

[1] Šarac D., Finansijsko poslovanje u poštanskom saobraćaju, FTN izdavaštvo, Novi Sad, 2014.

[2]

http://presentations.upu.int/?repository_id=poc&folder=%252F2014%252Fservices%2520financiers%2520postaux%252Fforum%252028.03.2014#1 (pristupljeno u junu 2018.)

[3]

http://ec.europa.eu/finance/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_en.pdf (pristupljeno u junu 2016.)

Kratka biografija:



Ognjen Vujanić rođen je u Prijedoru u Republici Srpskoj 1992. godine. Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Poštanski saobraćaj i telekomunikacije – „Elektronske finansijske usluge u pošti“ odbranio je 2018. godine.