

SAOPŠTENJE

Internet trgovina - Izazovi razvoja

Beograd (12. novembar 2007.) - Kupovina platnim karticama preko Interneta koja je već duži niz godina uobičajena u svetu, od nedavno je zaživela i u Srbiji. Trgovina preko Interneta uvodi Srbiju u svet međunarodne elektronske trgovine i otvara mogućnosti za novi vid poslovanja, koji će pozitivno uticati na celokupni razvoj i srpsku ekonomiju. Primera radi, samo u prvom kvartalu 2007. godine, u SAD-u je prodajom preko Interneta ostvaren promet od oko 30 milijardi dolara. Uvođenjem ovog servisa, otvaraju se nove šanse i perspektive za domaću privredu, jer Internet briše sve granice. Onog trenutka kada firme omoguće da za plaćanje svojih proizvoda i usluga koje prodaju na Internetu prihvataju sve međunarodne kartice, potencijalno će imati ogroman broj kupaca iz celog sveta.

Banca Intesa je jedina banka koja je na domaćem tržištu uvela uslugu prihvatanja platnih kartica putem Interneta za domaće trgovce, čime je ostvaren preduslov da se domaći proizvodi i usluge ponude na globalnoj mreži. E-commerce servis Banca Intesa omogućava trgovcima i klijentima banke, prodaju robe/usluga prihvatanjem Visa, MasterCard, Maestro kartica, bez obzira na to koja ih je domaća ili inostrana banka izdala. Implementacija American Express kartica je u toku, a uskoro će i korisnicima Dina kartica biti omogućeno da kupuju u domaćim online prodavnicama.

Za sada su online kupovinu na domaćem tržištu ponudili (Telenor, SezamPro OnLine, Eunet, YUnet i Comtrade), ali osim navedenih, postoji i značajan broj domaćih kompanija, lidera u privrednim oblastima kojima se bave, sa kojima je usluga ugovorena i koji se nalaze u procesu implementacije.

Vrsta roba i usluga koje trgovci mogu da prodaju putem Interneta nije ograničena ali mora biti u saglasnosti sa važećim zakonskim odredbama i propisima iz oblasti trgovine, što znači da se na online prodajnim mestima može prodavati raznovrsna roba široke potrošnje. E-commerce servis podržava trenutno najviše standarde iz oblasti sigurnosti internet kupovine - 3D Secure tehnologiju (Verified By VISA, Master Card SecureCode) kojom se štite svi učesnici u online transakcijama. Prilikom plaćanja, unos podataka o kartici vrši se na zaštićenoj web stranici (primenom SSL protokola), a na koju se korisnik preusmerava u procesu plaćanja, čime je omogućena direktna komunikacija između korisnika i banke izdavaoca. Ovo konkretno znači da trgovac nema pristup podacima o platnoj kartici kupca, a samim tim nije u mogućnosti da zloupotrebi te podatke.

Povećanjem korišćenja platnih kartica u Srbiji i uz ponudu proizvoda domaćih kompanija na Internetu, evidentiran je porast broja i ukupnog obima online kupovina platnim karticama. Imajući u vidu da se transakcija kupovine na Internetu obavlja u tzv "card not present" okruženju pri čemu niti roba niti korisnik (kupac) nisu prisutni na prodajnom mestu, postoji objektivna mogućnost greške ili zloupotrebe. Do grešaka obično dolazi ukoliko ponuđeni proizvodi nisu na adekvatan način opisani, ako nije precizno opisan način i rok za distribuciju proizvoda, ili nije jasno definisan način na koji kupac može reklamirati ili vratiti kupljeni proizvod. U tim slučajevima se dešava da kupac ne dobije tačno zahtevani proizvod po predviđenoj ceni. Sam proces reklamacije i dokazivanja odgovornosti u reklamacionom postupku oduzima dosta resursa i vremena i banci i korisniku.

Osim toga, najveći problem online kupovine je neovlašćeno korišćenje platnih kartica (tj. zloupotreba). Zloupotreba je pre svega moguća ukoliko neko neovlašćeno dođe u posed podataka o platnoj kartici što je obično posledica nemara i nepažnje korisnika.

Prilikom kupovine na Internetu, korisnici platnih kartica posebno treba da obrate pažnju kojim web sajtovima pristupaju i gde ostavljaju podatke o platnoj kartici. Preporučuje se kupovina na renomiranim Internet prodavnicama koje su prepoznate kao pouzdane i iza kojih je jasno da stoje kompanije koje su u stanju da ispune objavljene uslove kupovine/naručivanja i time garantuju isporuku prodane robe ili usluga.

Najnoviji tehnički standardi razvijeni od strane MasterCard i VISA sistema – 3D SECURE značajno povećavaju sigurnost i poverenje u online kupovinu onemogućavajući najčešće vidove zloupotrebe u smislu neautorizovanog korišćenja platne kartice od strane neovlašćenih osoba. Ukoliko se na Internet prodajnom mestu pojavljuju registrovane oznake SecureCode i Verified By VISA znači da se radi o legitimnom trgovcu koji garantuje sigurnost i pouzdanost plaćanja. Treba izbegavati manje i nepoznate Internet prodavnice koje nemaju izgrađenu reputaciju. Posebno treba obratiti pažnju na objavljene uslove kupovine i opšte uslove sa kojima se korisnik saglasi pre obavljanja plaćanja.