

# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Aleksandar Birovljev



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



**Sledećih sat vremena videćete ...**

**Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu**

**Najčešće metode plaćanja preko interneta u Srbiji**

**Primeri praktične kupovine/plaćanja**



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



**e-business**  
DEVELOPMENT

# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu



## Europe 2015 Key B2C E-commerce Data of Goods & Services at a Glance



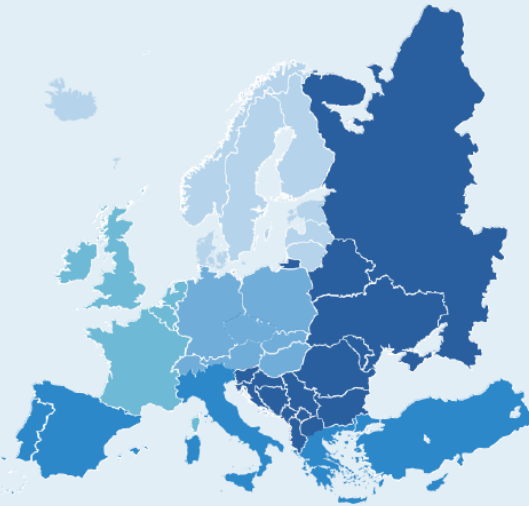
685mn people are over the age of 15



516mn people use the Internet (75%)

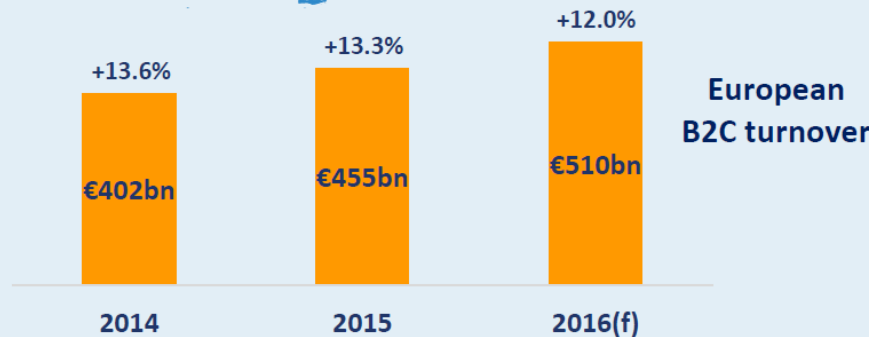
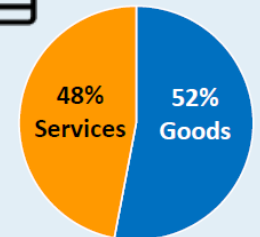
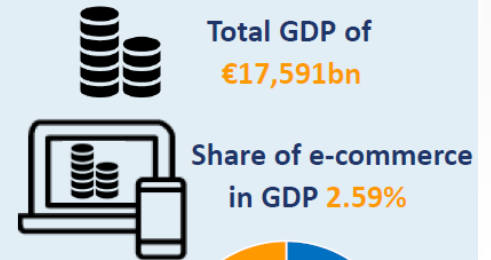


296mn people are e-shoppers (43%)



### B2C E-commerce Turnover per Region

West	€252.9bn	+12.9%
Central	€89.5bn	+14.2%
South	€50.9bn	+17.1%
North	€37.6bn	+10.9%
East	€24.5bn	+9.1%



Executed by: Ecommerce FOUNDATION

In cooperation with: GfK

Powered by: ASENDIA ingenico Manhattan webhelp

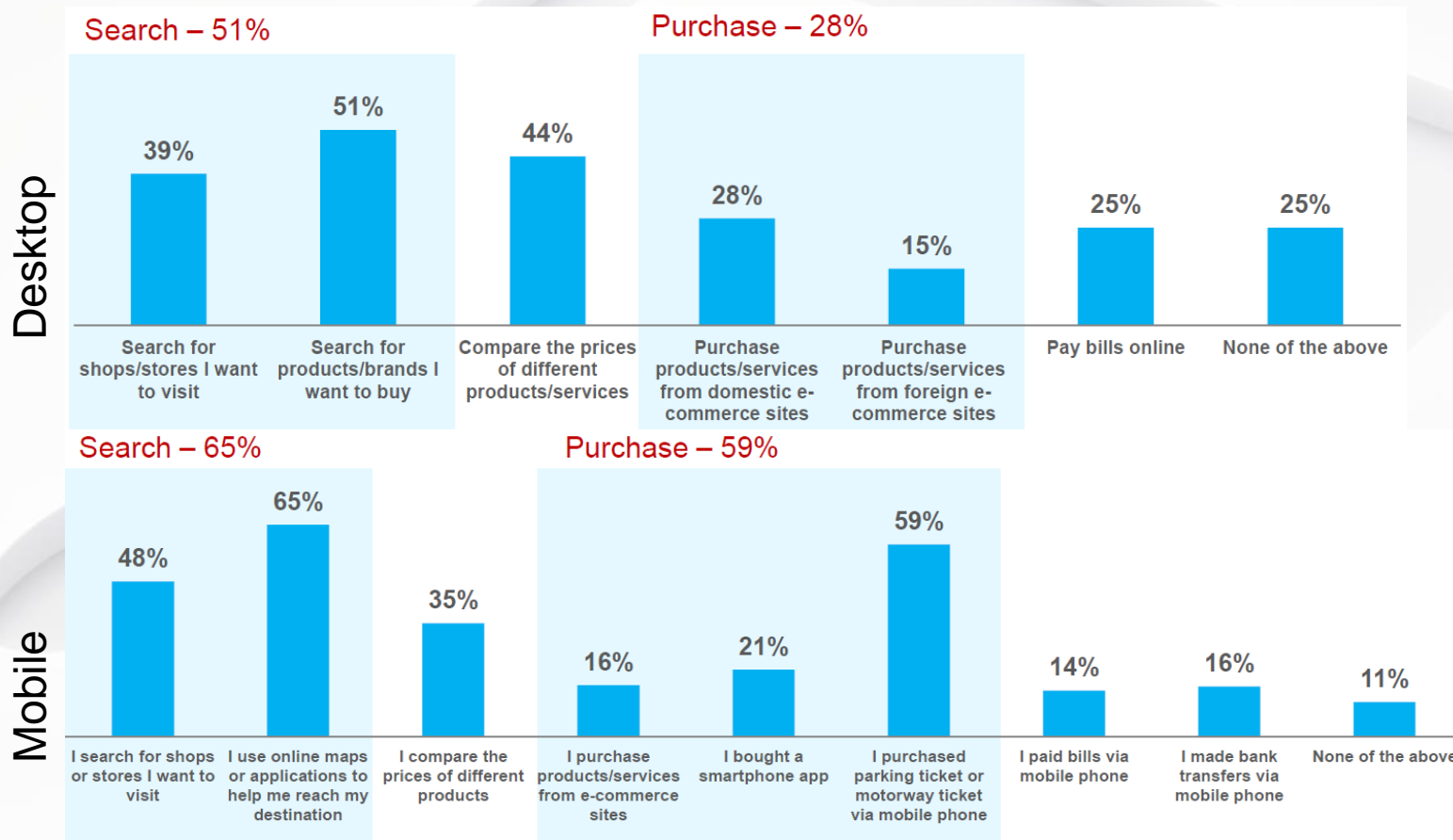
© Ecommerce Foundation (May 2016)



Izvor: Ecommerce Foundation (www.ecommerce-europe.eu)

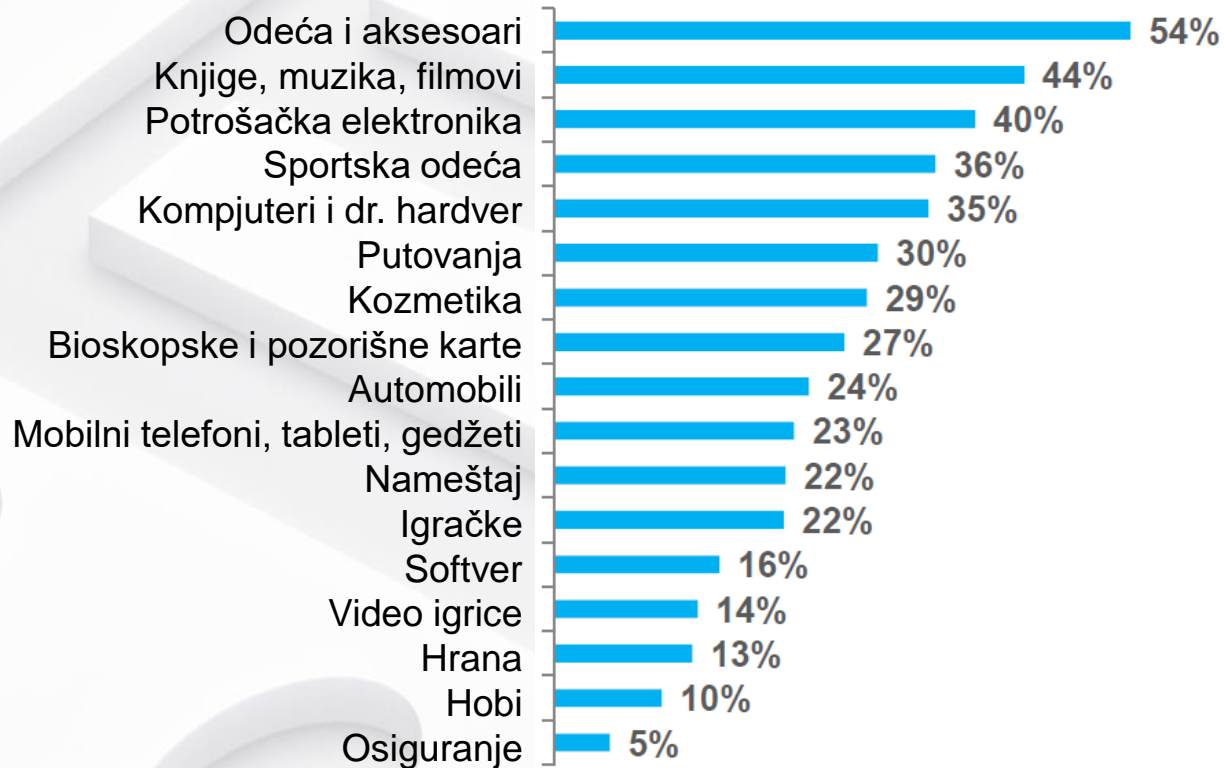
# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Šta se najčešće radi na srpskom internetu?



# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Šta se najčešće kupuje na srpskom internetu?



# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Gde najčešće kupuju srpski građani?



# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Transakcije plaćanja izvršene preko interneta korišćenjem platnih kartica

2014.

Valuta	Broj transakcija						Vrednost transakcija						
	I	II	III	IV	Ukupno	%	I	II	III	IV	Ukupno	EUR	%
RSD	111,879	122,438	118,529	150,841	503,687	24.98%	531,412,371.27	607,252,645.64	598,399,495.54	685,561,926.10	2,422,626,438.55	19,857,593.76	21.80%
EUR	183,384	196,559	190,109	220,288	790,340	39.19%	10,387,704.38	11,674,354.21	12,013,780.97	11,484,115.62	45,559,955.18	45,559,955.18	50.01%
USD	148,201	145,353	146,059	198,774	638,387	31.66%	5,259,081.25	5,351,251.39	5,190,108.12	6,527,561.15	22,328,001.91	19,399,739.36	21.29%
GBP	18,106	19,946	18,424	23,831	80,307	3.98%	1,047,086.29	975,491.48	1,076,554.01	1,138,868.98	4,238,000.76	5,696,984.63	6.25%
CHF	827	913	921	1,063	3,724	0.18%	147,166.21	155,773.35	152,129.34	186,573.85	641,642.75	589,049.08	0.65%
	462,397	485,209	474,042	594,797	2,016,445	100.00%						31,103,322.01	100.00%

21.80%

2015.

Valuta	Broj transakcija						Vrednost transakcija						
	I	II	III	IV	Ukupno	%	I	II	III	IV	Ukupno	EUR	%
RSD	171,914	171,854	179,584	217,295	740,647	26.86%	770,431,019.23	824,780,675.64	851,094,856.96	875,408,365.60	3,321,714,917.43	27,227,171.45	24.42%
EUR	219,302	223,712	234,239	319,518	996,771	36.14%	12,101,585.36	14,034,269.96	14,303,269.68	14,896,743.51	55,335,868.51	55,335,868.51	49.63%
USD	208,452	213,385	217,373	287,955	927,165	33.62%	6,049,498.32	5,766,088.15	5,974,388.79	7,192,786.06	24,982,761.32	22,525,440.53	20.20%
GBP	22,253	21,465	19,738	24,914	88,370	3.20%	1,048,665.93	1,036,109.85	1,211,948.30	1,151,555.03	4,448,279.11	5,760,886.06	5.17%
CHF	1,204	1,153	1,078	1,402	4,837	0.18%	203,657.31	168,610.13	150,152.42	189,257.13	711,676.99	647,509.39	0.58%
	623,125	631,569	652,012	851,084	2,757,790	100.00%						111,496,875.95	100.00%

24.42%

# Kupovina i plaćanje preko interneta više nije tabu

Osnovne prepreke/opasnosti i kako ih prevazići

3 prepreke:

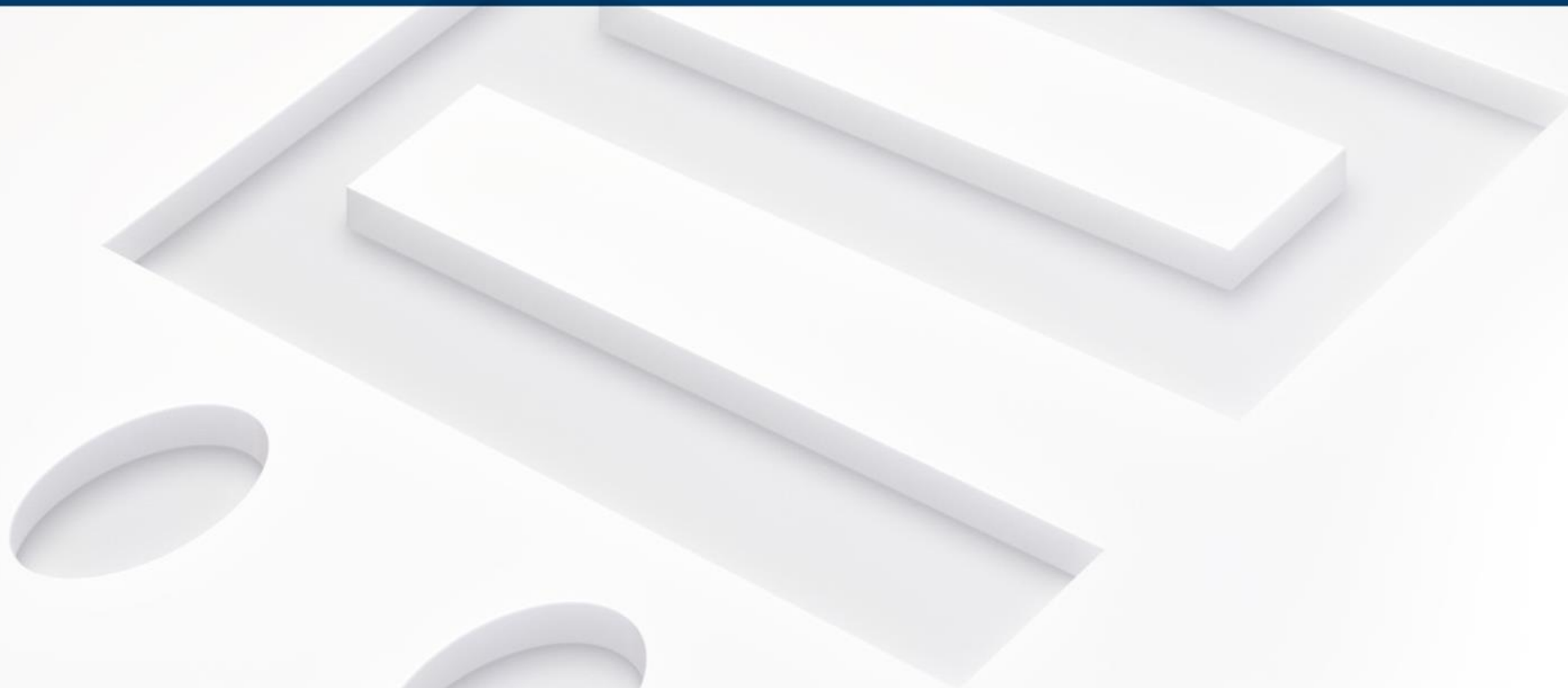
1. Sigurnost plaćanja
2. Pouzdanost e-trgovca
3. Garancija za robu/uslugu



- 3.
- |  |
|--|
| o Politika reklamacija (DRS):                          |
| § opis rešavanja reklamacionog procesa (DRS)           |
| § način povraćaja sredstava                            |
| § pravo kupca da otkáže ugovor o kupovini              |
| § garancija povraćaja novca                            |
| § Postojanje procedure za reklamacije                  |
| o Politika povraćaja robe                              |
| o Zaštita privatnosti i podataka o ličnosti            |
| o Zaštita poverljivih podataka (i o transakciji)       |
| o Zaštita ugovornih strana, postojanje Uslova kupovine |



# Najčešće metode plaćanja preko interneta u Srbiji



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



# Najčešće metode plaćanja preko interneta u Srbiji

**80%** Plaćanje  
pouzećem

Tehnomanija®  
Mesto gde se kupuje tehnika

WIN@WIN  
...i na webu i na zemlji...

SPORT VISION

Laguna.rs  
Knjige o kojima se priča

**5%** Uplatnice  
QVoucher  
E-banking

**15%** Plaćanje  
karticama

AirSERBIA

telenor

mts

vip

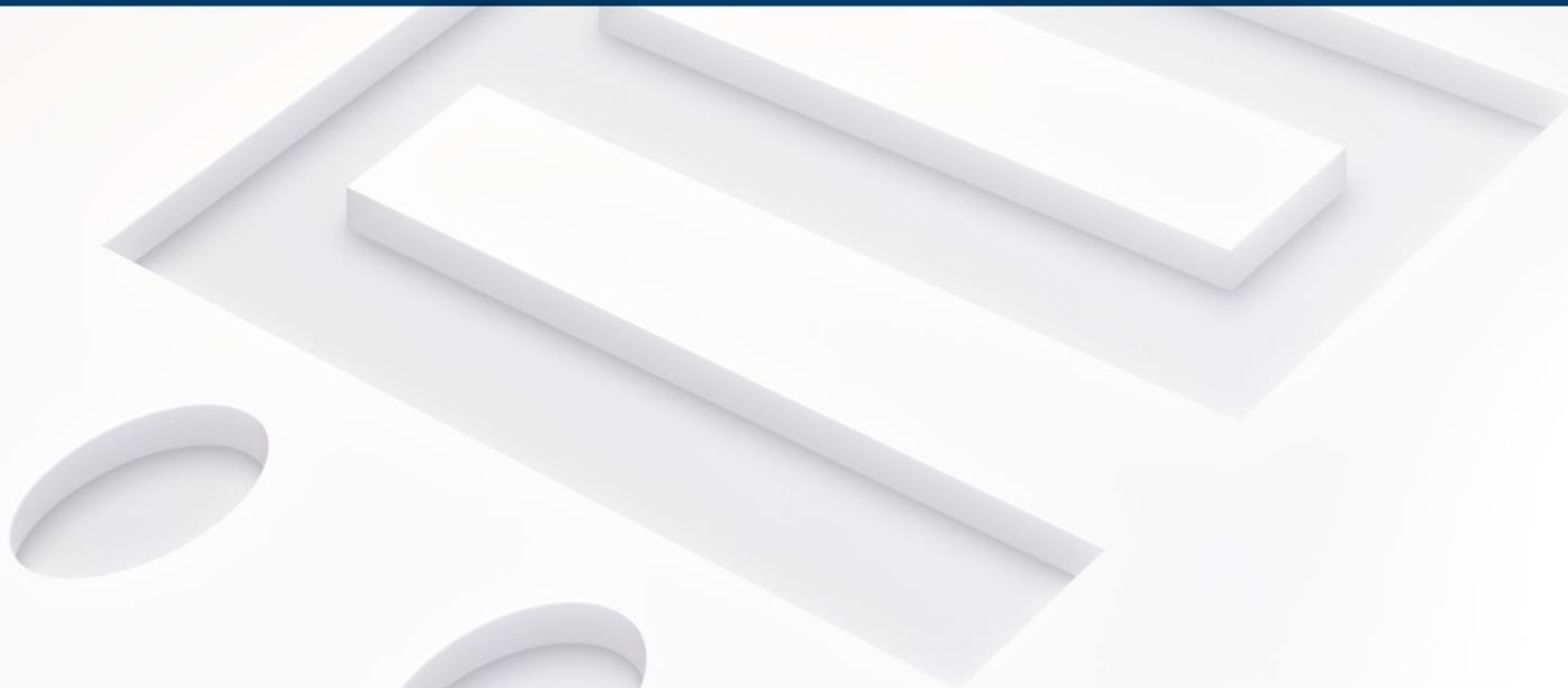
e-business  
DEVELOPMENT

# Najčešće metode plaćanja preko interneta u Srbiji

Koje metode plaćanja su najkomfortnije našim građanima?



# Primeri praktične kupovine/plaćanja



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



# Primeri praktične kupovine/plaćanja

1. Plaćanje računa
2. Kupovina domena
3. Pretplata

# Hvala na pažnji

E-business Development  
Aleksandar Birovljev M.Sc. – Senior Consultant



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде

