Analiza značajki platnog prometa ostvarenog putem poštanskog sustava

Bunjko, Dijana

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:334983

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**



Repository / Repozitorij:

Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository







SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Dijana Bunjko

ANALIZA ZNAČAJKI PLATNOG PROMETA OSTVARENOG PUTEM POŠTANSKOG SUSTAVA

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2017.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
POVJERENSTVO ZA DIPLOMSKI ISPIT

Zagreb, 21. travnja 2017.

Zavod: **Zavod za poštanski promet**
Predmet: **Tehnologija platnog prometa**

DIPLOMSKI ZADATAK br. 4035

Pristupnik: **Dijana Bunjko (0119003479)**
Studij: Promet
Smjer: Poštanski promet

Zadatak: **Analiza značajki platnog prometa ostvarenog putem poštanskog sustava**

Opis zadatka:

U diplomskom radu potrebno je pregledno prikazati i analizirati značajke platnog prometa koji se obavlja putem poštanskog sustava koristeći odgovarajuću inženjersku metodologiju.
Istražiti današnje stanje i pretpostavljene trendove razvoja relevantnih oblika i veličina te povezanosti. Na temelju toga donjeti odgovarajuće zaključke o zakonitostima i procedurama obavljanja pojedinih financijskih usluga u određenim elementima poštanskog sustava.

Zadatak uručen pristupniku: 28. travnja 2017.

Mentor:

doc. dr. sc. Tomislav Kljak

Predsjednik povjerenstva za diplomski ispit:

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti

DIPLOMSKI RAD

ANALIZA ZNAČAJKI PLATNOG PROMETA OSTVARENOG PUTEM POŠTANSKOG SUSTAVA

ANALYSE OF PAYMENT SERVICES TRAFFIC CHARACTERISTICS ACHIEVED BY POSTAL SYSTEM

Mentor: doc. dr. sc. Tomislav Kljak

Studentica: Dijana Bunjko
JMBAG: 0119003479

Zagreb, rujan 2017.

SAŽETAK

Sigurno odvijanje platnog prometa regulira se različitim zakonima i propisima koje u Republici Hrvatskoj provodi Hrvatska narodna banka. Poštanskim direktivama želi se organizirati tržište poštanskih usluga i osigurati poštanske usluge dostupne svima po prihvatljivim cijenama. Poštanski sustav pružanjem osnovnih poštanskih financijskih usluga znatno doprinosi gospodarskom i društvenom razvoju i u poboljšanju životnog standarda u svijetu. Velika većina svjetskog stanovništva ima pristup osnovnim financijskim uslugama zbog raširene mreže poštanskih ureda. Poštanski uredi pokazali su se posebno važni za financijsku inkluziju. Svaki poštanski operator pruža različite financijske usluge ovisno iz koje regije dolazi. Mnoge financijske usluge dostupne putem poštanskih ureda obavljaju se u suradnji s bankama i/ili štedionicama, a neki poštanski operatori i samostalno pružaju financijske usluge.

KLJUČNE RIJEČI: platni promet; poštanski sustav; financijske usluge; poštanski ured

SUMMARY

In the Republic of Croatia.safe payment transactions are regulated by various laws and regulations implemented by the Croatian National Bank. With the postal directives the aim is to organize the postal services market and provide postal services available to everyone at acceptable prices. The postal system, by providing basic postal financial services, significantly contributes to economic and social development and to the improvement of living standards in the world. The big majority of the world's population have access to basic financial services due to the large network of post offices. Postal offices have been shown particularly important for financial inclusion. Each postal operator provides different financial services depending on which region it comes from. Many financial services available through post offices are carried out in cooperation with banks and/or savings banks, and some postal operators provide financial services on their own.

KEYWORDS: payments; postal system; financial services; post office

SADRŽAJ

1. UVOD 1
2. OPĆENITO O PLATNOM PROMETU 3
2.1. Zakon o platnom pometu 4
2.2. Nacionalni odbor za platni promet 6
2.3. Projekt SEPA 8
2.4. Platni sustavi 9
2.4.1.1. HSVP 10
2.4.1.2. NKS 12
2.4.1.3. TARGET2 14
2.4.1.4. EuroNKS 15
3. POVEZANOST POŠTANSKOG SUSTAVA I PLATNOG PROMETA 16
3.1. Utjecaj poštanskih direktiva na poštanski sustav 17
3.2. Različite modeli poštanskih uprava 19
3.3. Financijska inkluzija (uključenost) 20
4. VRSTE FINANCIJSKIH USLUGA KOJE OBAVLJAJU POŠTANSKI OPERATORI 25
4.1. Poštanske financijske usluge dostupne na području Afrike 27
4.2. Poštanske financijske usluge dostupne na području Azije 28
4.3. Poštanske financijske usluge dostupne na području Europe i Zajednice nezavisnih država 29
4.4. Poštanske financijske usluge dostupne na području Amerike 30
5. PRIKAZ SPECIFIČNOSTI PLATNOG PROMETA KOD RAZLIČITIH POŠTANSKIH OPERATORA 33
5.1. Australska pošta 33
5.2. Post Office (Velika Britanija) 35
5.3. Hellenic Pošta (ELTA) 38
5.4. Pošta Singapura (SingPost) 40
5.5. Pošta Burundi 42
5.6. Kanadska pošta 43
5.7. Hrvatska pošta (HP) 45
6. CASE STUDY: ANALIZA ZNAČAJKI FINANCIJSKIH USLUGA NA RAZINI POŠTANSKOG UREDA 47
6.1. Uputnički promet 47

6.2. Ostale poštanske financijske usluge 54
7. ZAKLJUČAK 63
LITERATURA 64
POPIS SLIKA 66
POPIS GRAFIKONA 66
POPIS TABLICA 66

1. UVOD

Platni sustav je vrlo važan za gospodarski sustav svake zemlje zbog mogućnosti uporabe novca i ostalih sredstva plaćanja. Republika Hrvatska (RH) donosi čitav niz zakona i propisa po kojima se regulira platni promet, a najvažniji je Zakon o platnom prometu. Hrvatska narodna banka (HNB) osim što provodi regulaciju platnog prometa za RH, provodi i cijeli niz sigurnosnih mjera kako bi sudionici platnog prometa mogli sigurno provoditi svoje transakcije.

Poštanski sustavi dio su infrastrukture svake zemlje, kao posebno važni pokazali su se poštanski uredi (PU). Zbog raširene poštanske mreže po cijelom svijetu velika većina ljudi koriste PU-e za obavljanje financijskih usluga, pa su zbog toga PU-i posebno važni za financijsku inkluziju (uključenost). Jačanje poštanskih financijskih usluga doprinosi iskoristivosti poštanske mreže i jačanju bankarskog sustava u svijetu. Naslov diplomskog rada je: Analiza značajki platnog prometa ostvarenog putem poštanskog sustava. Diplomski rad je podijeljen na sedam cjelina:

1. Uvod
2. Općenito o platnom prometu
3. Povezanost poštanskog sustava i platnog prometa
4. Vrste financijskih usluga koje obavljaju poštanski operatori
5. Prikaz specifičnosti platnog prometa kod različitih poštanskih operatora
6. Case study: Analiza značajki financijskih usluga na razini poštanskog ureda
7. Zaključak.

Drugim poglavljem općenito je opisan platni promet u RH sa svim zakonima, odborima, projektima i sustavima koji su važan dio platnog prometa.

Raširena poštanska mreža dostupna je u ruralni i urbanim dijelovima svijeta. Treće poglavlje obuhvaća poštanske reforme i direktive koje su pomogle da poštanske usluge budu dostupne svima u svijetu pod istim uvjetima. Različite zemlje svijeta imaju različite modele poštanskih uprava i različite poštanske usluge dostupne putem PU-a.

Vrste financijskih usluga koje se mogu pronaći kod različitih poštanskih operatora navedene su u četvrtom poglavlju. U poglavlju se navode za svaki kontinent općeniti podatci o poštanskoj mreži kao i specifične financijske usluge za svaki od tih kontinenata.

U petom poglavlju opisano je sedam nacionalnih poštanskih operatora iz različitih dijelova svijeta. Za svakog operatora ukratko je opisan početak razvoja poštanske djelatnosti u zemlji u kojoj djeluje i navedene su financijske usluge specifične za njih i njihovo područje koje pokrivaju.

U šestom poglavlju prikazana je analiza financijskih usluga hrvatskog nacionalnog poštanskog operatora. Podatci korišteni za analizu prikupljeni su u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine iz četiri PU-a s područja zagrebačke županije, a za jedan PU prikupljeni su podatci samo za veljaču 2017. godine. Od pet PU-a dva su s dostavnim područjem, a ostala tri ureda su bez dostavnog područja.

Za izradu diplomskog rada korišteni su različiti članci, istraživanja, interni pravilnici i statistički podatci, te ostali Internet izvori navedeni u popisu literature.

2. OPĆENITO O PLATNOM PROMETU

Svaka zemlja unutar gospodarskog sustava sadrži platni promet čija je funkcija omogućiti uporabu novca i bezgotovinskih platnih transakcija, odnosno prijenosa sredstva plaćanja između platitelja i primatelja tih sredstva. Vrlo je važno osigurati sigurno funkcioniranje platnog prometa zbog utjecaja na središnju banku koja je institucija odgovorna za sve sudionike i cijeli financijski sustav.

Platni promet objedinjuje različite sporazume temeljene na zakonima i ugovorima, standardiziranim pravilima i ugovornim obavezama između sudionika. Platni promet sastavljen je od nekoliko dijelova:

- procedure,
- instrumenti,
- pravila i
- tehnička potpora koja omogućuje slanje transakcija i informacija između korisnika.

RH uredila je funkcioniranje platnog promet sa nizom zakona i propisa u skladu kojih HNB donosi podzakonske propise kojima se regulira provedba zakona i propisa. Zakoni i propisi kojima je uređeno funkcioniranje platnog prometa u RH su:

- Zakon o platnom prometu,
- Zakon o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru financijskih instrumenata,
- Zakon o deviznom poslovanju,
- Zakon o elektroničkom novcu,
- Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, te
- ostali propisi Europske unije.

HNB ima zadaća da u okviru platnog prometa provodi nadzor, sigurnost te učinkovitost platnog prometa, platnog sustava i svih sudionika u platnom prometu. HNB sve prikupljene podatke o rokovima, obavezama i načinima plaćanja objavljuje u obliku statističkih podataka na svojim Internet stranicama, te redovito dostavlja izvješća Europskoj središnjoj banci. HNB vrši i nadzor institucija za platnog prometa, a prilikom nadzora vodi se osnovnim kriterijima:

- opsegom poslovanja,
- vrstom poslovanja,
- složenošću poslovanja i
- rizičnosti poslovanja.

Osim nadzora institucija za platni promet HNB obavlja nadzor platnih sustava i institucija za elektronički novac, a prilikom nadzora HNB-u pomažu ostale nadležne institucija RH i drugih država. HNB u skladu sa Zakonom o platnom prometu upravlja registrom institucija za platni promet i na svojim Internet stranicama objavljuje popis

institucija za platni promet koje dolaze iz drugih država članica, a imaju odobrenje za pružanje usluga platnog prometa u RH.

Institucije za platni promet iz Europske unije uz zakonske propise i odobrenje nadležnih regulatora država članica mogu pružati svoje usluge platnog prometa i u RH. Takvim institucijama na raspolaganju su dva načina pružanja usluga platnog prometa u RH i to:

- putem ostvarivanjem prava poslovnog nastana, tj. putem zastupnika ili podružnice i
- neposrednim pružanjem usluga.

Nadzor i kontrolu institucija za elektronički novac, također obavlja HNB sukladno Zakonu o elektroničkom novcu, analizom i prikupljanjem podataka koje te institucije dostavljanju HNB-u. Elektronički novac je ništa drugo nego određena novčana vrijednost pohranjena na nekom obliku platnog instrumenta (npr. magnetska kartica ili kartica sa čipom) namijenjena za izvršavanje platnih transakcija. Također na HNB-ovim Internet stranicama objavljen je registar institucija za elektronički novac, a sadrži i institucije iz drugih država članica koje sukladno Zakonu o elektroničkom novcu mogu pružati takve usluge u RH.[1]

2.1. Zakon o platnom pometu

Zakonom o platnom prometu definiraju se svi uvjeti za pružanje platnih usluga, obaveza, transakcija, rad i nadzor institucija za platni promet, rad i nadzor platnih sustava kao i obaveze svih korisnika platnih usluga. Zakon je usklađen s propisima i direktivama Europske unije i od 13. studenog 2007. godine s Direktivom 2007/64/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća.

Sukladno Zakonu o platnom prometu definirane su platne usluge koje pružatelji platnih usluga mogu obavljati kao svoju djelatnost. Pod tim platnim uslugama smatraju se:

1) Sve usluge vezane za polaganje novaca na račun za plaćanje i sve djelatnosti povezane s vođenjem takvih računa.
2) Sve usluge vezane za podizanje novaca s računa za plaćanje i sve djelatnosti povezane s vođenjem takvih računa.
3) Sve usluge vezane za platne transakcije, kao i prijenos novčanih sredstva na račun za plaćanje kod korisnikovog pružatelja platnih usluga ili drugog pružatelja platnih usluga.

[1] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu (travanj, 2017.)

4) Sve usluge vezana za platne transakcije gdje su novčana sredstva obuhvaćena nekom vrstom kreditne linije za korisnika platne usluge.
5) Sve usluge prihvaćanja i/ili izdavanja platnih instrumenata.
6) Sve usluge novčanih pošiljaka.
7) Sve usluge za izvršavanje platnih usluga kada se koristi informatičko-tehnološki ili digitalni uređaj i telekomunikacijsko sredstvo, a plaćanje se postiže putem telekomunikacijskog, mrežnog ili drugog operatora koji djeluje kao posrednik između korisnika platne usluge i prodavatelja robe ili usluge.

Osim što su Zakonom o platnom prometu definirane vrste platnih usluga, definirani su i pružatelji, odnosno pravne ili fizičke osobe koje mogu pružati platne usluge u RH:

- kreditne institucije čije je sjedište u RH,
- institucije za elektronički novac čije je sjedište u RH,
- institucije za platni promet čije je sjedište u RH,
- HNB kada ne djeluje u obliku monetarne ili druge javne vlasti,
- RH i jedinice lokalne/regionalne samouprave kad ne djeluju u obliku javne vlasti,
- kreditne institucije čije je sjedište u nekoj od država članica,
- institucije za elektronički novac čije je sjedište u nekoj od država članica,
- institucije za platni promet čije je sjedište u nekoj od država članica,
- podružnica kreditne institucije iz neke treće zemlje sa sjedištem u RH,
- podružnica institucije za elektronički novac iz neke treće zemlje sa sjedištem u RH,
- Europska središnja banka kada nema funkcije u obliku monetarne ili druge javne vlasti.

Pravne ili fizičke osobe kojima je prema Zakonom o platnom prometu odobrena djelatnost pružanja platnih usluga, dužni su informirati svoje već postojeće i nove korisnike o svojim uvjetima poslovanja. Pružatelji platnih usluga trebaju objaviti slijedeće informacije o svojem poslovanju:

- Potrebne podatke o pružatelju platnih usluga – naziv, adresa uprave i podružnica ili zastupnika, svi dostupni načini komuniciranja s pružateljem usluga, te podatke o nadzoru poslovanja;
- Potrebne podatke o korištenju platnih usluga – karakteristike, potrebne podatke za platitelja i primatelja plaćanja, roku izvršenja platnih usluga, ograničenjima platnih transakcija, naknadama, kamatama i tečaju;
- Potrebne podatke o komunikaciji – sredstvima komuniciranja, tehničkim uvjetima vezanim za opremu korisnika platnih usluga, o učestalosti informiranja korisnika, o jezicima komuniciranja i ugovora, te o pravima korisnika;

- Potrebne podatke o korektivnim i zaštitnim mjerama – odgovornosti platitelja, o rokovima i vrstama platnih usluga, odgovornosti pružatelja platnih usluga i uvjetima povrata novčanih sredstva;
- Potrebne podatke o izmjenama i otkazu ugovora – trajanje ugovora, izmjenama ugovora i informiranja korisnika o izmjenama, pravima korisnika i drugim uvjetima otkazivanja ugovora;
- Potrebne podatke o pravnoj zaštiti – pritužbe i postupci mirenja koji su na raspolaganju korisniku i o mjerodavnom pravu koje se može primjenjivati na ugovor.[2]

2.2. Nacionalni odbor za platni promet

Iskazivanjem kompleksnosti platnog prometa što obuhvaća velik broj tehnoloških i operativnih postupaka koji su definirani različitim zakonima u cilju što bolje međuinstitucionalne suradnje na području funkcioniranja platnog prometa, dovodi do osnivanja Nacionalnog odbora za platni promet.

Nacionalni odbor za platni promet osnovan je 24. veljače 2003. godine, sporazumom o osnivanju kojeg su donijele:

- Hrvatska narodna banka,
- Ministarstvo financija,
- Hrvatska gospodarska komora i
- Hrvatska udruga banaka.

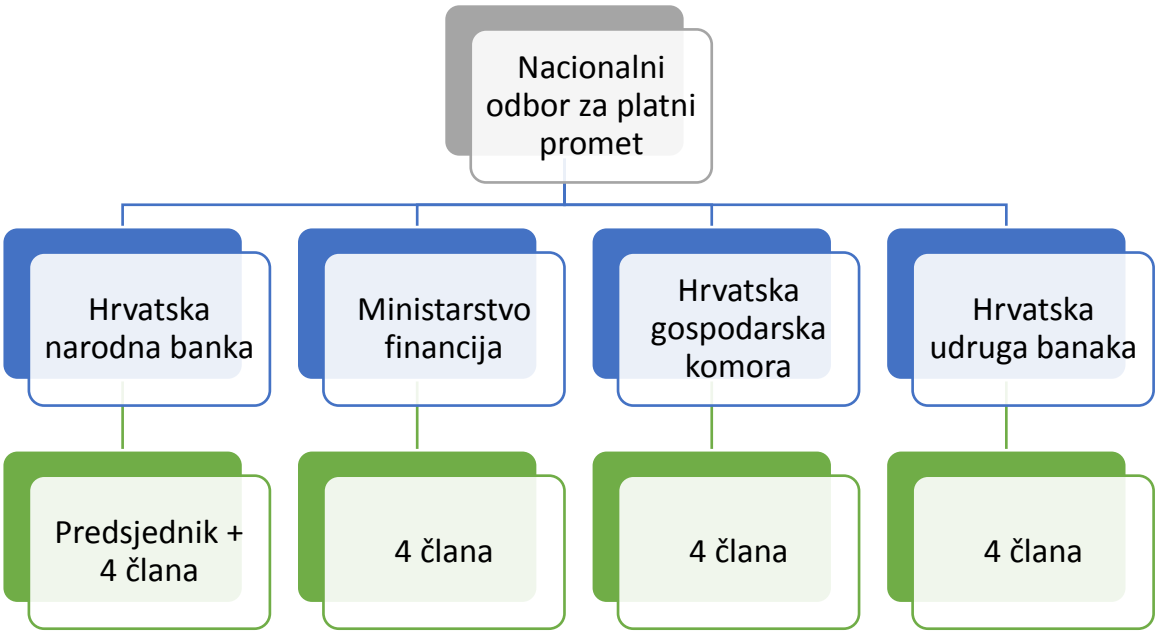
Osnovne zadaće Nacionalnog odbora za platni promet su definiranje i predlaganje zajedničkih mjera u platnom prometu, praćenje razvoja, te predlaganje i primjena novih usluga i servisa vezanih za platni promet. Drugim riječima Nacionalni odbor za platni promet povezan je sa svim aspektima normalnog funkcioniranja platnog prometa u zemlji i ima slijedeće zadaće:

- definira i predlaže zajedničke mjere vezane za platni promet da bi se osigurala jedinstvena primjena zakonskih propisa,
- potiče pronalazak novih rješenja vezanih za platni promet kako bi se postigao veći stupanj učinkovitosti i sigurnosti,
- potiče suradnju institucija nadležnih za donošenje propisa vezanih za platni promet i po potrebi izmjenu važećih zakonskih i podzakonskih propisa,
- prati i predlaže primjenu novih usluga i servisa platnog promet zbog kvalitetnijeg i sigurnijeg odnosa između banaka i korisnika,

[2] Zakon o platnom prometu, donio Hrvatski sabor, Zagreb, NN 133/2009, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_11_133_3247.html (travanj, 2017.)

- predlaže rješenja i utvrđuje probleme prilikom odvijanja platnog prometa,
- utvrđuje daljnji razvoj platnog prometa na tržišnim načelima i protivi se monopolima bilo koje financijske institucije,
- predlaže razvoj platnog prometa u skladu s direktivama Europske unije i međunarodnim standardima.

Slika 1 prikazuje kako su raspoređeni članovi koji čine Nacionalni odbor za platni promet. Nacionalni odbor sastoji se od ukupno 16 članova, a članovi su imenovani od strane potpisnica sporazuma o osnivanju.



Slika 1: Raspored članova koji čine Nacionalni odbor za platni promet

Izvor: https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nacionalni-odbor-za-platni-promet (travanj, 2017.), izradio autor

Sjedište Nacionalnog odbora nalazi se u Zagrebu, a radom Nacionalnog odbora upravlja predsjednik kojeg biraju i razrješuju članovi HNB-a. Predsjednik Nacionalnog odbora saziva i vodi sjednice koje su javne i o svakoj sjednici vodi se zapisnik koji je dostupan na Internet stranicama HNB-a. Predstavnici drugih državnih institucija također mogu sudjelovati u radu Nacionalnog odbora, ako članovi Nacionalnog odbora odluče da mogu doprinijeti svojim stručnim savjetima. Nacionalni odbor također može formirati radna tijela i radne skupine koji će se sastajati neovisno o Nacionalnom odboru i podnosit će im izvješća o svojem radu.[3]

[3] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nacionalni-odbor-za-platni-promet (travanj, 2017.)

2.3. Projekt SEPA

SEPA (engl. *Single Euro Payments Area*) je projekt pokrenut od strane Europske unije kojim se želi postići jedinstveno područje plaćanja u eurima. SEPA omogućuje jedinstveno tržište platnih usluga gdje je svim fizičkim i poslovnim subjektima pružena mogućnost obavljanja bezgotovinskih platnih transakcija u eurima na cijelom SEPA području. Unutar SEPA područja nalazi se:

- sve države članice Europske unije,
- Island,
- Lihtenštajn,
- Norveška,
- Monako,
- Švicarska i
- San Marino.

Temeljna načela na kojima se temelji projekt SEPA su:

- euro – kao jedna valuta,
- pravna osnova koja je zajednička svima,
- set platnih instrumenata,
- zajednički tehnički standardi,
- zajednička poslovna pravila i
- infrastruktura potrebna za obradu platnih transakcija.

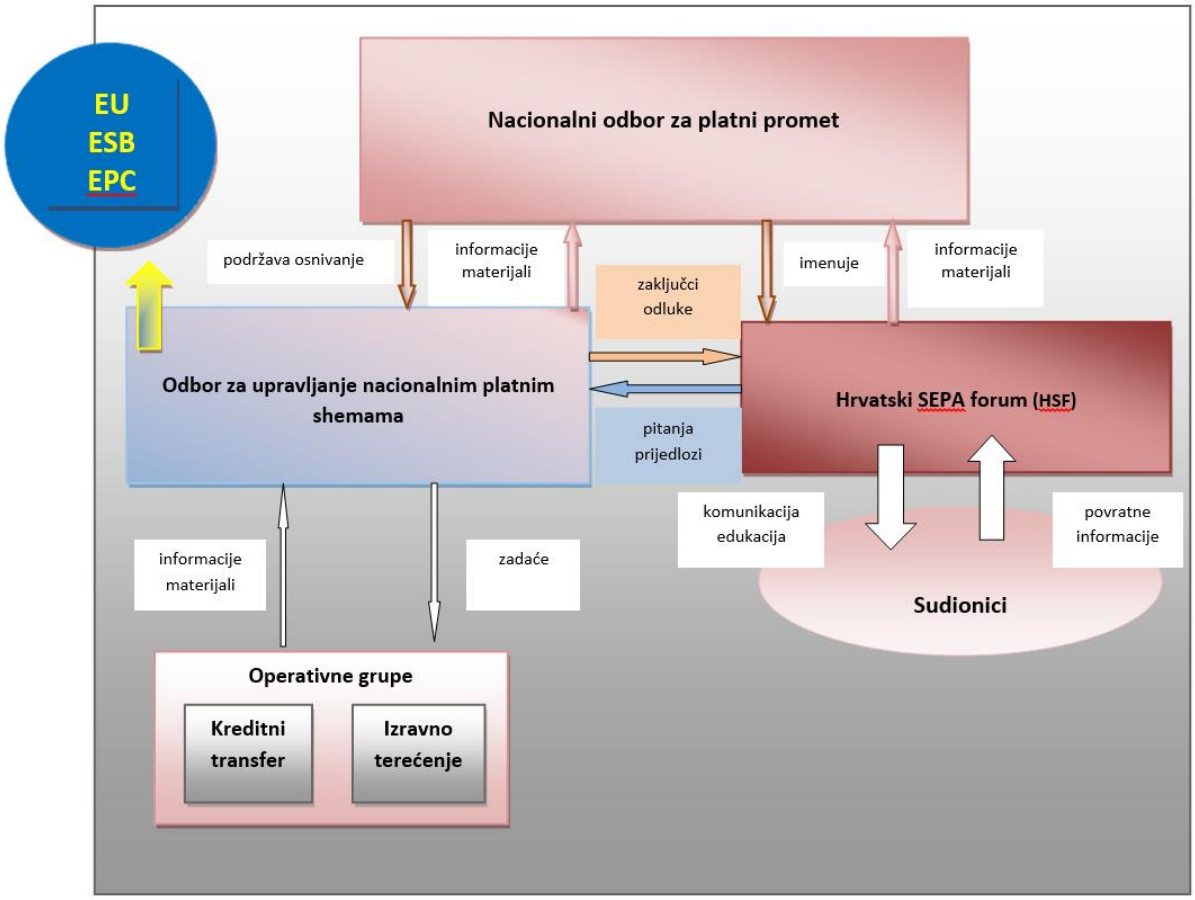
Europsko platno vijeće odgovorno je za upravljanje i razvoj projekta SEPA, a i odgovorno je za donošenje odluka iz platnog područja. Kako bi se integriralo tržište plaćanja u eurima, Europsko platno vijeće odgovorno je za razvoj:

- SEPA platne sheme,
- SEPA izravnog terećenja i
- SEPA kreditnih transfera.

Različite bankarske institucije, udruge banaka i same banke čine Europsko platno vijeće tako i RH ima svojeg predstavnika, a u ulozi promatrača Europskog platnog vijeća sudjeluje Europska središnja banka na čiju se inicijativu krajem 2013. godine osniva Odbor za mala plaćanja u eurima.

Nacionalni odbor za platni promet u travnju 2013. godine unutar RH pokreče inicijativu osnivanja projekta SEPA. Nacionalni odbor za platni promet koordinira i upravlja projektom SEPA, radnim skupinama i svim pitanjima vezanima za projekt SEPA (Slika 2.).[4]

[4] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/sepa (travanj, 2017.)



Slika 2: Prikaz upravljanja i koordinacije projekta SEPA u RH

Izvor: https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/sepa (travanj, 2017.)

2.4. Platni sustavi

Platni sustavi imaju zadatak omogućiti neometano funkcioniranje platnog prometa i za njihovo upravljanje zaduženi su upravitelji platnog sustava. Najveća odgovornost upravitelja je da osigura platne sustave u skladu s obujmom posla i željama korisnika da platni sustavi sadrže:

- pouzdan, prihvatljiv i napredan informacijski sustav koji može izvršavati sve funkcije i održavati stabilnost poslovanja, te
- definiranu strukturu poslovanja s uključenim kadrovskim sektorom i upravljanjem rizicima koji mogu pogoditi platni sustav.[5]

Reformom domaćeg platnog prometa počinje se primjenjivati Zakon o platnom prometu u zemlji, započinje izgradnja nove infrastrukture platnog prometa, donesene

[5] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nadzor-platnog-prometa (travanj, 2017.)

su različite podzakonske regulative i prebačeni su svi računi iz Zavoda za platni promet (današnja Fina – Financijska agencija) u banke. Nova infrastruktura platnog prometa obuhvatila je:

- Hrvatski sustav velikih plaćanja,
- Nacionalni klirinški sustav i
- Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata.

Reformom je na taj način izgrađena struktura platnog prometa koja odgovara međunarodnim standardima i usporediv je sa platnim sustavima zemalja Europske unije. Platni promet u RH izvršava se putem četiri platna sustava:

1) Hrvatski sustav velikih plaćanja (HSVP),
2) Nacionalni klirinški sustav (NKS),
3) Sustav TARGET2 (engl. *Trans-European Automated Real-time Gross settlement Express Transfer system*) i
4) Sustav EuroNKS.

Važna zadaća HNB-a vezana za upravljanje i nadzor platnog prometa u RH proteže se i na platne sustave od kojih je platni sustav HSPV u vlasništvu i pod operativnom upravom HNB-a, dok je platni sustav TARGET2 samo pod upravom HNB-a.[6]

2.4.1.1. HSVP

HSPV je jedan od platnih sustava gdje se u stvarnom vremenu namiruju kunske platne transakcije u velikim iznosima kako bi se mogla provoditi monetarna politika HNB-a i druge različite platne transakcije. HSVP se sastoji od nekoliko važnih sudionika koji djeluju u RH:

- HNB,
- banke sa sjedištem u RH koje imaju dozvolu za rad od strane HNB-a,
- Hrvatska banka za obnovu i razvitak i
- Središnje klirinško depozitarno društvo.

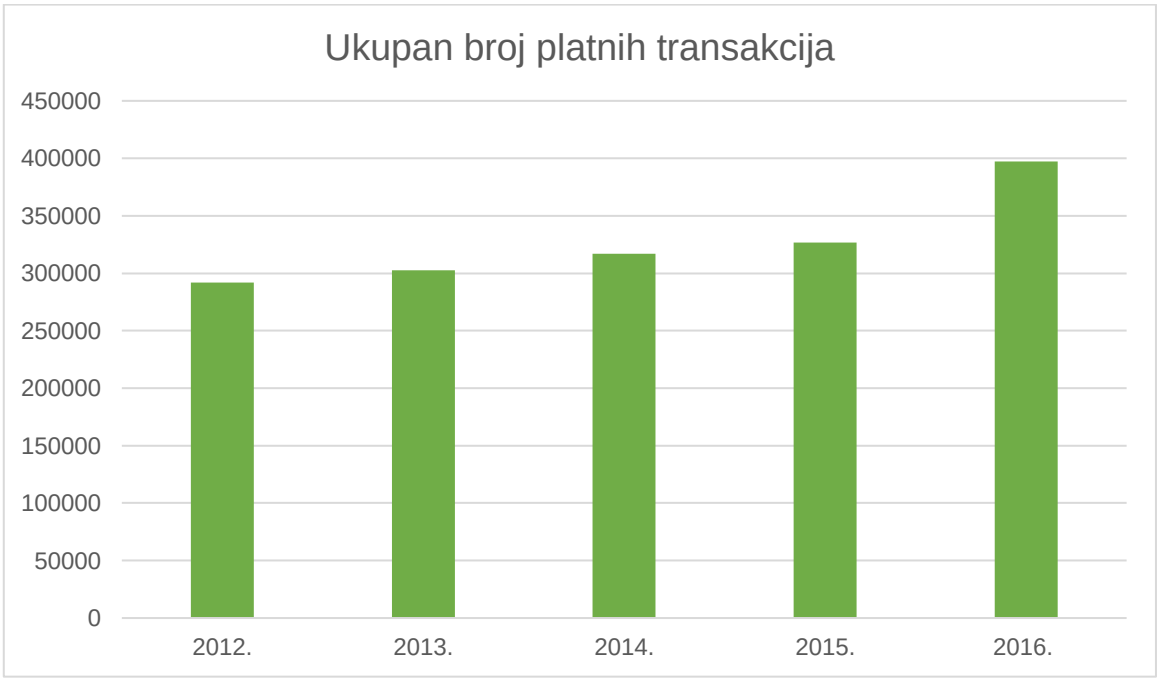
HNB vodi glavnu riječ kod otvaranja i vođenja računa za svakog sudionika HSVP-a. Preko sustava HSVP računi se namiruju tokom obračunskog dana, odnosno svaki radni dan u tjednu. Transakcije u HSVP-u su neopozive i prihvaćene od trenutka kada su namirene. Kako je sustav HSVP u vlasništvu HNB-a, HNB ima određena ovlaštenja vezana za sustav HSVP:

- određuje limite na računima sudionika HSVP-a,

[6] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi (travanj, 2017.)

- može teretiti račune sudionika izravnim transferima,
- naplaćuje naknade za provođenje transakcija, te
- naplaćuje naknade za različite usluge u sustavu HSVP.

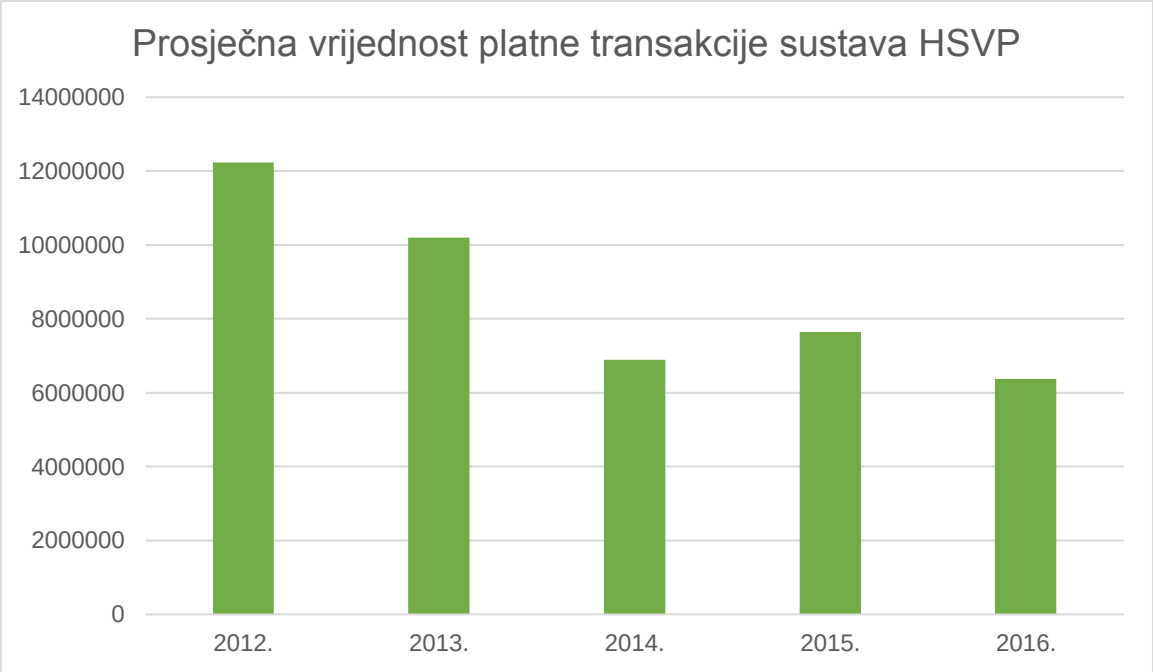
HNB na svojim Internet stranicama objavljuje statističke podatke te je jedini izvor statističkih podataka za sustav HSVP-a. [7] Grafikon 1 prikazuje ukupan broj platnih transakcija koje su bile izvršena posljednjih pet godina putem sustava HSVP-a. Transakcije platnog sustava HSPV-a od 2012. godine do 2016. godine porasle su za gotovo 27 %, a posebno je veliki rast zabilježen između 2015. godine i 2016. godine. Premda je broj transakcija u porastu 2016. godine, prosječne vrijednosti platnih transakcija su u opadanju (Grafikon 2). Iako raste broj transakcija njihove vrijednosti ne rastu nego su sve manje, izuzetak je bila 2015. godina kada je prosječna vrijednost transakcija bila u blagom porastu da bih se ponovno smanjila u 2016. godini.



Grafikon 1: Prikaz ukupnog broja platnih transakcija sustava HSVP-a u posljednjih pet godina

Izvor: https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/hsvp (travanj, 2017.)

[7] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/hsvp (travanj 2017.)



Grafikon 2: Prikaz prosječne vrijednosti platne transakcije u razdoblju od pet godina

Izvor: https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/hsvp (travanj, 2017.)

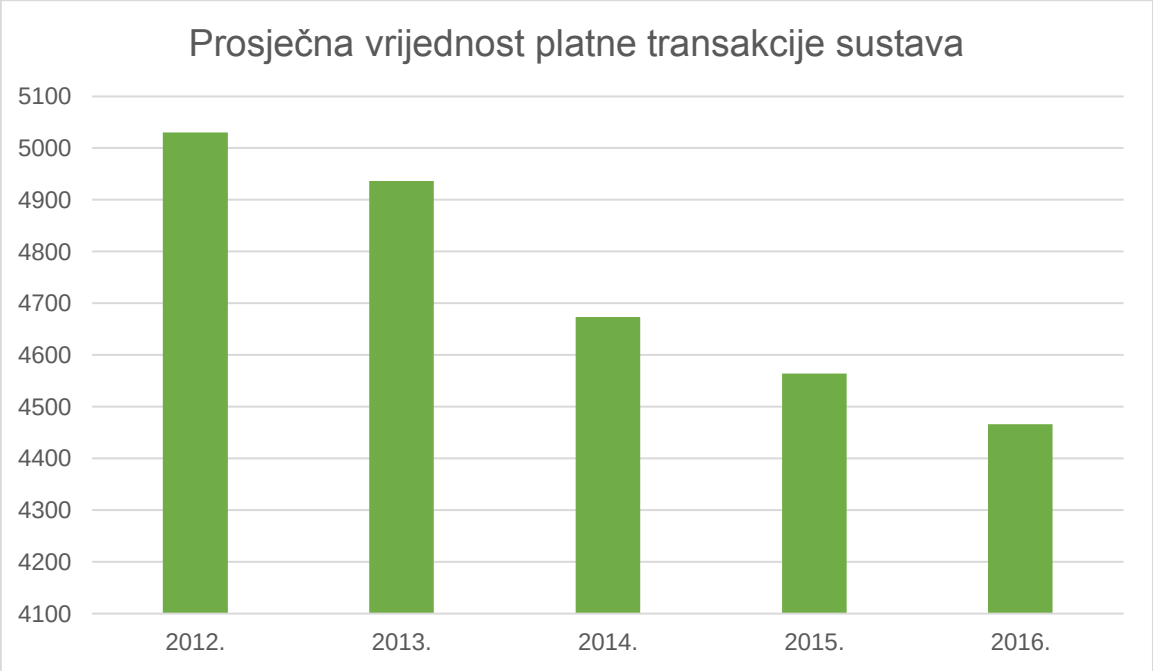
2.4.1.2. NKS

NKS jedan od platnih sustava koji omogućuje korisnicima obročni međubankovni bezgotovinski obračun platnih transakcija. Platne transakcije odnose se na sve sudionike NKS sustava, izražene su u kunama i relativno su malih iznosa. Sudionici NKS sustava mogu biti posredni i neposredni, a u sudionike pripadaju:

- HNB,
- Hrvatska banka za obnovu i razvitak,
- banke i štedne banke koje imaju odobrenje za rad od HNB-a.

Sustav NKS u vlasništvu je Fine koja je ujedno i upravitelj sustava, a HNB ima zadaću banke agenta za namire. Fina kao vlasnik NKS-a donosi cjenike, upute i propise, dok HNB propisuje pravila za sve sudionike NKS sustava. Putem NKS-a obračun se odvija kroz četiri ciklusa, te do visine novčanih sredstva na računima neposrednih sudionika. Stalnom kontrolom i nadzorom sustava HNB ima uvid u račune neposrednih korisnika i mogućnost blokade obračunskih računa.

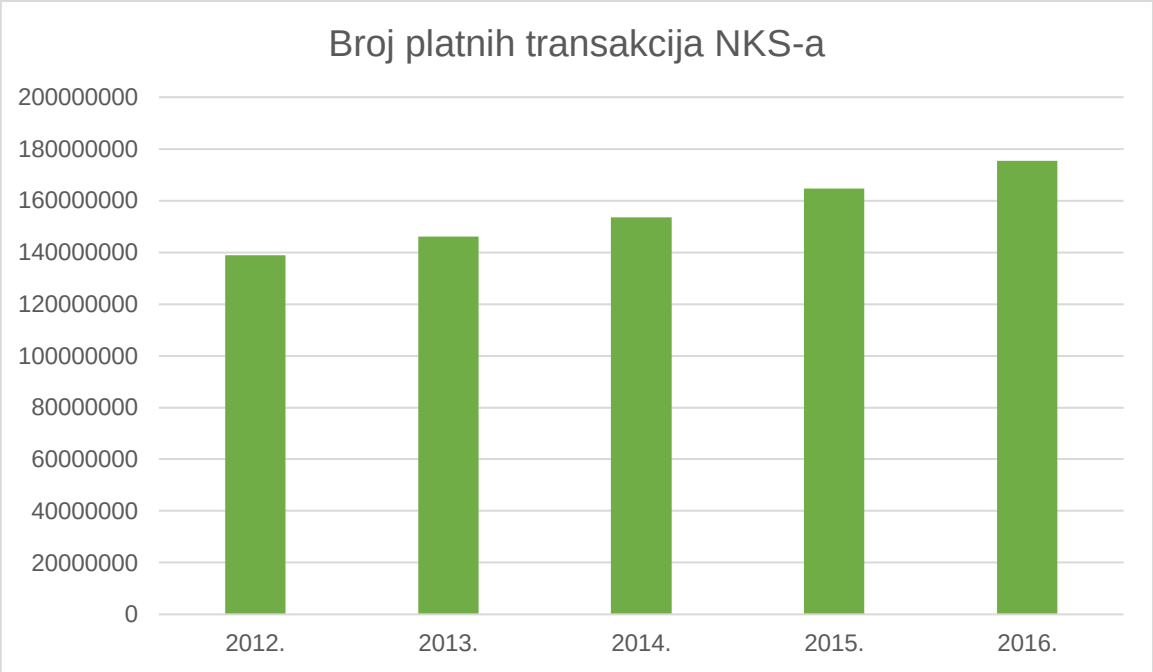
Statistika platnih transakcija NKS sustava objavljena je na Internet stranicama HNB-a, a Fina je jedini izvor za statističke podatke sustava NKS.[8] Prosječna vrijednost platne transakcije NKS-a između 2012. godine i 2016. godine prikazana je Grafikonom 3. Prosječne vrijednosti platnih transakcija su u opadanju dok je broj platnih transakcija u porastu (Grafikon 4), što je slična situacija kao i kod HSVP sustava. Broj platnih transakcija u 2016. godini je veći za 21 % u odnosu na 2012. godinu, ali prosječne vrijednosti platih transakcija su u stalnom opadanju.



Grafikon 3: Prikaz prosječne vrijednosti platne transakcije NKS sustava

Izvor: https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/nks (travanj, 2017.)

[8] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/nks (travanj,2017.)



Grafikon 4: Prikaz broja platnih transakcija posljednjih pet godina NKS sustava

Izvor: https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/nks (travanj, 2017.)

2.4.1.3. TARGET2

Središnje banke Europske unije razvile su sustav TARGET2 kako bi omogućile sigurno i učinkovito provođenje platnih transakcija i monetarne politike Europske unije. Glavno nadzorno tijelo sustava TARGET2 je Europska središnja banka. Sustav TARGET2 služi za provođenje platnih transakcija u eurima prema načelu RTGS (engl. *Real Time Gross Settlement*) i bazira se na jedinstvenoj tehničkoj platformi kojom zajednički upravljaju:

- Banca d'Italia,
- Deutsche Bundesbank i
- Banque de France.

Sustav TARGET2 smatra se središnjim sustavom zbog pružanja svim sudionicima istu razinu usluge i sastoji se od više platnih RTGS sustava među koje pripada i TARGET2-RH sustav. Sustav TARGET2-RH je komponenta sustava koja djeluje na području RH. Započeo je s radom 01. veljače 2016. godine i u nadležnosti je HNB-a.[9]

[9] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/target2 (travanj, 2017.)

2.4.1.4. EuroNKS

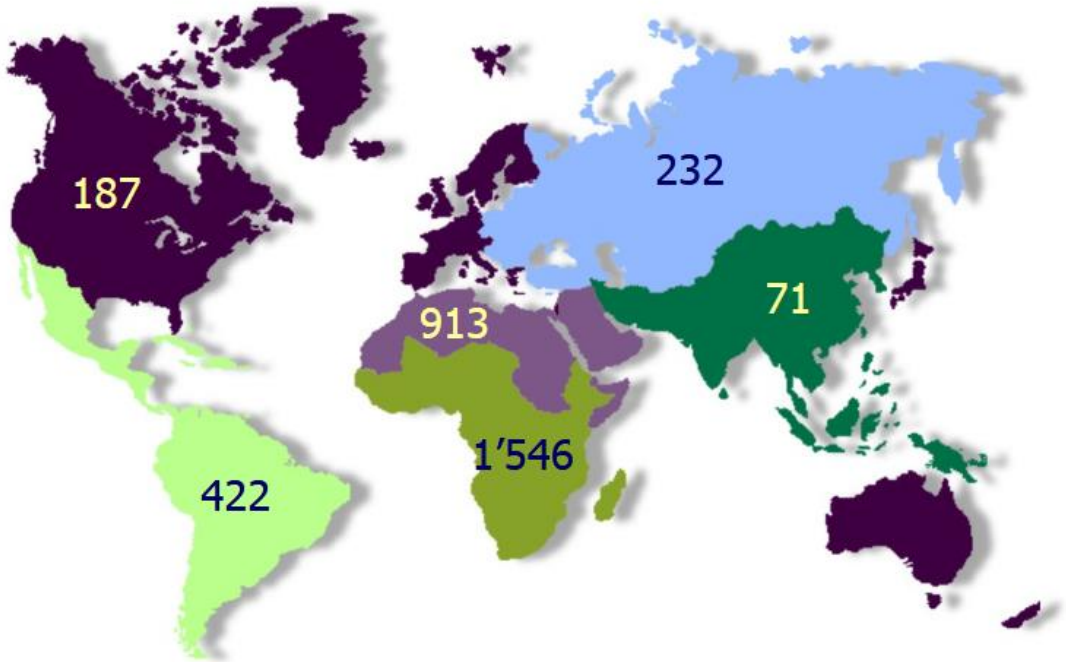
Sustav EuroNKS je novi sustav za obradu međubankovnih platnih transakcija SEPA kredita u eurima, a krenuo je s radom 06. lipnja 2016. godine. Prema Nacionalnom planu migracije na SEPA-i u dogovoru s hrvatskim bankama pokrenuta je posebna platna infrastruktura EuroNKS.

Fina u RH ima nadzor i upravljanje infrastrukturom EuroNKS sustava, a HNB ima zadaću da poveže i omogući funkcioniranje s drugim platnim sustavima Europske unije u SEPA području. [10]

[10] https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/euronks (travanj, 2017.)

3. POVEZANOST POŠTANSKOG SUSTAVA I PLATNOG PROMETA

Poštanski sustav je važan dio informacijske i telekomunikacijske infrastrukture svake zemlje i ima važnu ulogu u novoj ekonomiji koja podrazumijeva usluge temeljene na informacijskim i telekomunikacijskim tehnologijama. PU su posebno važni za socijalnu i financijsku inkluziju, naročito u zemljama u nastajanju i zemljama u razvoju. Više od 70 % zemalja u svijetu koristi PU-e za financijske usluge zbog niskih operativnih troškova povezanih s razvijenom poštanskom infrastrukturom, kako bi se postigla geografska i financijska suradnja. PU-i diljem svijeta predstavljaju najrašireniju maloprodajnu distribucijsku mrežu s više od 660000 prodajnih mjesta, što je skoro dvostruko više od broja poslovnica različitih banaka. Slika 3 prikazuje prosječnu pokrivenost područja PU-ima izraženu u km² za 2015. godinu, gdje svjetski prosjek iznosi 197 PU-a na km².



Slika 3: Prosječna pokrivenost područja PU-ima u 2015. godini

Izvor: Universal Postal Union: Development of postal services in 2015, preuzeto: http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/resources/postalStatistics/developmentOfPostalServicesIn2015En.pdf (kolovoz, 2017)

Jačanje poštanskih financijskih usluga usko je povezano sa programom reforme poštanskog sustava, što je složen proces vođen političkim orijentacijama i arbitražom različitih interesnih skupina. WSBI (*engl. World Savings Banks Institute*) čvrsto je uvjeren u veliki potencijal poštanske mreže za poticanje financijske inkluzije i podržava

optimalno iskorištavanje poštanskog sustava za uspješno razvijanje održivog i stabilnog bankarskog sustava u svijetu.[11]

3.1. Utjecaj poštanskih direktiva na poštanski sustav

Ujedinjeni narodi i njihov odsjeka za ekonomska i socijalna pitanja započeo je krajem 90-ih godina prošlog stoljeća popularizirati trend liberalizacije koji se odrazio i na sektor poštanskih usluga. Privatizacija i strukturno razdvajanje financijskih poštanskih usluga dovodi do negativnih učinaka na poštansku mrežu zbog povezanosti poštanskih i financijskih usluga koje čine poštanske financijske usluge učinkovite na jedinstven način. Čini se kako izdvajanje pošte iz sektora financija može imati negativan učinak jer je poštanska mreža najraširenija i ističe se kao dostupna svima, što je posebno važno u siromašnim dijelovima svijeta. Poseban rizik izdvajanja pošte iz sektora financija je potpuno nestajanje poštanskih financijskih usluga što bi otežalo pružanje financijskih usluga u slabo razvijenim dijelovima svijeta.[12]

Reforma poštanskog sustava provodila se je u više zemalja svijeta s ciljem optimizacije korištenja poštanske mreže, jačanja učinkovitosti i kvalitete usluga koje su ponuđene javnosti. Ekonomija procesa restrukturiranja obuhvaća različite procese:

- politiku odluke i razmatranja,
- razvoj novih regulatornih i zakonodavnih okvira,
- restrukturiranje poštanskih operatora i
- utjecaj na tri strategije na kojima se obično gradi poštanski sustav:
  - infrastruktura – uglavnom PU-i,
  - temelj poštanske usluge – prikupljanje i distribucija pisma, paketa i ostalih pošiljaka, te
  - poštanske financijske usluge – plaćanje računa, slanje/primitak novaca, osiguranja i štednje.

Iskoristivost poštanske mreže za pružanje i jačanje financijskih usluga povezano je sa programom reforme poštanskog sustava. Kako pada količina pismovnih pošiljaka ukazuje se potencijal u razvoju financijskih poštanskih usluga.[13]

[11] World Savings Banks Institute: A WSBI Roadmap for Postal Financial Services Reform and Development, Brussel, 2010., str. 2-3, preuzeto: https://www.wsbi-esbg.org/SiteCollectionDocuments/0305%20WSBI%20Postal-financial-services-reform-and-development-jun-2010.pdf (svibanj, 2017.)

[12] d'Alcantara, G., Dembinski, H. P., Pilley, O.: Postal financial services, development and inclusion: Building on the past and looking to the future, University of Fribourg, Faculty of Economics and Social Sciences, Fribourg, 2014., str. 4, preuzeto: https://doc.rero.ch/record/211111/files/WP_SES_451.pdf (svibanj, 2017.)

[13] World Savings Banks Institute: A WSBI Roadmap for Postal Financial Services Reform and Development, Brussel, 2010., str. 2-3, preuzeto: https://www.wsbi-

Poštanskim direktivama nastoji se organizirati tržište poštanskih usluga i osigurati pouzdane, efikasne i kvalitetne poštanske usluge dostupne svugdje i svima po prihvatljivim cijenama, pa se sukladno tome kao glavni ciljevi poštanske reforme u Europskoj uniji navode:

- organizirati zajedničko funkcionalno poštansko tržište,
- unaprijediti i zaštititi kvalitetne, pouzdane i cijenom prihvatljive poštanske usluge.

Donošenje poštanske direktive 1997. godine označilo je početak poštanske reforme u Europskoj uniji, a donošenje još dva amandmana tokom godina, osiguralo je potreban politički okvir za proces reforme poštanskog tržišta.

Direktiva o poštanskim uslugama 97/67 (Direktiva 97/67/EC Europskog parlamenta i Europskog vijeća) donesena je krajem 1997. godine i poznatija je kao Prva poštanska direktiva, te sadrži:

- usklađenja poštanskih usluga u Europskoj uniji,
- definirana je univerzalna poštanska usluga,
- odredbe koje se ne odnose strogo na poštanske usluge (pristup infrastrukturi, kvaliteta usluga, tehnički standardi i sl.)
- imenovana su regulatorna poštanska tijela.

Sjednica Europskog vijeća održana u Lisabonu 2000. godine bila je početak ideje za nastanka nove poštanske direktive. Na sjednici se raspravljalo o modernizaciji poštanskih usluga i zatraženo je od Europske komisije da sastavi novu strategiju kojom bi se ubrzala liberalizacija poštanskog tržišta i uklonile prepreke za pružanje poštanskih usluga. Sredinom 2002. godine prema Lisabonskoj strategiji nastaje Druga poštanska direktiva (Direktiva 2002/39/EC). Drugom poštanskom direktivom donesene su promjene poštanskog sustava s naglaskom na poštansko tržište:

- definirano je područje univerzalne poštanske usluge (masa pošiljaka do 50 g) i
- otvorenost poštanskog tržišta u međunarodnom prometu.

Treća poštanska direktiva (Direktiva 2008/6/EC) donesena je 2008. godine i definira otvaranje unutarnjeg tržišta poštanskih usluga štiteći univerzalnu uslugu, te uvodi zajednička pravila financiranja univerzalnih usluga. Sve zemlje članice Europske unije trebale su u roku od dvije godine uklopiti Treću poštansku direktivu u svoje zakone i propise.[14]

esbg.org/SiteCollectionDocuments/0305%20WSBI%20Postal-financial-services-reform-and-development-jun-2010.pdf (svibanj, 2017.)

[14] Miletić Z.: Trendovi Europskog poštanskog tržišta, Ekonomska misao i praksa, No. 1, str. 179-202., 2012., preuzeto: http://hrcak.srce.hr/83772 (svibanj, 2017.)

3.2. Različite modeli poštanskih uprava

Tradicionalni modeli poštanskih usluga za koje su odgovorna Ministarstva ili neke druge državne institucije još uvijek postoje u nekim zemljama, ali u većini zemalja javni operatori poštanskih usluga uspostavljeni su kao zasebne pravne osobe u državnom vlasništvu. Unutar ovakve strukture poštanske financijske usluge često su u nadležnosti nekoliko operativnih jedinica i njima upravlja javni poštanski operator uglavnom izvan dosega financijske politike.

Primjećuje se da u velikom broju zemalja usluga plaćanja je uspostavljena da se dopuni sa uslugom poštanske štednje, te se obje usluge integriraju unutar iste operativne jedinice, a ponekad su čak i spojene u jednu cjelinu koja tada čini poštansku banku. Razlozi za takav ustroj su dvostruki:

- platne i štedne usluge temeljne su funkcije banke i
- vrijedne sinergije mogu se iskoristiti u tom procesu.

Pretvaranjem poštanskih financijskih usluga u zasebne pravne osobe dovodi do novih modela koji su bolje opremljeni za pružanje pristupačnih i održivih financijskih usluga putem poštanske mreže:

1) Financijske podružnice u PU – poštanske štedne banke osnovane su kao podružnice javnih poštanskih operatora, a također mogu posjedovati specijalizirane podružnice za logistiku, brzu poštu i sl. Ovaj tip modela za pružanje financijskih usluga kroz poštu može se pronaći u više zemalja, npr. Njemačka, Maroko, Senegalu, Južna Afrika.
2) Financijske podružnice u holding strukturama – Japan i Gabon su zemlje koje su se odlučile za stvaranje holding strukture koja posjeduje stratešku imovinu poštanskih usluga, a svi dijelovi strukture su osnovani kao pojedinačne pravne osobe. U ovoj strukturi poštanska banka, poštanska štedionica i PU-i su podružnice Holding i sva koordinacija je pod odgovornosti Holdinga.
3) Izravno državno vlasništvo – mnoge poštanske banke i štedionice razvile su se iz PU-a, te su sada zasebne financijske djelatnosti ili dio državnog vlasništva i javnog poštanskog operatora (npr. Tanzanija). Druga vrsta ovog modela je da su u popunom vlasništvu države, npr. Hrvatska, Kina, Iran, Kenija. Poštanske banke koje djeluju pod ovim modelom u nekim zemljama su se potpuno udaljile od javnog poštanskog operatora i nisu više dio PU-a, nego više posluju poput državnih banaka.
4) Zajednički pothvat – slučajevi poštanskih banaka i štedionica koje se osnivaju kao zajednički pothvat s tehničkim ili financijskim strateškim partnerima. Ova strategija pruža mogućnost da PU ili Holding posjeduju manjinski/većinski udio u poštanskoj banci, a koja bi isto tako mogla biti suvlasnik poštanske mreže. Primjeri ovakve strategije mogu se pronaći u Belgiji i Irskoj.

5) Agent banke – postoji nekoliko primjera partnerstva između PU-a i banaka za distribuciju bankarskih usluga putem PU-a. Poštanske banke rezultat su sporazuma gdje pošta pruža dostupnost bankarskih usluga svojom raširenom mrežom i dobiva naknadu za pruženu uslugu. Najbolji primjer se pruža u Brazilu gdje su brazilska pošta i vodeća poslovna banka Bradesco sklopili partnerstvo, čime su dobili poštansku banku i uspjeli su u pet godina generirati 1,5 milijuna novih računa.
6) Privatizacija – u središnjoj i istočnoj Europi poštanske banke i štedionice pripojene su i kasnije prodane poslovnim bankama, te od tada više ne koriste često javne poštanske operatore za distribuciju bankarskih usluga (npr. Češka, Bugarska, Slovačka).

Svi navedeni modeli imaju svoje prednosti i mane od kojih su neke vrlo slične, a najbolji model izabrat će si svaka zemlja ovisno o svojim potrebama vodeći računa da odgovara očekivanjima svih sudionika. Niti jedan model nije idealan, svaki učinak pojedinog modela ovisi o iskustvu onoga tko ga primjenjuje, tako je i sastojak za uspjeh specifičan za pojedinu zemlju.[15]

3.3. Financijska inkluzija (uključenost)

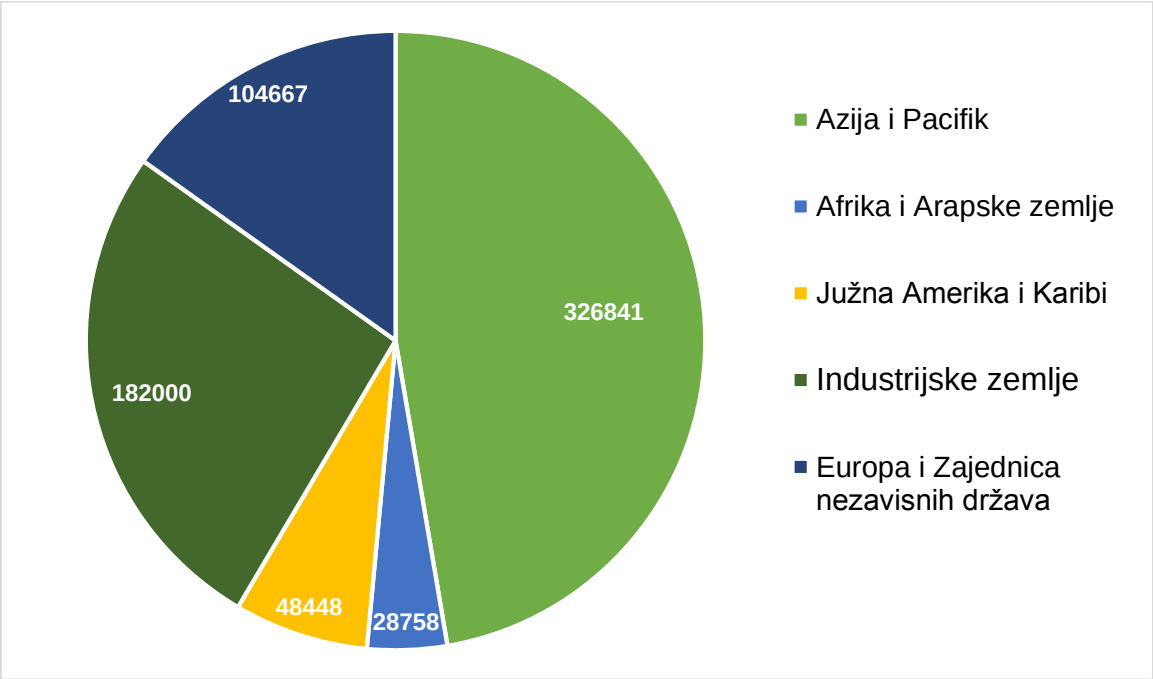
Financijska inkluzija je pružanje osnovnih financijskih usluga (plaćanja, štednje, krediti, slanje novaca i sl.) za sve osobe bez pristupa takvim uslugama. Smatra se kako više od dvije milijarde ljudi u svijetu nema pristup i mogućnost na osnovne financijske usluge, odnosno ti ljudi su financijski isključeni. Svakim danom se pojavljuje sve veći broj dokaza da pristup osnovnim financijskim uslugama i njihova upotreba doprinosi boljem socioekonomskom razvoju. Svjetska poštanska unija (SPU) kao specijalizirana agencija za poštanski sektor Ujedinjenih naroda, uvjerena je da pošta može biti ključna za doprinos boljem socioekonomskom razvoju.

Pošta i poštanski operatori su važni za financijsku inkluziju, bilo da se radi o velikim ili malim zemljama svijeta, još od 1861. godine kada je u Velikoj Britaniji osnovana prva poštanska štedionica i banka. U svijetu oko 91 % poštanskih operatora, samostalno ili u partnerstvu s drugim financijskim institucijama, pruža neki oblik financijskih usluga. Prema podatcima SPU-a, dostupnima na njihovim Internet stranicama, izrađen je Grafikon 5 koji prikazuje broj PU-a u svijetu za 2015. godinu, podijeljenih prema regijama.[16] Otprilike 48 % PU-a u svijetu nalazi se u Aziji, a u

[15] World Savings Banks Institute: A WSBI Roadmap for Postal Financial Services Reform and Development, Brussel, 2010., str. 4-5, preuzeto: https://www.wsbi-esbg.org/SiteCollectionDocuments/0305%20WSBI%20Postal-financial-services-reform-and-development-jun-2010.pdf (svibanj, 2017.)

[16] Clotteau, N., Measho, B.: Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016, Universal Postal Union, Bern, 2016, str. 11-53, preuzeto:

prosjeku jedan PU pokriva 72 km², što znači da je omjer pokrivenosti veći nego u ostatku svijeta. Kako se vidi iz navedenih podataka Azija ima prirodan položaj za promicanje poštanskih financijskih usluga zbog opsežne poštanske mreže i infrastrukture, što može poslužiti kao odlična pristupna točka za pružanje financijskih usluga.[17]

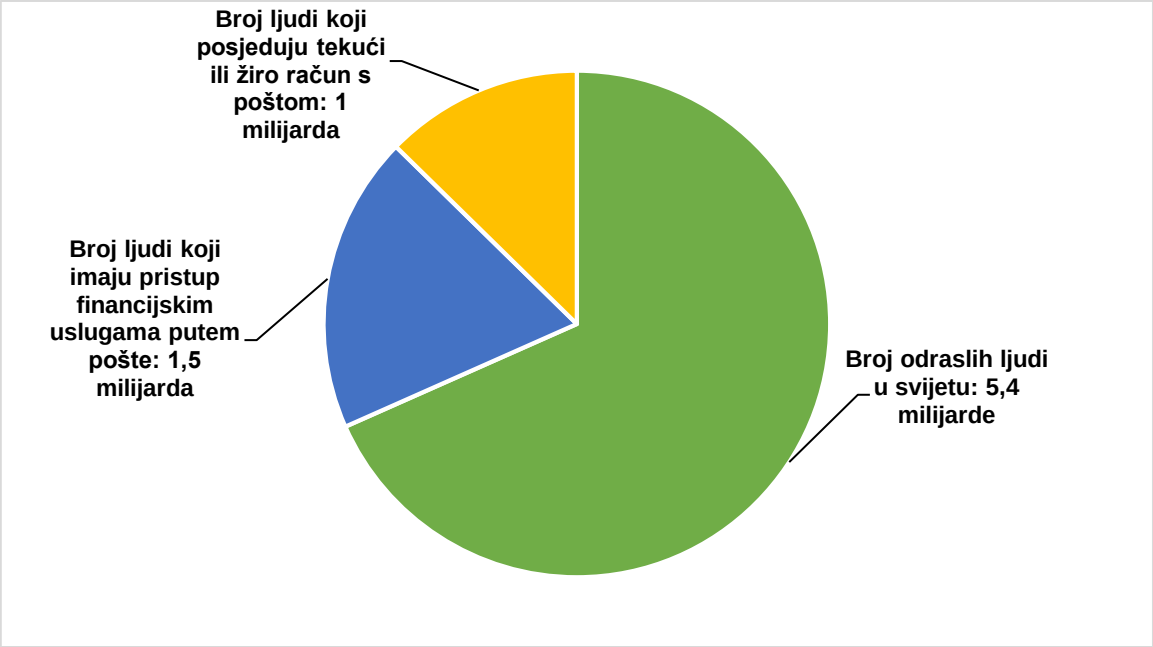


Grafikon 5: Broj PU u svijetu 2015. godine

Izvor: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.CreateReport (lipanj, 2017)

http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf (lipanj, 2017.)

[17] Rillo, D. A., Miyamoto, J.: Innovating Financial Inclusion: Postal Savings System Revisited, Asian Development Bank Institute, Tokyo, 2016, str: 2, preuzeto: https://www.adb.org/sites/default/files/publication/190603/adbi-pb2016-3.pdf (lipanj, 2017)

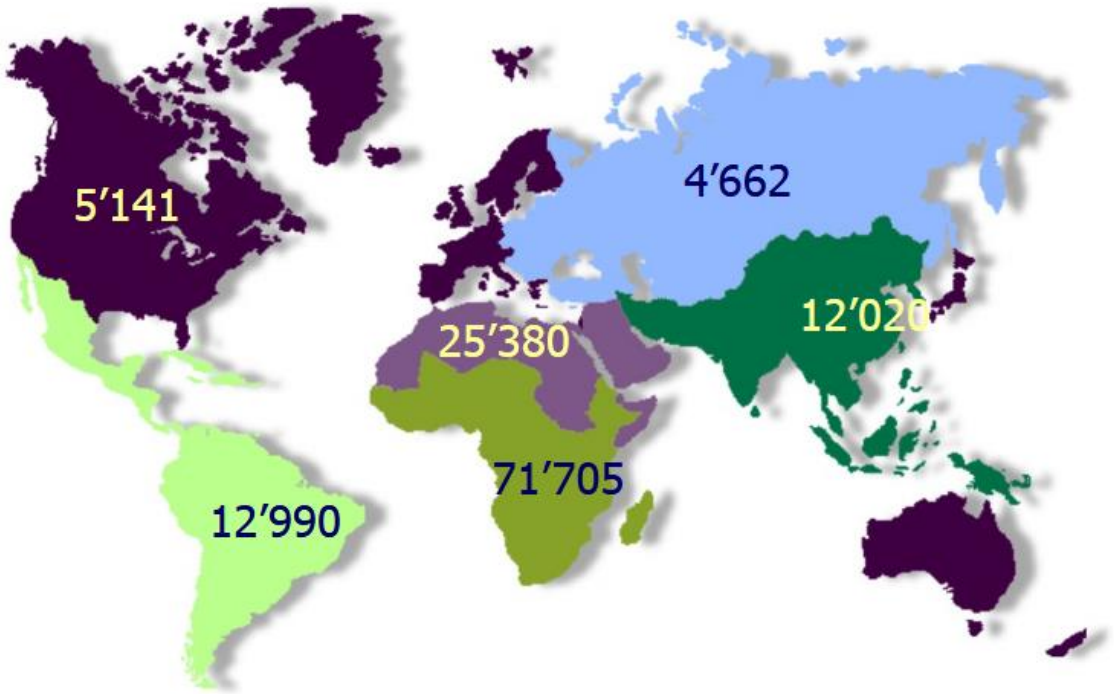


Grafikon 6: Pristup financijskim uslugama na globalnoj razini

Izvor:

Clotteau, N., Measho, B.: Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016, Universal Postal Union, Bern, 2016, str. 11, preuzeto: http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf (lipanj, 2017.)

Gledajući sa globalne razine oko 5,4 milijarde stanovništva čini populacija odraslih ljudi, od toga 1,5 milijardi stanovništva ima pristup nekom obliku financijskih usluga putem poštanskih operatora, a 1 milijarda posjeduje tekući ili žiro račun s poštanskim operatorom (Grafikon 6). Navedeni podatci nam pokazuju da gotovo polovica odraslog svjetskog stanovništva ima pristup financijskim uslugama zahvaljujući raširenoj poštanskoj mreži. Sukladno tome poštanska mreža trebala bi biti sastavni dio u planiranju strategija za financijsku inkluziju koje provode različiti političari i međunarodne organizacije. Slika 4 prikazuje naseljenost u svijetu po PU-ima za 2015. godinu, gdje svjetski prosjek iznosi 10589 stanovnika po PU-u. Gledajući Sliku 4 primjećuje se da je najgušća naseljenost po PU-u u Africi i Južnoj Americi gdje prevladavaju vrlo loši socioekonomski uvjeti za život i od velikog je značaja raširena mreža PU-a.



Slika 4: Naseljenost po PU-u za 2015. godinu

Izvor: Universal Postal Union: Development of postal services in 2015, preuzeto: http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/resources/postalStatistics/developmentOfPostalServicesIn2015En.pdf (kolovoz, 2017)

Pošta i poštanski operatori trebaju ponuditi svojim korisnicima financijske usluge koje su i profitabilne i inkluzivne (bankarske i nebankarske usluge), tako da mogu biti održive i imati utjecaj u pogledu financijske inkluzije. Da bi poštanski operatori postigli tako nešto trebaju odgovoriti na zahtjeve kupaca i učinkovitost, što mogu putem devet ključnih faktora uspjeha:

1) Mreža – široka i dobro povezana mreža i pristup mreži važni su za pružanje financijskih usluga, ovdje posebno poštanska mreža dolazi do izražaja.
2) Zaposlenici – smatra se kako u poštama diljem svijeta radi oko 5,24 milijuna zaposlenika koji su u stalnom kontaktu sa korisnicima, pa je važno stalno usavršavanje i obrazovanje zaposlenika.
3) Financijski kapaciteti – uključuju da posebna elementa: sposobnost generiranja profita i sposobnost raspolaganja gotovinom za financijske transakcije u PU-ima.
4) Povjerenje – pošta se smatra najvjerodostojnijom institucijom u zemlji, jer je dostupni svim stanovnicima u svijetu bili oni siromašni ili bogati.
5) Digitalizacija procesa – pošta bi se trebala fokusirati na ponudu digitalnih financijskih usluga što omogućuje ponudu velikog broja usluga pristupačnih korisnicima s niskim primanjima.

6) Upravljanje rizicima – rizik treba kontrolirati, pratiti, identificirati i prijaviti što je vrlo važno za poštu da bi bila uspješna u pružanju financijskih usluga.
7) Potpora javnih tijela – potpore različitih Vlada, Nacionalnih banaka i ostalih institucija.
8) Pravni i regulatorni okvir – vrlo važan faktor za poštu koji određuje da li poštanski operatori mogu ponuditi financijske usluge.
9) Marketing – kako bi bili konkurentni na tržištu poštanski operatori moraju zadovoljiti očekivanja korisnika i prezentirati svoje usluge i proizvode korisnicima.[18]

[18] Clotteau, N., Measho, B.: Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016, Universal Postal Union, Bern, 2016, str. 11-53, preuzeto: http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf (lipanj, 2017.)

4. VRSTE FINANCIJSKIH USLUGA KOJE OBAVLJAJU POŠTANSKI OPERATORI

SPU, 2004. godine, definira pojam poštanske financijske usluge kao moderan komercijalan koncept koji teži osigurati, obavljati i prodavati širok raspon financijskih usluga putem PU-a uz potporu više kanalnih distribucijskih sustava temeljenih na telekomunikacijskim i Internet tehnologijama. Navodi se kako osiguravanje osnovnih poštanskih financijskih usluga znatno doprinosi globalnom gospodarskom i društvenom razvoju kao i u poboljšanju životnog standarda svih ljudi u svijetu.[19]

Priručnik o poštanskim platnim uslugama koji u sebi sadrži pravila, obrasce, upute i definicije vezane za poštanske platne usluge, objavljuje Međunarodni ured SPU-a, nakon svakog kongresa. Priručnik služi kako bi se pomoglo različitim poštanskim operatorima prilagoditi i unaprijediti svoje poslovanje sa postojećim zakonima svake države u kojima djeluju ti poštanski operatori. Trenutačno je na snazi 25. Priručnik koji je sastavljen na kongresu u Dohi 2012. godine, a objavljen je 2013. godine.

Posljednjih nekoliko godina okruženje u kojem posluju poštanski operatori bilo je podložno različitim promjenama, što je počelo utjecati na tržište poštanskih usluga. Usvajanjem poštanskih direktiva poštanski operatori usmjerili su se prema tržišnom pružanju poštanskih usluga, a u nekim slučajevima i djelomičnoj privatizaciji. Različiti poštanski operatori pružaju različite usluge pogotovo ako je riječ o davateljima univerzalnih usluga. U Europskoj uniji svih davatelji univerzalnih usluga pružaju usluge poput:

- privatna i poslovna pošta,
- neadresirana pošta,
- dostava paketa,
- ekspresna dostava,
- periodička dostava i dostava novina,
- filatelističke usluge,

te dodatne usluge koje ovise o poštanskim operatorima:

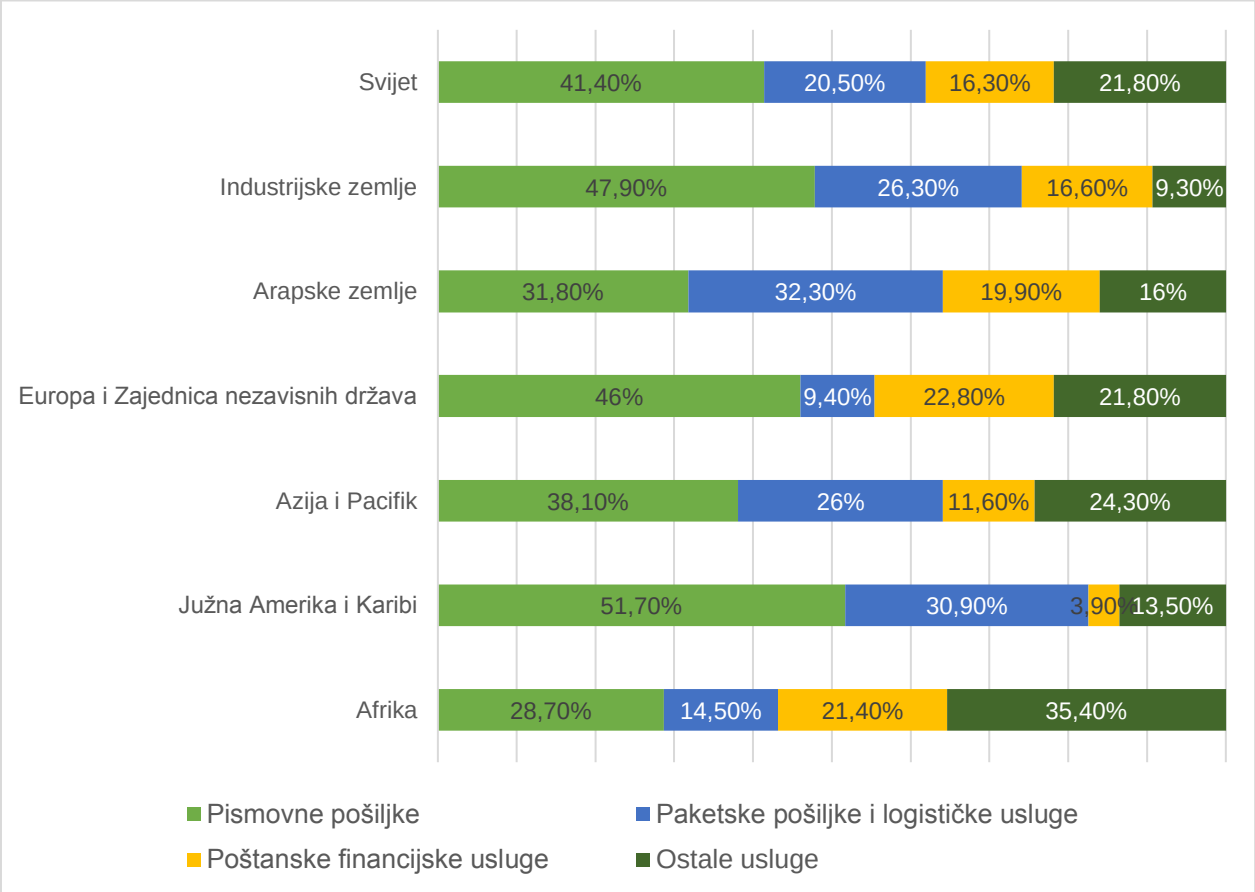
- logističke usluge – skladištenje, carinsko poslovanje, zbirne pošiljke i sl.
- financijske usluge,
- informatičke i konzultantske usluge – Internet priključci i e-usluge (certifikati, elektronička pošta i sl.).

Najveći broj ponuđenih dodatnih usluga u poštanskom sustavu su financijske i bankarske usluge. Mnogi poštanski operatori su prodali svoju poštansku banku drugim

[19] Schwartz-Ziv, M.: The Post with the Most: What Makes Postal Financial Services Successful?, The Hebrew University of Jerusalem, The School of Business Administration, 2007, str. 9, preuzeto: www.posteurop.org/NeoDownload?docId=87427 (svibanj, 2017.)

financijskim institucijama za pozamašne iznose. Velike baze podataka i snažna pozicija u platnim transakcijama pružaju poštanskim operatorima snažnu sinergiju s bankarskim sektorom, što dopušta PU-ima za oslobađanje kapitala vezanog za bankarske funkcije i ujedno pruža bankama pristup velikoj poštanskoj mreži.[20]

Grafikon 7 prikazuje prihode pošte po uslugama u cijelom svijetu za 2015. godinu. Premda veliku većinu prihoda još uvijek čine pismovne i paketske pošiljke, velik postotak prihoda generiraju financijske usluge i ostale usluge. U nekim dijelovima svijeta financijske usluge tvore manji dio prihoda, a u nekim dijelovima veći sve ovisi o poštanskim financijskim uslugama koje su dostupne putem PU-a u tim zemljama svijeta.



Grafikon 7: Poštanski prihodi po vrsti usluge

Izvor: Universal Postal Union: Development of postal services in 2015, preuzeto: http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/resources/postalStatistics/developmentOfPostalServicesIn2015En.pdf (kolovoz, 2017)

[20] Dodgson, J., Rodriguez, M. J., van der Veer, P. J., Gibson, S., Hernandez, J., Veronese B.: Economics of postal services: Final report, Prepared by NERA: A Report to the European Commission DG-MARKT, London, 2004., preuzeto: ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14108/attachments/1/translations/en/.../pdf (srpanj, 2017.)

4.1. Poštanske financijske usluge dostupne na području Afrike

Poštanska mreža u Africi je znatno manja nego na drugim kontinentima, uzimajući u obzir teritorijalnu povezanost i pokrivenost PU-ima. Afrički PU u prošlosti dokazali su da imaju značajnu ulogu u financijskom sektoru počevši od usluga štednje pa sve do složenih bankarskih poslova. Tablica 1 prikazuje općenite podatke o poštanskoj mreži u Africi za 2015. godinu, dostupne na službenoj SPU Internet stranici.

Tablica 1: Podatci o poštanskoj mreži na području Afrike

Broj stanovnika u 2015. godini	1,2 milijarde
Broj PU-a	13477
Broj zaposlenih u poštanskom sustavu	64220
Broj uplata u PU-ima	14079340
Broj poštanskih žiro i tekućih računa	3365392

Izvor: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_language=AN&p_choice=BROWSE (lipanj, 2017.), izradio autor

Uloga afričke poštanske mreže u pružanju financijskih usluga varira od graničnih do značajnih vodećih pružatelja financijskih usluga. Svaki PU u svojoj ponudi ima određene financijske usluge ovisno o veličini područja koje poslužuje taj PU. Financijske usluge koje su dostupne putem PU-a su:

- različite uplate:
  - uplate na račun,
  - isplate sa računa,
  - plaćanje računa i sl.
- novčane pošiljke:
  - usluge mjenjačnice,
  - poštanske uputnice i sl.
- međunarodno slanje novca:
  - MoneyGram,
  - Western Union;
- mogućnosti štednje:
  - štedionice,
  - štedni računi,
  - bankomati,
  - štedne knjižice i sl.
- maloprodajne usluge;
- različite vrste osiguranja (samo u državi Benin),

- krediti (u državama: Benin, Južnoafrička republika, Tanzanija, Togo, Uganda i Zimbabve).[21]

4.2. Poštanske financijske usluge dostupne na području Azije

Mongolski i Kineski carevi su među prvima u svijetu počeli razvijati poštanski sustav koji se služio glasnicima kao prenositeljima vijesti preko kontinenta. Moderni PU-i počeli su se formirati u 18. stoljeću za vrijeme kolonijalizma, a nakon nezavisnosti počeli su se razvijat na drugačiji način. Početkom 20. stoljeća u većini azijskih zemalja Vlada je proširila poštansku mrežu s financijskim uslugama, telefonskim uslugama i javnim informacijskim službama. Tipična uloga PU-a promijenjena je u javno dostupan centar za komunikaciju i informacije, koji također pružaju financijske usluge. Općeniti podatci o poštanskoj mreži za 2015. godinu na području Azije navedeni su u Tablici 2.

Tablica 2: Opći podatci o poštanskoj mreži na području Azije

Broj stanovnika u 2015. godini	4,4 milijarde
Broj PU-a	146636
Broj zaposlenih u poštanskom sustavu	1156630
Broj uplata u PU-ima	638479522074
Broj poštanskih žiro i tekućih računa	745985584

Izvor: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_language=AN&p_choice=BROWSE (lipanj, 2017.), izradio autor

Ponuda poštanskih financijskih usluga na području Azije usmjerena je na poštanske štedionice i na velikom području poštanske mreže vrlo je popularna usluga plaćanja gotovinom. Poštanske štedionice su najznačajnija vrsta financijskih usluga jer omogućuju pristup vrlo osnovnim uslugama poput čuvanja novca u ruralnu i urbanim dijelovima kontinenta. Financijske usluge koje se dostupne stanovnicima azijskog kontinenta:

- različite uplate:
  - usluge uplata i isplata s računa,
  - rasprostranjeno je plaćanje gotovinom,
  - bezgotovinski sustav je dostupan samo urbanim dijelovima;

[21] The World Bank: The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Regional studies, Vol. 2, 2005., str. 6-25, preuzeto: http://documents.worldbank.org/curated/en/528491468308973125/pdf/382290v20Postal0Svces01PUBLIC1.pdf (srpanj, 2017.)

- međunarodno slanje novca:
  - MoneyGram,
  - Western Union;
- mogućnosti štednje:
  - štedionice,
  - bankomati,
  - štedni računi,
  - štedne knjižice i sl.
- životno osiguranje i isplate mirovina (u državama: Kini, Indiji, Indoneziji, Nepalu, Pakistanu i Filipinima);
- investicijski fondovi (u državama: Kini, Indiji i Indoneziji)
- usluge maloprodaje.[22]

4.3. Poštanske financijske usluge dostupne na području Europe i Zajednice nezavisnih država

Mreža PU-a na području Europe i Zajednice nezavisnih država je veća od bilo kojeg maloprodajnog lanca i bankovnih mreža. Poštanska mreža obrađuje više plaćanja nego bankovni sustav, čini se kako je platna i blagajnička mreža poštanskih financijskih usluga primarna funkcija poštanske mreže. Gustoća poštanske mreže na navedenom području može se pripisati nasljeđu različitih političkih režima koji su zahtijevali teritorijalnu pokrivenost na području Europe i Zajednice nezavisnih država. Podatci o poštanskoj mreži prikupljeni sa Internet stranica SPU-a, na području Europe i Zajednice nezavisnih država prikazani su Tablicom 3.

Tablica 3: Podatci o poštanskoj mreži na području Europe i Zajednice nezavisnih država

Broj stanovnika u 2015. godini	743,1 milijuna
Broj PU-a	95102
Broj zaposlenih u poštanskom sustavu	724490
Broj uplata u PU-ima	1812469860
Broj poštanskih žiro i tekućih računa	9630373

Izvor: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_language=AN&p_choice=BROWSE (lipanj, 2017.), izradio autor

[22] The World Bank: The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Regional studies, Vol. 2, 2005., str. 32-48, preuzeto: http://documents.worldbank.org/curated/en/528491468308973125/pdf/382290v20Postal0Svces01PUBLIC1.pdf (srpanj, 2017.)

Raspon financijskih usluga koje su zastupljene u poštanskom sustavu na području Europe i Zajednice nezavisnih država, kreće se od osnovnih usluga gotovinskog plaćanja sve do širokog visoko razvijenog spektra bankarskih usluga. Na navedenom području u poštanskom sustavu zastupljene su financijske usluge:

- različite uplate:
  - uplate na račune,
  - isplate s računa,
  - gotovinsko plaćanje,
  - plaćanje računa i sl.
- međunarodno slanje novca:
  - MoneyGram,
  - Western Union;
- mogućnosti štednje:
  - štedionice,
  - bankomati,
  - štedni računi,
  - štedne knjižice i sl.
- isplate mirovina i različitih državnih davanja:
  - socijalna pomoć,
  - različiti novčani poticaji i sl.
- različita osiguranja;
- različiti krediti;
- investicijski fondovi.[23]

4.4. Poštanske financijske usluge dostupne na području Amerike

Trenutačni poštanski sustav u Americi pruža ključne financijske usluge milijunima Amerikanaca. Navodi se da je pošta najveći pojedinačni pružatelj papirnatih novčanih transakcija, koji su najčešće korištena alternativna financijska usluga na području Sjedinjenih Američkih Država (SAD). Tablica 4 prikazuje podatke prikupljene s Internet stranica nacionalnog davatelja poštanskih usluga United States Postal Service (USPS), o poštanskoj mreži i financijskim uslugama na području Sjeverne Amerike.[24]

[23] The World Bank: The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Regional studies, Vol. 2, 2005., str. 54-94, preuzeto: http://documents.worldbank.org/curated/en/528491468308973125/pdf/382290v20Postal0Svces01PUBLIC1.pdf (srpanj, 2017.)

[24] U.S. Postal Service Office of Inspector General: The Road Ahead for Postal Financial Services, Report Number RARC-WP-15-011, 2015., preuzeto: https://www.uspsoig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-15-011_0.pdf (svibanj 2017.)

Tablica 4: Podatci o poštanskoj mreži na području Sjeverne Amerike

Broj stanovnika u 2015. godini	357,2 milijuna
Broj PU-a	31606
Broj zaposlenih u poštanskom sustavu	493381
Ukupan broj kupaca u maloprodaji	919,5 milijuna
Broj isplaćenih novčanih uputnica	93 milijuna
Broj prihvaćenih zahtjeva za putovnice	5,4 milijuna

Izvor: United States Postal Service: Postal Facts 2016, preuzeto: https://about.usps.com/who-we-are/postal-facts/postalfacts2016.pdf (srpanj, 2017.), izradio autor

Većina zemalja u Južnoj Americi bila je suočena sa jednom ili više gospodarskih i ustavnih kriza, što je dovelo da smanjenja korištenja financijskih usluga. Korisnici financijskih usluga zbog straha od gubitka ušteđevine izbjegavali su koristiti bilo kakav oblik računa za plaćanje, što je značilo povećanje gotovinskih transakcija. Podatci o poštanskoj mreži na području Južne Amerike prikupljeni su sa Internet stranica SPU-a (Tablica 5).

Tablica 5: Općeniti podaci o poštanskoj mreži na području Južne Amerike

Broj stanovnika u 2015. godini	422,5 milijuna
Broj PU-a	20446
Broj zaposlenih u poštanskom sustavu	166926
Broj uplata u PU-ima	26970563
Broj poštanskih žiro i tekućih računa	nema podataka

Izvor: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_language=AN&p_choice=BROWSE (lipanj, 2017.), izradio autor

Financijske usluge variraju između bogatije Sjeverne Amerike i siromašnije Južne Amerike. Unatoč gospodarskoj razlici između dvije Amerike, zastupljene su financijske usluge:

- različite uplate:
  - uplate i isplate s računa,
  - gotovinsko plaćanje,
  - plaćanje računa i sl.
- međunarodno slanje novca:
  - USPS,
  - Western Union,
  - Eurogiro;
- mogućnosti štednje:

    - štedionice,
    - bankomati,
    - štedni računi,
    - štedne knjižice i sl.
- isplate mirovina i različitih državnih davanja (samo u SAD-u, Čileu, Peruu, Nikaragvi, Brazilu i Arubi)
- različita osiguranja (samo u Brazilu, Kostarici, Argentini, Meksiku i SAD-u);
- različiti krediti(samo u SAD-u, Brazilu, Čileu, Kostarici, Meksiku, Nikaragvi i Peruu);
- investicijski fondovi (samo u SAD-u).[25]

[25] The World Bank: The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Regional studies, Vol. 2, 2005., str. 99-114, preuzeto: http://documents.worldbank.org/curated/en/528491468308973125/pdf/382290v20Postal0Svces01PUBLIC1.pdf (srpanj, 2017.)

5. PRIKAZ SPECIFIČNOSTI PLATNOG PROMETA KOD RAZLIČITIH POŠTANSKIH OPERATORA

Poštanski sustav u više stotina država diljem svijeta ima važnu ulogu u gospodarstvu pružanjem temeljnih poštanskih i drugih usluga. Usluge koje nude različiti poštanskih operatori su veoma raznolike i uključuju:

- tradicionalne poštanske usluge,
- usluge dostave paketa,
- logističke usluge,
- usluge hibridne pošte,
- maloprodajne usluge,
- usluge prijevoza,
- informatičko savjetovanje i
- financijske usluge.[26]

Svaki poštanski operator uzimajući u obzir područje na kojem djeluje omogućuje drugačiji asortiman usluga za svoje korisnike. Dalje u poglavlju navedeni su primjeri poštanskih financijskih usluga za nekoliko odabranih operatora iz svijeta.

5.1. Australska pošta

Australska pošta pruža poštanske usluge na području Australije još od 1800. godina kada po prvi puta mijenjaju izgled svojih poslovnica zbog uvođenja telegrafskih žica. Druga velika promjena događa se oko 1900. godine zbog povećanja obujma posla proširuju se PU-i i izgrađuju se sortirni centri. Nedavno se događa i zadnja promjena kada pošta otvara poslovnice u trgovačkim centrima i odlučuje se za izgradnju vlastitih maloprodajnih trgovina.

Australska pošta uz tradicionalne poštanske usluge u svojoj ponudi ima i financijske usluge obuhvaćene pod nazivom „Novac i osiguranje“. Financijske usluge podijelili su na nekoliko dijelova:

1) Računi:
   - Plaćanje računa – brzo i sigurno plaćanje računa uključujući komunalne naknade i poreze, na nekoliko načina:
     - putem interneta,
     - putem mobilne aplikacije,

[26] Schwartz-Ziv, M.: The Post with the Most: What Makes Postal Financial Services Successful?, The Hebrew University of Jerusalem, The School of Business Administration, 2007, str. 5-6, preuzeto: www.posteurop.org/NeoDownload?docId=87427 (svibanj, 2017.)

        - mobitelom – pozivom na određeni broj mogu se plaćati računi svaki dan od 0 do 24 h
        - osobno u PU-ima.
    - Provjera tečajnih lista – provjera tečajnih lista i mogućnost narudžbe potrebnih valuta.
    - Poklon kartice – mogućnost kupovine poklon kartica od različitih igraćih platformi pa do određenih restorana i trgovina.
2) Osiguranja:
    - Putno osiguranje – služi za osiguranje od otkazivanja puta, osiguranje prtljage, medicinski troškovi i sl. Podijeljeno je na nekoliko skupina:
        - osnovno međunarodno osiguranje,
        - međunarodno osiguranje,
        - domaće osiguranje,
        - višekratno godišnje osiguranje.
    - Osiguranje kuće i okućnice – osiguranje kuće ili stana, svih stvari koju se nalaze unutar stambenog prostora i okućnice, a dijeli se na:
        - zlatno osiguranje kuće/stana i svog sadržaja,
        - zlatno osiguranje kuće/stana,
        - zlatno osiguranje sadržaja.
    - Auto osiguranje – osiguranje vozila podijeljeno je na nekoliko skupina:
        - sveobuhvatno zlatno osiguranje,
        - osiguranje od treće strane, krađe i požara,
        - osiguranje od oštećenja, sudara ili oštećenja tuđe imovine vozilom.
    - Osiguranje za ljubimce – osiguranje ljubimaca od ozljeda, bolesti ili krađe i podijeljeno je na tri skupine:
        - zlatno osiguranje ljubimaca,
        - srebrno osiguranje ljubimaca,
        - brončano osiguranje ljubimaca.
3) Osiguranje novca za putovanje:
    - Usporedba deviznih kartica – mogućnost različitih deviznih kartica ovisno u koji dio svijeta korisnik putuje, trenutačno su u ponudi:
        - *Load&go* putna kartica – pruža siguran prijenos gotovine do 5 stranih valuta i mogućnost zaključavanja tečaja.
        - Kartica *Load&go* Kina – kartica za sve korisnike koji putuju u Kinu i pruža mogućnost pristup velikom broju trgovina u Kini.
        - Više valutna kartica – pruža mogućnost do 10 stranih valuta, koristili karticu na svim prodajnim mjestima i bankomatima s oznakom MasterCard.
    - Naručivanje stranih valuta – korisnik prije puta u inozemstvo u PU ili preko interneta može naručiti gotovinu u stranoj valuti.
4) Kupovina poklon kartica – korisnici mogu kupovati nekoliko vrsta pretplatne poklon kartice za različite prigode:
    - Pretplatna kartica Visa Australske pošte,

- *Load&Go* poklon kartica,
- Poklon kartica određene trgovine, kina, teretane ili Internet trgovine,
- ePoklon kartica – virtualna poklon kartica jednostavna za korištenje koju korisnik ne dobije u fizičkom obliku nego samo u virtualnom.

5) Upravljanje *Load&Go* karticama – promjena PIN-a, nadoplata računa, provjera stanja računa. Korisnicima je dostupno nekoliko vrsta kartica:
   - *Load&Go* nadopunjiva kartica – kreditna kartica bez mogućnosti stvaranja dugovanja, odnosno odlazaka u minus.
   - *Load&Go* putna kartica,
   - Kartica *Load&go* Kina,
   - *Load&go* poklon kartica.
6) Različite uplate:
   - Plaćanje računa,
   - Upravljanje računima putem interneta – u ponudi je *MyPost* digitalni poštanski sandučić putem kojeg se mogu vršiti i uplate,
   - Alternativni načini plaćanja – putem vaučera, poštanskim uputnicama i sl.
7) Slanje novca:
   - Slanje novca unutar Australije – poštanska uputnica i vaučeri,
   - Međunarodno slanje novca putem Western Union.
8) Usluga samoupravljanja „*Message Gateway"* – licencirana usluga pristupa svim elektroničkim transakcijama. Usluga je namijenjena za primanje i isplaćivanje plaća i mirovina.

Povezani sustav pošte i države omogućili su pošti u Australiji da pruža i različite državne usluge od izrade putovnica, usluge javnog bilježnika, kupovine vinjeta, porezne prijave, različitih provjera identiteta i prijenosa imovine. Pošta u svojoj ponudi ima i raznovrsnu Internet trgovinu u kojoj je moguće kupiti sve od kuverte i kutije za slanje pošiljaka pa da igračaka i slatkiša.[27]

5.2. Post Office (Velika Britanija)

Post Office pružaju veliku maloprodajnu mrežu na području Velike Britanije i najveći lanac financijskih usluga s više podružnica od svih britanskih banaka i stambenih štedionica zajedno. Post Office i njihovi partneri pružaju više od 170 vrsta proizvoda i usluga dostupnih putem tri glavna kanala:

- njihovi uredi i podružnice,
- pozivni centri i

[27] https://auspost.com.au/money-insurance (srpanj, 2017.)

- putem interneta.

Post Office u svojoj ponudi pruža financijske usluge koje se stalno razvijaju zahvaljujući raširenoj mreži ureda strateški smještenih u centrima zajednica nudeći jednostavne i poštene usluge za novac. Financijske usluge podijelili su na dva dijela:

1) Novac:
    - Osiguranje:
        - Putno osiguranje:
            - ✓ za jedno putovanje – pokriva sve od jednodnevnog izleta po Velikoj Britaniji do putovanja po cijelom svijetu,
            - ✓ godišnje osiguranje za više putovanja – prigodno osiguranje za korisnike koji često putuju unutar i izvan Velike Britanije,
            - ✓ ruksak putovanje – idealno osiguranje za korisnike avanturiste koji nose malo prtljage, policu mogu ugovoriti svi korisnici od 18 do 60 godina starosti.
        - Osiguranje kuće/stana:
            - ✓ osiguranje kuće/stana korisnika do 50 godina starosti,
            - ✓ osiguranje kuće/stana korisnika starijih od 50 godina.
        - Auto osiguranje:
            - ✓ osiguranje automobila korisnika do 50 godina starosti,
            - ✓ osiguranje automobila korisnika starijih od 50 godina,
            - ✓ osiguranje motocikla,
            - ✓ osiguranje teretnih vozila.
        - Životno osiguranje:
            - ✓ životno osiguranje za cijelu obitelj,
            - ✓ kronične bolesti – dodatno osiguranje uz životno osiguranje,
            - ✓ životno osiguranje za korisnike starije od 50 godina,
            - ✓ besplatno osiguranje za roditelje – roditelji djece do 4 godine starosti mogu besplatno osigurati dijete na godinu dana, veže se na životno osiguranje roditelja.
        - Poslovno osiguranje:
            - ✓ ured i operacije – osiguranje koje pokriva sve od ureda do medicinskih troškova,
            - ✓ osiguranje za korisnike koji rade od kuće,
            - ✓ osiguranje za samo zaposlene,
            - ✓ osiguranje za obrtnike – samo za korisnike koji imaju male obrte,
            - ✓ osiguranje za vlasnike nekretnina – za korisnike koji se bave iznajmljivanjem nekretnina.
        - Osiguranje za ljubimce – osiguranje ljubimaca od ozljeda i krađe, što omogućuje i stalnu veterinarsku skrb do £7,000 godišnje.

- Posmrtna pripomoć –omogućuje korisniku da za vrijeme života uplaćuje u posmrtni fond, a nakon što korisnik premine novci iz tog fonda pokrivaju sve troškove sahrane.
- Novac za putovanje – korisnik prije putovanja u drugu državu može kupiti strane valute u PU-ima na nekoliko načina:
    - Putna kartica – pretplatna kartica MasterCard dostupna u 13 valuta kojom korisnici kada idu na put izvan Velike Britanije mogu kupovati na mjestima s istaknutima znakom MasterCard-a.
    - Strana valuta – korisnici mogu kupiti više od 80 stranih valuta u PU-ima i putem interneta ili mogu zamijeniti neiskorištene strane valute.
    - Klikni i prikupi – korisnici mogu u roku od dva sata naručiti i preuzeti američke dolare i eure u PU-ima i te iste neiskorištene valute mogu zamijeniti u PU-ima.
- Kreditne kartice – tri vrste kreditnih kartica za Post Office pruža banka Irske i Velike Britanije:
    - Podržana kreditna kartica MasterCard,
    - Platinasta MasterCard kreditna kartica,
    - Kreditna kartica prijenosa stanja.
- Hipoteka – hipoteke u poslovnicama Post Office pruža Banka Irske i Velike Britanije:
    - Fiksna stopa hipoteke,
    - Promjenjiva stopa hipoteke,
    - Hipoteka za kupovinu nekretnina za iznajmljivanje.
- Štednja:
    - Internet štednja – lagani pristup štednom računu putem interneta,
    - Internet obveznice,
    - Internet pojedinačni štedni račun,
    - Dječji štedni račun – netko iz obitelji može otvoriti štedni račun za dijete, koje može podići taj novac tek kada napuni 18 godina.
- Bankarstvo – Post Office u suradnji s Bankom Irske i Velike Britanije pruža jednostavne bankarske usluge:
    - Upravljanje već postojećim računom,
    - Osobni krediti – manji namjenski krediti od £1000 do £25000 za kupnju automobila ili popravak kuće/stana,
    - Slanje novaca putem MoneyGram,
    - Međunarodna plaćanja.

2) Bankarske usluge i podružnice:
    - Usluge banke:
        - Usluge bankovnih podružnica – pristup bankovnom računu u velikom broju poslovnica i putem mnogobrojnih bankomata.

- Usluge podružnica za poslovne korisnike – različite usluge koje poslovni korisnici mogu obaviti u brojnim poslovnicama Post Office-a od podizanja i uplaćivanja novaca na račun do provjere stanja poslovnog računa.
- Plaćanje računa – plaćanje komunalnih računa ili doplata mobilnih računa u bilo kojoj poslovnici Post Office-a.

- Ostale usluge:
  - Pretplatne poklon kartice – mogu se pronaći u svakoj poslovnici Post Office-a i mogu se personalizirati sa slikom korisnika i/ili željenom porukom.
  - Poštanske uputnice – sigurno slanje novaca za koje nije potreban račun u banci do maksimalnog iznosa od £250.
  - Post Office račun – račun samo za primanje mirovina, naknada i poreznih olakšica, ako korisnik ne posjeduje bankovni račun.
  - Plus kartica za budžet – kartica koja pomaže u kontroli potrošnje tokom godine, omogućuje korisniku da svaki put prilikom plaćanja računa odvoji malo novaca sa strane.

Poslovnice Post Office-a povezane su sa sustavom Vlade, pa pružaju i različite usluge Vlade od obnavljanje vozačkih dozvola, podnošenja zahtjeva za izradu putovnica, usluga javnog bilježnika i plaćanja auto poreza. Internet trgovina Post Office-a pruža raznovrsne maloprodajne usluge od uredskog materijala, poklon kartica pa do filatelističke opreme.[28]

5.3. Hellenic Pošta (ELTA)

ELTA posluje i postoji na području Grčke više od 180 godina, te trenutačno zapošljava oko 8000 zaposlenika u brojnim PU-ima. Cilj ELTA-e je pružati inovativne fizičke, elektroničke i digitalne usluge dostupne diljem svijeta sa sigurnošću, brzinom i pouzdanosti. Financijske usluge dostupne u ponudi ELTA-e podijeljene su na:

1) Bankarski proizvodi:
   - Kreditne kartice – u ponudi postoje tri vrste Visa kreditnih kartica:
     - Filatelistička Visa – kreditna kartica oslikana s poštanskim markama pruža različite pogodnosti za korisnike poput godine dana besplatnog članstva i sakupljanje bodova.
     - Visa klasik,
     - Zlatana Visa.
   - Potrošački krediti:
     - Kućni krediti,

[28] http://www.postoffice.co.uk/savings-accounts/budget-card (srpanj, 2017.)

- Poslovni krediti,
- Potrošački krediti.

- Internet štedni računi:
  - Štedi računi – pružaju svakodnevne novčane transakcije koje se mogu izvršavati i putem interneta. Štedni računi dostupni putem PU-a su:
    - ✓ klasični štedni računi s štednom knjižicom,
    - ✓ *APOTAMIEVO* štedni račun koji za redovne korisnike omogućuje povlaštene stope kamata,
    - ✓ *MEGALONO* dječji štedni račun.
  - Oročena štednja – mogućnost oročene štednje do dvanaest mjeseci. Putem PU-a dostupne su dvije vrste oročene štednje:
    - ✓ vremensko oročenje - od jednog do dvanaest mjeseci na minimalan iznos od €5000,
    - ✓ *Anevaino EXTRA* – oročenje na tri, šest ili dvanaest mjeseci na minimalan iznos od €20000.
  - Tekući računi:
    - ✓ tekući računi za svakodnevne transakcije,
    - ✓ platni/mirovinski račun PLUS – samo za zaposlenike i umirovljenike koji primaju plaću i/ili mirovinu putem poštanskog računa.

2) Mirovine:
   - Isplate mirovina i socijalnih naknada – mogućnost isplate mirovina i socijalnih naknada na kućnoj adresi korisnika od strane poštara.
   - ELTA žiro račun – račun za isplate mirovina i socijalnih naknada koje korisnik zatim može podići u PU-ima ili bankomatima.
3) Plaćanje računa – ELTA pruža mogućnosti plaćanja različitih računa:
   - Komunalne račune (plin, struja, voda),
   - Telefonske račune (fiksni i mobilni),
   - Različite doprinose i pretplate,
   - Poreze,
   - Obavezna osiguranje,
   - Ostale relevantne poreze.
4) Slanje novaca:
   - Slanje novca unutar Grčke:
     - Slanje novca telefonom ili faksom – korisnici mogu poslati zahtjev za slanje novca putem telefona ili faksa iz PU-aunutar granica Grčke.
     - Brzo telefonsko slanje novca – mogućnost brzog slanja novca iz jednog PU-a u drugi.
     - Poštanska uputnica – slanje novaca između dva PU-a do maksimalnog iznosa od €6000.

        - Poštanska uputnica za dostavu novca – isporuka robe i/ili drugih vrijednosti od bilo kojeg pošiljatelja bilo kojem primatelju u Grčkoj.
    - Međunarodno slanje novca
        - Western Union,
        - Eurogiro,
        - Poštanska uputnica za dostavu novca – samo za zemlje potpisnice Bilateralnog sporazuma o prijenosu novaca.
5) Investicijske usluge – suradnjom ELTA-e i Poštanske banke omogućuje se korisnicima ulaganje u investicijske fondove.
6) Porez na cestama – kupnja vinjeta i plaćanje drugih poreza vezanih za ceste i motorna vozila.

ELTA još nudi i maloprodajni asortiman u svojim PU-ima i Internet trgovinu. Kupiti se mogu mobiteli, bonovi za nadoplatu mobilnih računa, kuverte/kutije, filatelistička oprema, različita poklon pakiranja i dječje kasice.[29]

5.4. Pošta Singapura (SingPost)

Preko 150 godina SingPost vodeći je pružatelj poštanskih usluga koji pouzdano i sigurno pruža usluge svojim korisnicima. SingPost se je razvio u vodećeg operatora u eCommerce logistici, kao i u pružanju inovativnih i logističkih rješenja u Singapuru i ostatku svijeta. Početkom 2015. godine SingPost odlučuje se na veliko unaprjeđivanje sortirnog centra sa novim strojevima kako bi ubrzali proces sortiranja pošiljaka i unaprijedili svoje poslovanje.

SingPost je i unaprijedio svoje poslovanje sa korisnicima pa su različite usluge omogućene korisnicima na tri načina:

- putem PU-a,
- putem SAM kioska – samoposlužni aparati koji omogućuju korisnicima brzi pristup različite poštanskim uslugama i
- putem SAM Internet aplikacije.

Financijske usluge SingPost podijeljene su na dva dijela:

1) Usluge plaćanja:
    - Računi kreditnih kartica – moguće je plaćati račune za određene vrste kreditnih kartica i za kreditne kartice određenih banaka.

[29] http://www.elta.gr/en-us/personal/financialproducts/bankingproducts.aspx (srpanj, 2017.)

- Vladini računi i kazne – moguće je platiti različite državne pristojbe i kazne od plaćanja različitih fondova, proglašenja bankrota, poreza pa do građevinskih dozvola.
- Računi za osiguranje – plaćanje različitih vrsta osiguranja.
- Telefonski računi – plaćanje fiksnih i telefonskih računa za jedanaest različitih operatera koji djeluju u Singapuru.
- Prijevozni i zrakoplovni računi – kupnja karata za autobuse i zrakoplove, te plaćanje zrakoplovnih i autobusnih pristojbi za prtljagu i putnike.
- Računi za gradska vijeća i organizacije – plaćanje računa ili pristojbi za više od deset različitih gradskih organizacija i/ili vijeća.
- Zdravstveni računi – mogućnost plaćanja medicinskih računa za više od deset različitih bolnica na području Singapura za mnogobojna liječenja.
- Krediti – plaćanje rata kredita za određene banke i mogućnosti kreditiranja za te iste banke.
- Računi za obrazovanje/školovanje – mogućnosti plaćanja različitih školarina i tečajeva.
- Ostali računi i plaćanja:
    - Kupovina ulaznica,
    - Plaćanje režija,
    - Plaćanja osiguranja,
    - Pretplate na knjige i/ili časopise,
    - Usluge najma poštanskih pretinaca i pretinaca paketomata.

2) Financijske usluge i više:
    - Financijske usluge:
        - Osiguranja – sklapanje i ugovaranje različitih vrsta osiguranja:
            - ✓ opće osiguranje – svakodnevna osiguranja poput auto osiguranje, osiguranje kuće, putno osiguranje pa čak i internet osiguranje korisničkih računa.
            - ✓ životno osiguranje – osiguranja vezana za poboljšanje i zaštitu života korisnika poput zdravstvenog osiguranja i osiguranja investicija.
            - ✓ poslovno osiguranje – različite mogućnosti osiguranja poslovanja, infrastrukture i zaposlenika.
        - Kreditne kartice – korisnici mogu zatražiti Visa platinastu kreditnu karticu od SingPost-a.
        - Brzi krediti – SingPost nudi usluge kreditiranja za poslovne korisnike kako bi unaprijedili svoje poslovanje.
    - Novčane usluge- uplate/isplate i usluge slanja novca u domaćem i međunarodnom prometu:
        - Uplate/isplate gotovine – osnovne usluge isplate i uplate gotovine na račune korisnika su moguće u svim PU-ima.
        - Slanje novaca Western Union

- Prijave – SingPost nudi usluge prijava i usluge prikupljanja sredstva za različite vladine organizacije:
    - Porezni uredi – izdavanje potvrde o kreditnoj sposobnosti i različite porezne potvrde.
    - Uredi javnog bilježnika – ovjeravanje različitih dokumenata.
    - Carinski i matični uredi – prijave za izdavanje putovnice, osobnih iskaznica, zelenih karti, studentskih iskaznica, prijava boravišta i izdavanje rodnih listova.
    - Prometni uredi – prijava za izdavanje vinjeta i sličnih dozvola za prometovanje motornih vozila po autocestama i gradskim cestama.
    - Policijske uprave – podnošenje zahtjeva za obnovu, produljivanje ili izdavanje nove vozačke dozvole.
    - Zavod za zapošljavanje – prijave zaposlenika, predaja zahtjeva za zapošljavanje i predaja zahtjeva za radne vize.
- Ostalo:
    - Donacije – mogućnost uplaćivanja donacija za različite dobrotvorne udruge.
    - Usluge nadopune različitih pretplatnih i poklon kartica – nadopuna mobilnih bonova, različitih kartica za restorane, trgovine i kina.
    - Parkirne karte – usluge nadopune parkirnih karata, kupnja jednodnevnih, mjesečnih ili godišnjih karata.

SingPost također nudi raznovrsnu Internet trgovinu gdje je moguće pronaći sve od materijala za pakiranje pošiljaka, testnih uzoraka, filatelističke opreme i različitih modnih brandova razvrstanih po zemljama podrijetla.[30]

5.5. Pošta Burundi

Pošta Burundi osnovana je kao samostalna uprava sa autonomnim upravljanjem 1991. godine i pod upravom je Ministarstva prometa, pošte i telekomunikacija. Poštanska mreža pokriva cijelo područje države i vodeća je institucija u Burundiju koja je postigla takvu geografsku raširenost.

Pošta Burundi osim tradicionalnih usluga obavlja i određene financijske usluge koje su podijelili u nekoliko dijelova:

1) Poštanski žiro računi – usluga banke koja je jako dobro prihvaćena u Burundiju i dostupna korisnicima putem 29 PU-a diljem zemlje. Pošta

[30] http://www.singpost.com/more-services (srpanj, 2017.)

uslugom žiro računa promiče razvoj pisanih računa i olakšava poslovanje između vjerovnika i dužnika.

2) Poštanske uputnice – omogućuju svojim korisnicima slanje novaca iz jednog PU-a u drugi. Usluga je vrlo popularna među stanovništvo i često ju koriste studenti kojima roditelji putem poštanske uputnice šalju novce.
3) Ostale usluge:
    - *CyberPost* – pošta nudi usluge pristupa internetu u svojim prostorijama gdje korisnici mogu koristiti i usluge telefona, faksa i ostale tradicionalne usluge.
    - Poštanski autobus – usluga prijevoza putnika poštanskim autobusima koji svakodnevno prometuju između gradova i ruralnih sredina Burundija. Osim prijevoza poštanskih pošiljaka Pošta Burundi je omogućila i svojim korisnicima siguran i udoban prijevoz na željeno odredište.
    - *„Fleurs de la poste“* – nova usluga koja korisnicima omogućuje naručivanje cvijeća, odnosno buketa, putem PU-a. Naručeno cvijeće dolazi svježe i mirisno na željenu adresu, što je vrlo tražene usluga za različite proslave.
    - Poštanski krediti – korisnicima je omogućeno podizanje kredita u PU-ima.[31]

5.6. Kanadska pošta

Prvi PU u Kanadi otvorio je Benjamin Franklin 1753. godine, što je bio početak razvoja poštanske djelatnosti u tom dijelu Sjeverne Amerike. Nekoliko puta kroz povijest pošta je mijenjala svoje ime, da bi 1960. godine ime bilo promijenjeno po zadnji put u Kanadska pošta. Kanadska pošta temelji svoje poslovanje na pet vrijednosti:

- klijenti,
- transformacija,
- integritet,
- poštovanje
- sigurnost.

Kanadska pošta pruža svojim korisnicima i različite financijske usluge koje su objedinjene pod nazivom „Financijske usluge i pretplatne kartice“. Financijske usluge koje se nalaze pod tim nazivom podijeljene su na:

1) Slanje novaca:

[31] http://www.poste.bi/index.php?option=com_content&view=article&id=58&Itemid=66&lang=en (srpanj, 2017.)

- Poštanske uputnice – mogućnost slanja novaca do iznosa $999.99 putem PU-a na međunarodnoj i lokalnoj razini. Usluga nije povezana s bankovnim računom korisnika i korisniku prilikom slanja nije potreban bankovni račun.
- MoneyGram – usluga elektronskog slanja novca na lokalnoj i međunarodnoj razini. Kanadska pošta pruža dvije opcije putem MoneyGram-a:
    - MoneyGram slanje novca – slanje novca na cijelom području Kanade i u više od 190 država svijeta.
    - MoneyGram plaćanje računa – usluga koja omogućuje plaćanje određenih komunalnih računa i telefonskih računa s opcijom uplate isti dan ili sljedeći dan.

2) Kreditne kartice:
    - Pretplatna MasterCard putna kreditna kartica – kreditna kartica za korisnike koji često putuju izvan Kanade, a omogućuje im plaćanja, kupovinu i podizanje gotovine na svi bankomatima s oznakom MasterCard-a.
    - Pretplatna Visa kreditna kartica – kreditna kartica za uplate/isplate unutar granica Kanade.
3) Poklon kartice i pretplate:
    - Pretplatna Visa poklon kartica – poklon kartica dostupna samo u PU-ima diljem Kanade, a može se koristiti na različitim prodajnim mjestima i za kupovinu internetom.
    - Pretplatna kartica za međunarodne pozive – pretplatna kartica za mobilne telefone na kojoj su omogućene različite pogodnosti za međunarodne pozive.
    - Pretplata bonova za mobilne telefone – nadoplata mobilnih računa sa bonovima iznosa od $15 do $100.
    - *Paysafecard* – kartica koja služi isključivo za kupovinu putem interneta. Siguran način plaćanja jer kartica nije povezana s niti jednim bankovnim računom korisnika. Korisnik kupi karticu sa željenim iznosom, uz karticu dobije odgovarajući PIN i zatim može kupovati bez straha na različitim Internet trgovinama.
    - *Loadhub* – ponuda pretplatnih kartica za različite trgovine, modne brandove, restorane, Internet aplikacije, igrače platforme, i sl.

Kanadska pošta povezana je sa sustavom Vlade i također pruža različite usluge od poreznih formulara, zahtjeva za izradom putovnice, zahtjeva za studentske stipendije i lovačke dozvole. Na Internet trgovini kanadske može mogu se kupiti isključivo materijali za slanje pošiljaka (kuverte, kutije,…), filatelistički i numizmatički proizvodi.[32]

[32] https://www.canadapost.ca/cpc/en/business/postal-services/money-prepaid-cards.page (srpanj, 2017.)

5.7. Hrvatska pošta (HP)

Poštanska djelatnost na području RH seže do dobe Rimskog Carstva. HP je u svojoj povijesti prošla nekoliko promjena, poput razdvajanja Hrvatske pošte i telekomunikacija 1999. godine, nakon čega HP postaje samostalno dioničko društvo. Posljednja velika promjena u HP-u je prelazaka sa administrativnog upravljanja na divizijski ustroj 2009. godine.

Ponuda usluga u HP-u je raznovrsna počevši od tradicionalnih usluga do financijskih usluga koje su podijeljene na nekoliko dijelova:

1) Plaćanje računa – usluge plaćanja različitih računa komunalnih naknada, režija kao i uplate na račune dostupne su u svim PU-ima na području RH.
2) Slanje/primitak novaca:
    - Poštanska uputnica – usluga slanja novca do iznosa od 20000 kn na adresu primatelja u roku od četiri dana
    - Brzojavna uputnica – usluga žurnog slanja novca do maksimalnih 20000 kn unutar RH na adresu primatelja ili u željeni PU. Novci će biti uručeni primatelju isti ili slijedeći dan.
    - Međunarodna poštanska uputnica – korisnik može poslati novce u inozemstvom tako što ispuni odgovarajući obrazac u PU-u, a najveći iznos koji korisnik može poslati je €12500. Usluga je dostupna za većinu europskih zemlja i novci stižu u odabranu zemlju u roku od četiri do deset dana.
    - Western Union
    - Međunarodna poštanska elektronička uputnica – usluga elektroničkog slanja novaca do €1500, u sve zemlje koje su potpisnice bilateralnog ugovora.
3) Banka u pošti – sve usluge banke koje su dostupne u PU-ima HP-a su u suradnji sa Hrvatskom poštanskom bankom:
    - Stambena štednja – usluga stambene štednje dostupne su samo u većim PU-ima, dok se informacije o stambenoj štednji mogu dobiti u svim PU-ima.
    - Investicijski fondovi – kupnja i prodaja udjela u različitim investicijskim fondovima, usluga je dostupna samo u većim PU-ima.
    - Otvaranje štednih, tekućih i žiro računa – podizanje gotovine, plaćanje računa i usluge bankomata.
    - Krediti - usluge nenamjenskih kredita do maksimalnih 220000 kn dostupne su samo u većim PU-ima.
4) Osiguranje – usluga u suradnji s Croatia osiguranjem koja korisnicima pruža mogućnost sklapanja različitih polica osiguranja u većim PU-ima na području cijele RH:
    - Osiguranje nekretnina:

        - osiguranje kućanstva i dodatna osiguranja – različite usluge osiguranja protiv provale, oštećenja nekretnine usred vremenskih nepogoda, strujni udari i sl.
        - osiguranje od požara,
        - osiguranje turističkih apartmana.
    - Osiguranje motornih vozila:
        - osiguranje od automobilske odgovornosti,
        - Kasko-osiguranje.
    - Zdravstveno osiguranje:
        - osiguranje od nezgode,
        - putno zdravstveno osiguranje,
        - dopunsko zdravstveno osiguranje.
    - Životno osiguranje:
        - Basic osiguranje,
        - Premium osiguranje,
        - štedno osiguranje djece.
    - Krug života – polica osiguranja koja se uplaćuje tokom života da bi se osigurala određena svota novaca, koja se isplaćuje obitelji osiguranika u slučaju njegove smrti.
5) Mjenjačnica - usluge zamjene novca iz jedne novčane valute u drugu.
6) Ostale usluge:
    - Isplate mirovina i socijalnih pomoći – HP u suradnji sa Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje isplaćuje mirovine i socijalne pomoći na adrese primatelja.
    - Evotv – usluge digitalne televizije sa ugovornom obavezom i bez ugovorne obaveze.
    - Oryx Asistencija – usluge pomoći na cesti i pomoći u kući.

Ostale usluge u ponudi HP-a su maloprodajni asortiman dostupan u PU-ima i putem Internet trgovine i razne pretplatne tarife za mobilne uređaje. U maloprodaji se može naći sve od različitih pakiranja za slanje pošiljaka, školskog pribora, igračaka, tehničke oprema do filatelističkog asortimana.[33]

[33] https://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge/financijske-usluge/placanje-racuna/placanje-racuna-u-posti (srpanj, 2017.)

6. CASE STUDY: ANALIZA ZNAČAJKI FINANCIJSKIH USLUGA NA RAZINI POŠTANSKOG UREDA

Ponuda financijskih usluga u PU-ima različita je između poštanskih operatora i ovisi o zemljama u kojima ti poštanski operatori posluju. Ovim poglavljem biti će prikazana analiza financijskih usluga hrvatskog nacionalnog davatelja poštanskih usluga na određenom području zagrebačke županije. Podatci korišteni za analizu prikupljeni su iz pet PU-a različitih vrsta:

- PU A – PU s dostavnim područjem,
- PU B – PU s dostavnim područjem,
- PU C – PU bez dostavnog područja,
- PU D – PU bez dostavnog područja i
- PU E – PU bez dostavnog područja.

6.1. Uputnički promet

Uputnicom se smatra pisani nalog na određenom obrascu kojim pošiljatelj određuje željeni iznos novca primatelju. Uputničke uslugu su usluge prijenosa gotovog novca koje podrazumijevaju uplatu, prijenos, preuzimanje i isplatu gotovog novca uz pomoć PU-a. Uputnica se smatra da je vlasništvo pošiljatelja sve dok se ne isplati primatelju ili je zaplijenjena temeljem nekog zakona. Prilikom predaje poštanske uputnice u unutarnjem prometu pošiljatelj može zahtijevati dopunske usluge:

- isplatu osobno primatelju,
- isplatu slijedećeg radnog dana i
- isplatu s povratnicom.

Pošiljatelj prije predaje poštanske uputnice mora slijediti uvijete popunjavanja poštanske uputnice:

- uputnica se popunjava kemijskom olovkom, bez brisanja i/ili ispravljanja,
- uputnica mora biti čitljivo, jasno i ispravno popunjena,
- uputnica mora biti adresirana na samo jednog primatelja s jasno napisanom cijelom adresom primatelja,
- na međunarodnoj uputnici iznos s ispisuje u eurima, a na uputnici u unutarnjem prometu u kunama,

- u prostoru predviđenom za to, na obrascu uputnice, pošiljatelj može napisati kreći tekst primatelju.[34]

Primljene uputnice su one koje su zaprimljene u PU-u i otposlane dalje na isplatu, a isplaćene uputnice su one koje su isplaćene u PU-u. Tablica 6 prikazuje uputničko poslovanje PU-a A u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine, a Tablica 7 prikazuje uputničko poslovanje u PU-u B za isto razdoblje. Iznos uputničkog poslovanja u PU A i u PU B raste u prosincu, što odgovara povećanom slanju novaca zbog blagdana.

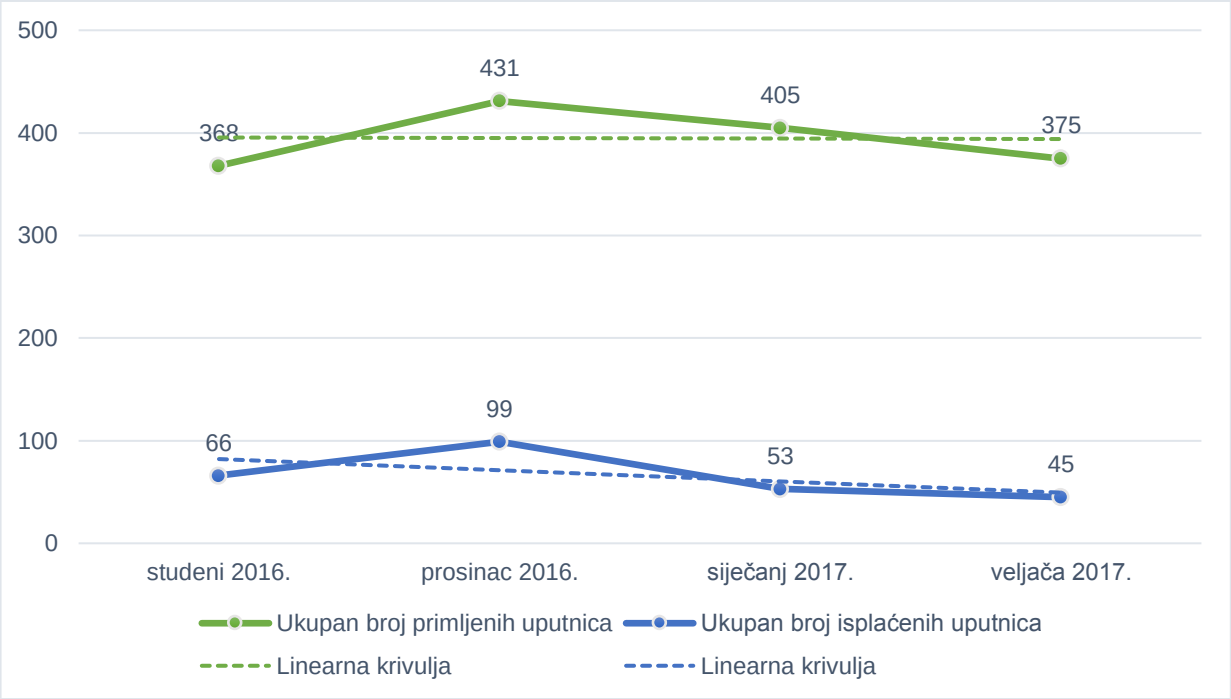
Tablica 6: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU A

PRIMLJENE UPUTNICE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupan broj primljenih uputnica	368		431		405		375	
Unutarnji promet	362		425		401		371	
Poštanske uputnice	359	110326	421	120854	398	123994	368	104744
Brzojavne uputnice	3		4		3		3	
Međunarodni promet	6	6233	6	4375	4	4152	4	3131
PRISPJELE/ISPLAĆENE UPUTNICE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Međunarodni promet	7	27619	9	30966	4	27313	4	27472
Uputnice isplaćene na šalteru - međunarodni promet	4		7		3		4	
Uputnice isplaćene na dostavi - međunarodni promet	3		2		1		0	
Uputnice isplaćene na šalteru - unutarnji promet	59	175354	90	244026	49	196813	41	232174

Izvor: Izradio autor

Prema podatcima iz Tablice 6 i Tablice 7 dvostruko je više uputnica isplaćeno u navedenim poštanskim uredima nego što je primljeno za daljnju isplatu. Veća je količina uputničkog poslovanja u unutarnjem prometu nego u međunarodnom, a kao uzrok tome mogla bi se navesti raznolikost poštanskih financijskih usluga između pojedinih poštanskih operatora.

[34] Interni pravilnici o poslovanju HP-a: Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga na snazi od 01.01.2017. godine (kolovoz, 2017.)



Grafikon 8: Prikaz uputničkog poslovanja u PU-u A

Izvor: izradio autor

Prema Grafikonu 8 koji je izrađen za razdoblje od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine može se vidjeti, da broj zaprimljeni uputnica stagnira. Jedino se izdvaja prosinac sa nešto više zaprimljenih uputnica što se može povezati sa blagdanima u tom mjesecu. Kod isplaćenih uputnica nešto je drugačija situacija, vidljivo im opada količina nakon prosinca.

Tablica 7: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU B

PRIMLJENE UPUTNICE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupan broj primljenih uputnica	275		369		277		318	
Primljene uputnice - unutarnji promet	271		366		272		313	
Primljene uputnice - poštanske	271	69254	366	105226	272	76520	313	84233
Primljene uputnice - brzojavne	0		0		0		0	
Primljene uputnice - međunarodni promet	4	4000	3	1163	5	1298	5	2911
PRISPJELE/ISPLAĆENE UPUTNICE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Međunarodni promet	3	1116	11	10651	1	675	0	0

Uputnice isplaćene na šalteru - međunarodni promet	2		7		1		0	
Uputnice isplaćene na dostavi - međunarodni promet	1		4		0		0	
Uputnice isplaćene na šalteru - unutarnji promet	26	103721	36	130230	23	95932	35	90724

Izvor: Izradio autor

PU-i C,D,E su PU-i bez dostavnog područja i uredi koji rade samo četiri sata na dan. Kao takvi oni ne pružaju usluge isplate na dostavi, a uputnički promet korišten je od strane korisnika u puno slabijem intenzitetu kako se može primijetiti iz Tablice 8, Tablice 9 i Tablice 10.

Tablica 8: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u C

UPUTNIČKI PROMET	**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**
Ukupan broj primljenih uputnica	2	
Primljene uputnice - unutarnji promet	2	490
Primljene uputnice - poštanske	2	
Primljene uputnice - brzojavne	0	
Primljene uputnice - međunarodni promet	0	0
Prispjele/isplaćene uputnice - međunarodni promet	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - međunarodni promet	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - unutarnji promet	1	700

Izvor: Izradio autor

U promatranom razdoblju PU-a C zaprimljene su samo dvije uputnice, što je više od 99 % manje zaprimljenih uputnica nego u promatranom razdoblju u PU-ima A i B. PU C ima samo jednu isplaćenu uputnicu u veljači i to je uputnica iz unutarnjeg prometa.

Tablica 9: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u D

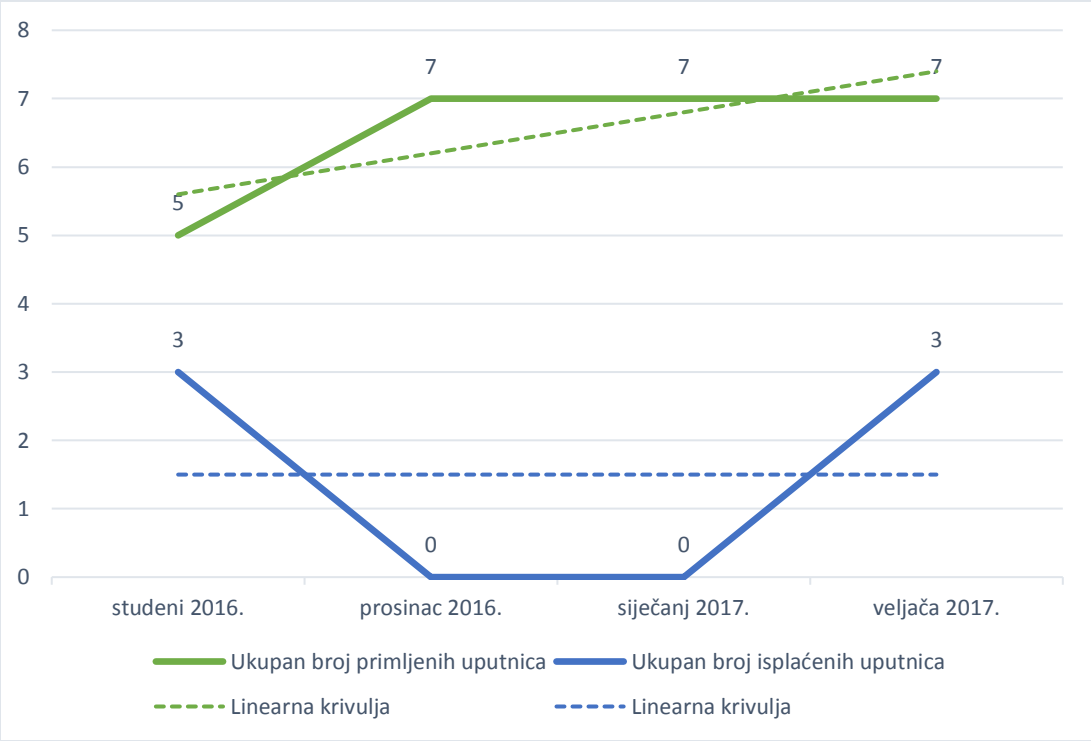
UPUTNIČKI PROMET	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Ukupan broj primljenih uputnica	5		7		7		7	
Primljene uputnice - unutarnji promet	5	1655	7	2105	7	3381	7	1755

Primljene uputnice - poštanske	5		7		7		7	
Primljene uputnice - brzojavne	0				0		0	
Primljene uputnice - međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
PRISPJELE/ISPLAĆENE UPUTNICE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - unutarnji promet	3	1500	0	0	0	0	3	2400

Izvor: Izradio autor

Količina primljenih uputnica u PU-ima D i E je više od 98 % manja nego u PU-ima A i B, što je utjecaj i radnog vremena i sredine u kojima se nalaze ti PU-i. Zanimljivo je primijetiti da u PU-u E nije isplaćena niti jedna uputnica, a u PU-u D isplaćeno je samo šest uputnica u unutarnjem prometu, što je gotovo 87 % manje isplaćenih uputnica nego zaprimljenih u PU-ima D i E. Uspoređujući podatke iz PU-a s dostavnim područjem i bez dostavnog područja vidljiva je razlika u obujmu uputničkog prometa, te je primijećeno da PU-i C, D i E nemaju primljenih i isplaćenih uputnica u međunarodnom prometu. PU-ima A i B ide u prilog što imaju dostavno područje koje pokrivaju i što rade puno radno vrijeme, dok PU-i C, D i E rade samo na četiri sata i nemaju dostavno područje koje pokrivanju.

Uputničko poslovanja u promatranom razdoblju za PU D prikazano je Grafikonom 9. Količina primljenih uputnica ima tendenciju rasta u prosincu i do veljače se ne mijenja. Kod isplaćenih uputnica uočljiv je pad isplata u prosincu i siječnju, odnosno nije bilo niti jedne isplate u ta dva mjeseca, a u studenom i veljači je količina isplaćenih uputnica jednaka.



Grafikon 9: Prikaz uputničkog poslovanja u PU-u D

Izvor: Izradio autor

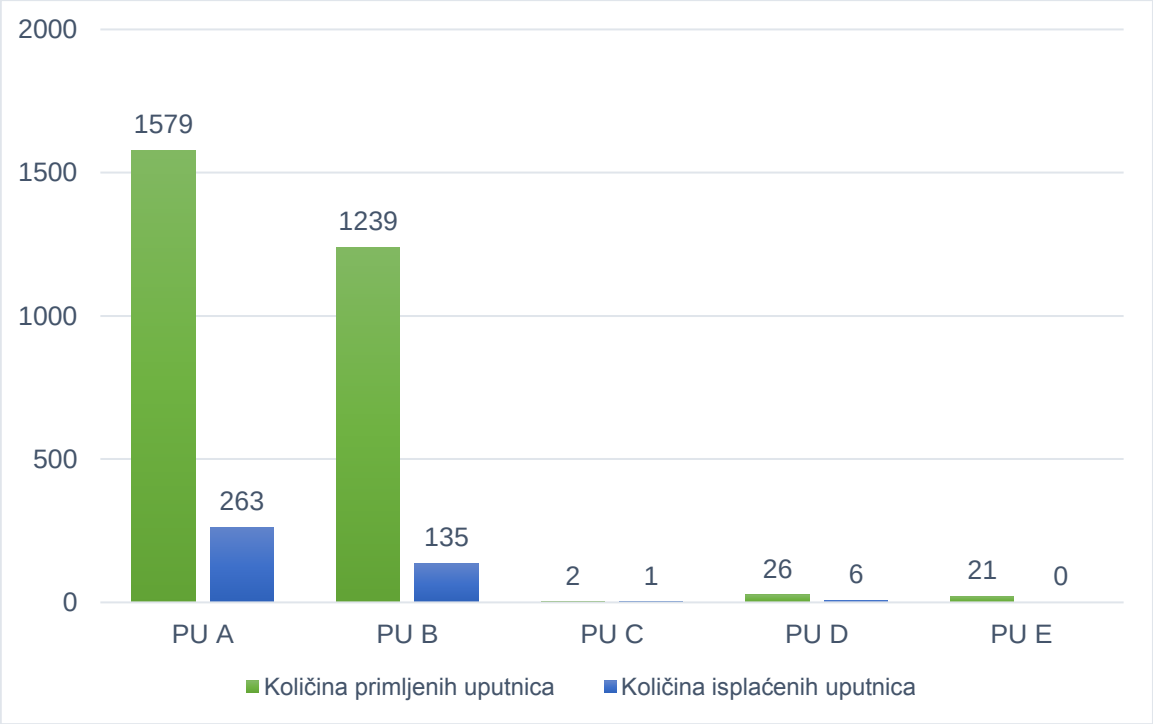
Tablica 10: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u E

UPUTNIČKI PROMET	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupan broj primljenih uputnica	6		4		7		4	
Primljene uputnice - unutarnji promet	6		4		7		4	
Primljene uputnice - poštanske	6	1013	4	1143	7	1689	4	1010
Primljene uputnice - brzojavne	0		0		0		0	
Primljene uputnice - međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
PRISPJELE/ISPLAĆENE UPUTNICE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - međunarodni promet	0	0	0	0	0	0	0	0
Uputnice isplaćene na šalteru - unutarnji promet	0	0	0	0	0	0	0	0

Izvor: Izradio autor

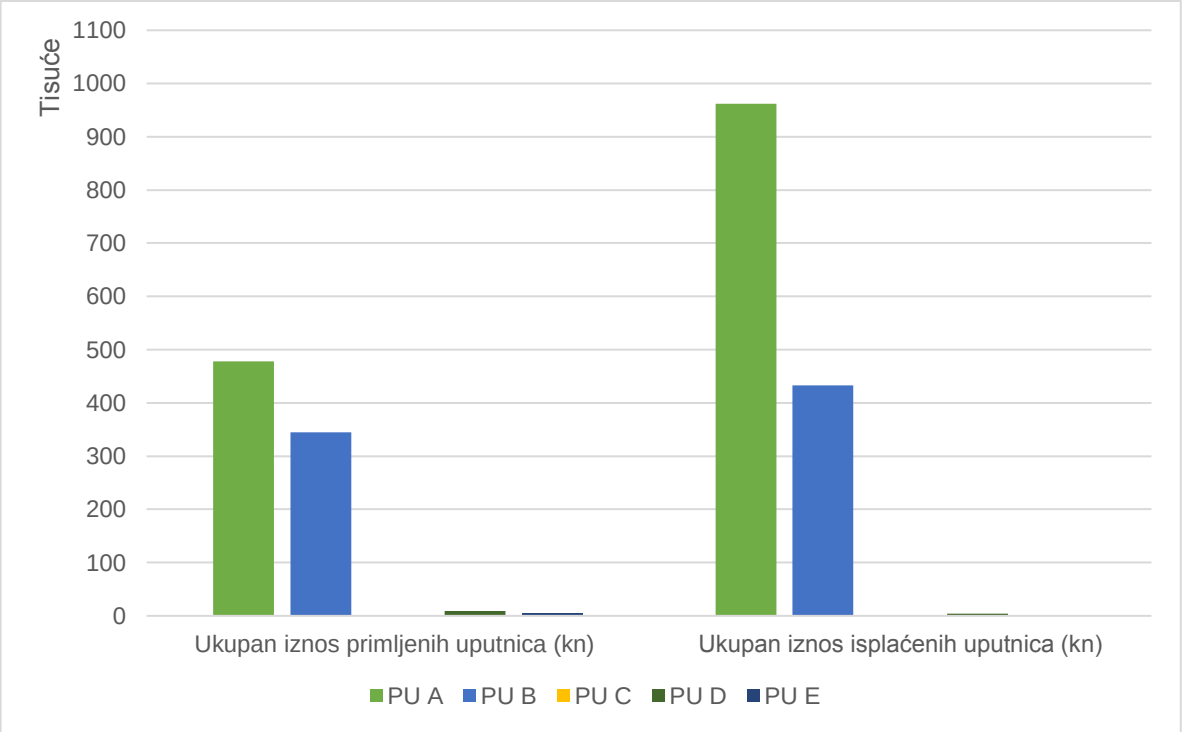
Omjer ukupne količine primljenih i isplaćenih uputnica prikazan je Grafikonom 10, potrebno je uzeti u obzir da za PU C su dostupni podatci samo za mjesec veljaču 2017. godine, dok su podatci za ostale PU-e dostupni od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine. Prema Grafikonu 10 vidljivo je da je daleko najveću količinu uputničkog prometa obavio PU A, a najmanju PU E za navedeno razdoblje.

Iznosi isplaćenih i primljenih uputnica prikazani su Grafikonom 11, gdje je vidljivo da je PU A i po iznosu isplaćenih i zaprimljenih uputnica u promatranom razdoblju ostvario najveću količinu prometa što i nije iznenađenje zbog količine prometa koji je taj PU ostvario u tom istom razdoblju. PU C je ostvario najmanju količinu prometa, ali potrebno je uzeti u obzir da su od PU-a C dostupni samo podatci za veljaču 2017. godine. Ponovno se ističe da su PU-i s dostavnim područjem snažniji u uputničkom poslovanju.



Grafikon 10: Prikaz količine primljenih i isplaćenih poštanskih uputnica

Izvor: Izradio autor



Grafikon 11: Ukupan iznos primljenih i isplaćenih poštanskih uputnica

Izvor: Izradio autor

6.2. Ostale poštanske financijske usluge

Pod ostale financijske usluge smatraju se sve uplate i isplate bilo da se radi od bankarski uplatama i isplatama ili uslugama mjenjačnice. Kod uplata važno je spomenuti da su ugovorene uplate one za koje se ne plača naknada, a neugovorene one za koje korisnik plača određenu naknadu, hrvatski nacionalni operator uzima naknadu od 1,83 % od iznosa uplate.

Za isplate je važno primijetiti da je velika većina isplaćena na dostavi, gdje se ističu uputnice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (HZMO) i nalozi poput onih od Centar za socijalnu skrb (CZSS). Jedina usluga koja ne može biti isplaćena na dostavi je isplata gotovine s Diners Club (DC) kartice.

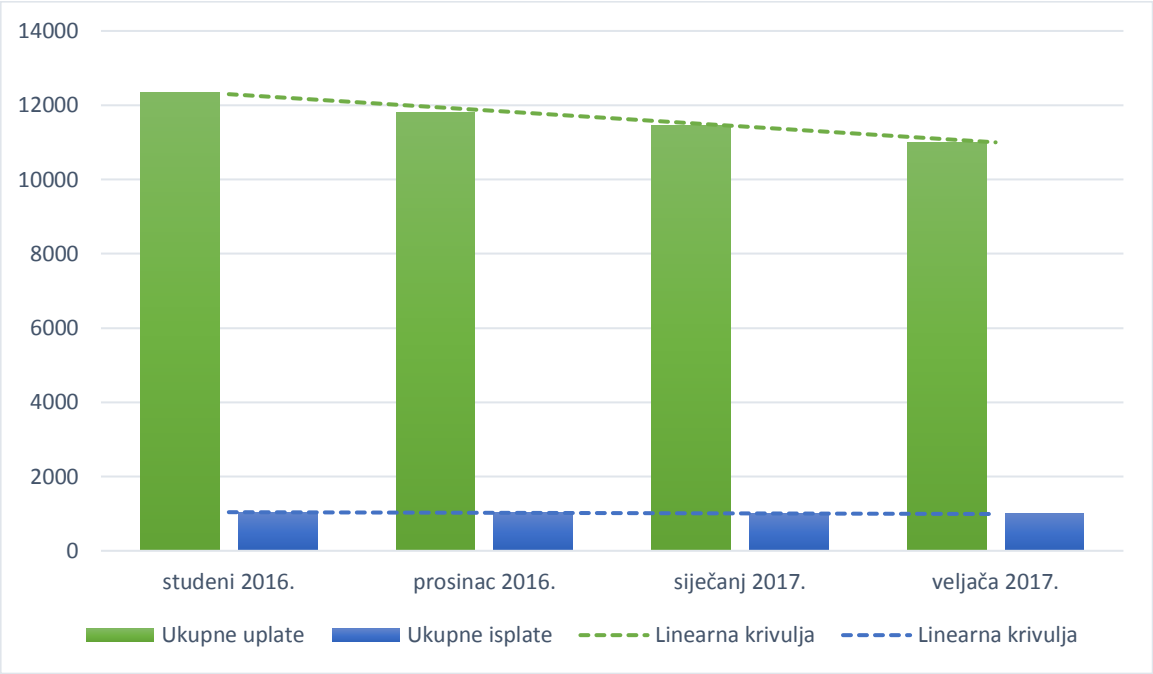
Usluge banke koje su dostupne putem PU-a u RH su uplate i isplate za Hrvatsku poštansku banku (HPB), uplate i isplate sa tekućih računa i štednih knjižica, te uplate i isplate po uređajima EFTPOS (*eng. Electronic Funds Transfer at Point Of Sale*). Pod ostale financijske usluge smatraju se i različite ostale uplate i isplate, uplate i isplate Western Union i usluge mjenjačnice.

Tablica 11: Usluge uplata/isplata i usluge banke u PU-u A

UPLATE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupne uplate	12336	2488915	11792	2502284	11459	2481974	11006	2420085
Opće uplatnice - neugovorene	7811	1738345	7510	1759862	7404	1760072	7182	1711474
Opće uplatnice - ugovorene	4525	750570	4282	742422	4055	721902	3824	708611
ISPLATE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupne isplate	1041	1356321	1024	1354958	1000	1270357	995	1295829
Isplate naloga za plaćanje na šalteru (npr. isplate CZSS-a)	22	11000	26	50323	27	17039	18	24504
Isplaćeni nalozi za plaćanje na dostavi	383	267581	387	286513	365	232327	370	247103
HZMO uputnice isplaćene na šalteru	21	33422	12	23505	14	20258	16	17445
Isplaćene HZMO uputnice na dostavi	604	998118	585	956913	582	957133	579	960278
Isplata gotovine vlasniku DC kartice	11	46200	14	37705	12	43600	12	46499
USLUGE BANKE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Broj uplata za HPB	163	139548	144	192830	142	260626	124	150940
Uplate na štedne knjižice HPB	3	7050	2	74500	2	47000	2	60100
Uplate na tekuće račune HPB	27	43168	22	10542	26	27546	24	38779
Uplate po EFTPOS uređajima HPB-a	91	89330	78	107788	74	186080	61	52061
Broj isplata za HPB	892	1294122	874	1217176	783	1156483	734	1169036
Isplate štednih uloga sa štednih knjižica HPB	37	79844	35	72174	33	49111	27	39623
Isplate sa tekućih računa HPB	212	350307	221	409644	214	304965	204	447071
Isplate po EFTPOS uređajima HPB-a	643	863971	618	735358	536	802407	503	682342
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice HPB-a	516		471		439		431	
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice drugih banaka	127		147		97		72	

Izvor: Izradio autor

Gledajući Tablicu 11, količina uplata i isplata je počela opadati u siječnju i veljači 2017. godine. Daleko najveći iznos uplata, više od 2,5 milijuna kuna, bio je u prosincu, a isplata u studenom i prosincu. Uplate i isplate u PU-u B su otprilike podjednake za cijelo promatrano razdoblje (Tablica 12). Velika razlika je vidljiva u poslovanju između PU A i PU B, gdje je PU-u A generirao dvostruko više uplata i po količini i po iznosu od PU-a B.



Grafikon 12: Prikaz količine uplata i isplata u PU-u A

Izvor: Izradio autor

Grafikon 12 prikazuje ukupnu količinu uplata i isplate u promatranom razdoblju za PU A i kako je vidljivo nakon prosinca uplate počinju linearno opadati što je vjerojatno posljedica povećane potrošnje u studenom i prosincu zbog blagdana.

Tablica 12: Usluge uplata/isplata i usluge banke u PU-u B

UPLATE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupne uplate	6062	1243749	5679	1189750	5337	1394584	5252	1122928
Opće uplatnice - neugovorene	4226	908030	3819	798774	3673	1086791	3635	802240
Opće uplatnice - ugovorene	1836	335719	1860	390977	1664	307792	1617	320687
ISPLATE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Ukupne isplate	1077	1106310	1110	1159843	1067	1183604	1070	1105869
Isplate naloga za plaćanje na šalteru (npr. isplate CZSS-a)	29	19893	31	20429	26	18536	26	19706
Isplaćeni nalozi za plaćanje na dostavi	672	472443	703	508266	669	545166	673	469338
HZMO uputnice isplaćene na šalteru	7	5992	9	13726	10	14611	6	11097

Isplaćene HZMO uputnice na dostavi	362	592283	357	593471	354	586291	358	586328
Isplata gotovine vlasniku DC kartice	7	15700	10	23952	8	19000	7	19400
USLUGE BANKE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Broj uplata za HPB	91	103825	107	436793	69	699361	86	572050
Uplate na štedne knjižice HPB	4	25889	7	346520	9	665478	4	525500
Uplate na tekuće račune HPB	15	16907	26	40482	10	8041	10	6492
Uplate po EFTPOS uređajima HPB-a	39	61029	41	49791	24	25842	44	40058
Broj isplata za HPB	625	870363	623	1164702	597	1818877	645	1526933
Isplate štednih uloga sa štednih knjižica HPB	25	27655	28	37451	22	51881	23	24774
Isplate sa tekućih računa HPB	154	222126	148	474556	142	1080261	155	781539
Isplate po EFTPOS uređajima HPB-a	446	620582	447	652695	433	686735	467	720619
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice HPB-a	360		358		350		393	
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice drugih banaka	86		89		83		74	

Izvor: Izradio autor

Gledajući podatke usluga banke zapažaju se velike razlike između uplata i isplata. Uplate su zastupljene u puno manjim iznosima i količinama i u PU A i u PU B, što je pokazatelj da korisnici puno više koriste usluge isplata od usluga uplata.

Tablica 13: Prikaz uplata i isplata ostalih financijskih usluga u PU-u A

OSTALE FINANCIJSKE USLUGE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Uplate ostalih financijskih usluge	61	115036	64	105848	68	134090	62	59711
Isplate ostalih financijskih usluga	171	365768	194	346814	146	284516	148	216685
Uplaćene WU uputnice	61	115036	64	105848	68	134090	62	59711
Isplaćene WU uputnice	155	335469	182	334342	137	277348	130	207618
Otkup stranih sredstava plaćanja (mjenjačnica)	16	30299	12	12472	9	7168	18	9067

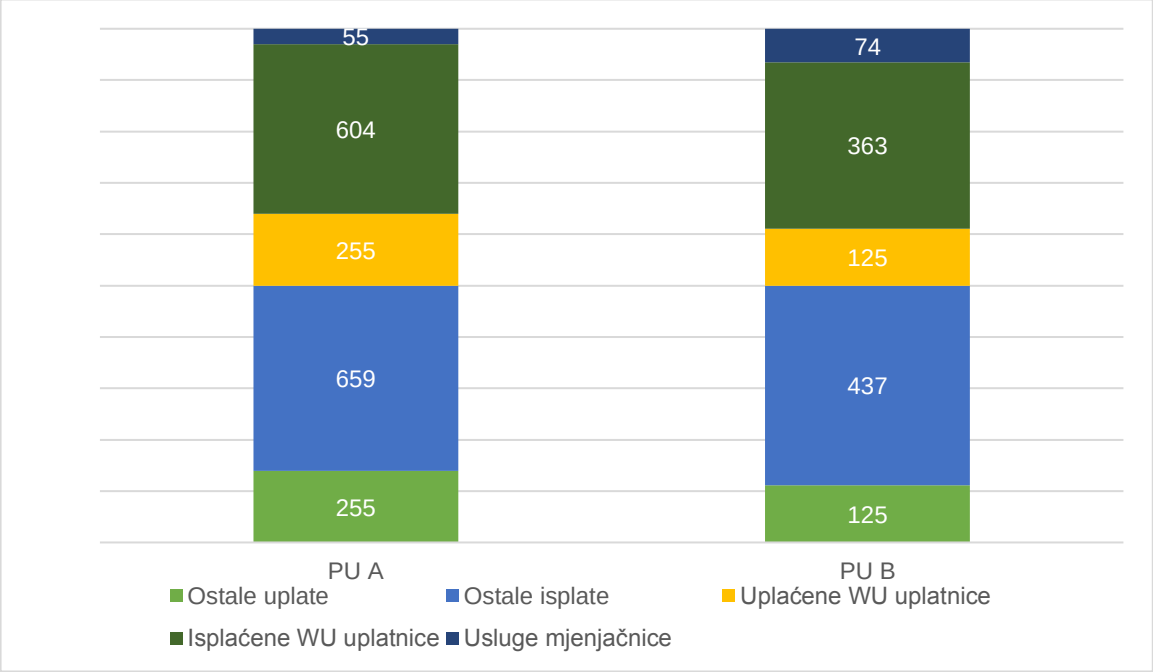
Izvor: Izradio autor

Uplate i isplate ostalih financijskih usluga za PU-e A i B prikazane su Tablicom 13 i Tablicom 14, te je ponovno vidljiva razlika između uplata i isplata. U PU-u A zabilježeno je dvostruko više prometa na uplatama i isplatama Western Union uputnica od PU-a B, dok PU B ima 26 % više prometa u poslovima mjenjačnice (Grafikon 13).

Tablica 14: Prikaz uplata i isplata ostalih financijskih usluga u PU-u B

OSTALE FINANCIJSKE USLUGE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Uplate ostalih financijskih usluge	24	18395	36	25906	35	27121	30	36509
Isplate ostalih financijskih usluga	120	175365	121	209520	97	133289	99	158305
Uplaćene WU uputnice	24	18395	36	25906	35	27121	30	36509
Isplaćene WU uputnice	89	155042	100	190683	82	125444	92	150668
Otkup stranih sredstava plaćanja (mjenjačnica)	31	20323	21	18837	15	7846	7	7637

Izvor: Izradio autor



Grafikon 13: Prikaz ostalih financijskih usluga u PU-ima A i B

Izvor: Izradio autor

Uspoređujući količinu od samo tri isplate u PU-u C za veljaču (Tablica 15) sa nekoliko stotina isplata u istom razdoblju u PU-ima A i B vidi se razlika u količini posla i broju korisnika koji prolaze kroz navedene urede.

Tablica 15: Financijske usluge PU-a C u veljači 2017. godine

UPLATE/ISPLATE	veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)
Ukupne uplate	373	79043
Opće uplatnice - neugovorene	252	54820
Opće uplatnice - ugovorene	121	24223
Ukupne isplate	3	3022
Isplate naloga za plaćanje na šalteru (npr. isplate CZSS-a)	2	2270
HZMO uputnice isplaćene na šalteru	1	752
Isplata gotovine vlasniku DC kartice	0	0
USLUGE BANKE	**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**
Broj uplata za HPB	4	400
Uplate na štedne knjižice HPB	0	0
Uplate na tekuće račune HPB	1	400
Uplate po EFTPOS uređajima HPB-a	0	0
Broj isplata za HPB	25	30547
Isplate štednih uloga sa štednih knjižica HPB	5	4270
Isplate sa tekućih računa HPB	20	26277
Isplate po EFTPOS uređajima HPB-a	0	0
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice HPB-a	0	0
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice drugih banaka	0	0

Izvor: Izradio autor

PU-i D i E imaju veću količinu poslovanja od PU -a C što je opet višestruko manje nego PU-i A i B. PU D vodeći je po iznosu ukupnih uplata između navedenih PU-a bez dostavnog područja. Uspoređujući usluge banke PU-a D (Tablica 16) i PU-a E (Tablica 17) dvostruko više isplata izvršeno je u PU-u D. Gotovo 50 puta je povećan broj isplata u sva tri PU-a bez dostavnog područja što znači da su korisnici skloniji podizati svoje novce nego štedjeti.

Tablica 16: Financijske usluge PU-a D u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine

UPLATE/ISPLATE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupne uplate	872	191606	852	174614	854	170104	814	207040
Opće uplatnice - neugovorene	608	147263	580	123619	554	125386	566	166208
Opće uplatnice - ugovorene	264	44343	272	50995	300	44717	248	40832
Ukupne isplate	3	2970	4	3778	3	2660	6	9959
Isplate naloga za plaćanje na šalteru (npr. isplate CZSS-a)	1	350	3	2900	3	2660	2	2050
HZMO uputnice isplaćene na šalteru	2	2620	1	878	0	0	3	4909
Isplata gotovine vlasniku DC kartice	0	0	0	0	0	0	1	3000
USLUGE BANKE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Broj uplata za HPB	3	407	7	34592	1	1600	1	800
Uplate na štedne knjižice HPB	0	0	2	258	0	0	1	800
Uplate na tekuće račune HPB	0	0	0	0	0	0	0	0
Uplate po EFTPOS uređajima HPB-a	3	407	5	34334	1	1600	0	0
Broj isplata za HPB	140	148252	140	225504	119	120121	129	151965
Isplate štednih uloga sa štednih knjižica HPB	0	0	2	35390	0	0	0	0
Isplate sa tekućih računa HPB	11	13938	7	6317	13	15637	16	17345
Isplate po EFTPOS uređajima HPB-a	129	134314	131	183797	106	104484	113	134620
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice HPB-a	84		80		73		73	
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice drugih banaka	45		51		33		40	

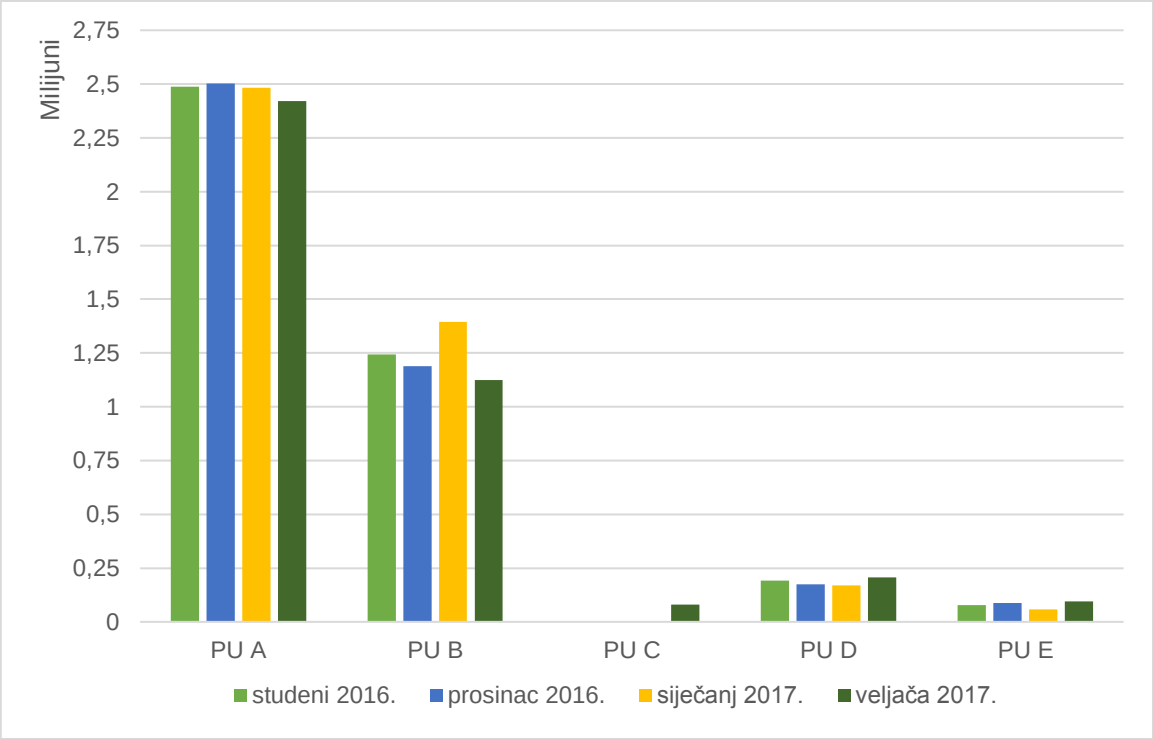
Izvor: Izradio autor

Zanimljivo je primijetiti da u niti jednom od PU-a bez dostavnog područja nema međunarodnog uputničkog poslovanja i u navedenom razdoblju zabilježeno je samo u PU-u E jedno podizanje gotovine putem Diners Club kartice. U PU-ima D i E zabilježene su četiri uplate na štedne knjižice što nije velika razlika u odnosu na PU-e A i B.

Tablica 17: Financijske usluge PU-a E u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine

UPLATE/ISPLATE	studeni 2016.		prosinac 2016.		siječanj 2017.		veljača 2017.	
	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)	Količina	Iznos (kn)
Ukupne uplate	462	77910	485	88010	389	56825	473	93938
Opće uplatnice - neugovorene	292	48433	326	60072	258	37689	316	67804
Opće uplatnice - ugovorene	170	29477	159	27938	131	19136	157	26135
Ukupne isplate	0	0	1	800	0	0	3	4394
Isplate naloga za plaćanje na šalteru (npr. isplate CZSS-a)	0	0	1	800	0	0	0	0
HZMO uputnice isplaćene na šalteru	0	0	0	0	0	0	3	4394
Isplata gotovine vlasniku DC kartice	0	0	0	0	0	0	0	0
USLUGE BANKE	**studeni 2016.**		**prosinac 2016.**		**siječanj 2017.**		**veljača 2017.**	
	Količina	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**	**Količina**	**Iznos (kn)**
Broj uplata za HPB	1	1015	5	752	2	20	1	1015
Uplate na štedne knjižice HPB	0	0	1	102	0	0	0	0
Uplate na tekuće račune HPB	0	0	0	0	0	0	0	0
Uplate po EFTPOS uređajima HPB-a	0	0	3	650	1	20	0	0
Broj isplata za HPB	75	80047	69	71302	64	69105	82	82351
Isplate štednih uloga sa štednih knjižica HPB	1	919	2	1885	1	965	1	915
Isplate sa tekućih računa HPB	15	21155	11	11217	12	17700	16	19966
Isplate po EFTPOS uređajima HPB-a	59	57973	56	58200	51	50440	65	61471
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice HPB-a	45		44		38		47	
Isplate po EFTPOS uređajima HPB - kartice drugih banaka	14		12		13		18	

Izvor: Izradio autor



Grafikon 14: Prikaz iznosa ukupnih uplata u svih pet navedena PU-a

Izvor: Izradio autor

Grafikon 14 prikazuje kako PU A u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine imao daleko najveći ukupan iznos uplata izraženih u kunama, a i u ostalim financijskim uslugama PU A pokazao se kao PU s najvećom količinom i iznosom obavljenih financijskih usluga.

7. ZAKLJUČAK

Platni promet zbog utjecaja na cijelo gospodarstvo svake zemlje svijeta mora biti posebno reguliran i nadziran. RH zbog toga donosi cijeli niz zakona i propisa koje provodi HNB, kako bih se osiguralo sigurno odvijanje platnog prometa. Ulaskom RH u Europsku uniju Zakon o platno prometu usklađen je s propisima i direktivama Europske unije i kao takav se primjenjuje na sve sudionike u platnom prometu.

Poštanski sustav razvija se u najrašireniji sustav na svijetu s najvećom distribucijskom mrežom. Raširena mreža PU-a pokazala se kao idealnom za pružanje financijskih usluga i za financijsku inkluziju. Velika većina ljudi u svijetu ima pristup osnovnim financijskim uslugama (računi, štednje, krediti i sl.) samo zbog raširene mreže PU-a čime se indirektno i direktno doprinosi socioekonomskom razvoju. Financijske usluge dostupne putem raširene poštanske mreže ovise od regije do regije u kojoj djeluju različiti poštanski operatori. Neki poštanski operatori pružaju financijske usluge samostalno, dok neki pružaju usluge u suradnji s različitim bankama i/ili štedionicama.

Analizom podataka dobivenih iz dvije vrste ureda, onih s dostavnim područje i bez dostavnog područja, može se vidjeti koje su financijske usluge ponuđene korisnicima RH. PU-i s dostavnim područjem u promatranom razdoblju izvršili su znatno više financijskih usluga zbog pokrivanja većeg područja s dostavom, od PU-a bez dostavnog područja koji pokrivaju manja područja i rade samo četiri sata na dan.

LITERATURA

1. World Savings Banks Institute: A WSBI Roadmap for Postal Financial Services Reform and Development, Brussel, 2010., preuzeto: https://www.wsbi-esbg.org/SiteCollectionDocuments/0305%20WSBI%20Postal-financial-services-reform-and-development-jun-2010.pdf (svibanj, 2017.)
2. d'Alcantara, G., Dembinski, H. P., Pilley, O.: Postal financial services, development and inclusion: Building on the past and looking to the future, University of Fribourg, Faculty of Economics and Social Sciences, Fribourg, 2014., preuzeto: https://doc.rero.ch/record/211111/files/WP_SES_451.pdf (svibanj, 2017.)
3. Miletić Z.: Trendovi Europskog poštanskog tržišta, Ekonomska misao i praksa, No. 1, 2012., preuzeto: http://hrcak.srce.hr/83772 (svibanj, 2017.)
4. Clotteau, N., Measho, B.: Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016, Universal Postal Union, Bern, 2016, preuzeto: http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf (lipanj, 2017.)
5. Universal Postal Union: Development of postal services in 2015, preuzeto: http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/resources/postalStatistics/developmentOfPostalServicesIn2015En.pdf (kolovoz, 2017)
6. Rillo, D. A., Miyamoto, J.: Innovating Financial Inclusion: Postal Savings System Revisited, Asian Development Bank Institute, Tokyo, 2016, preuzeto: https://www.adb.org/sites/default/files/publication/190603/adbi-pb2016-3.pdf (lipanj, 2017)
7. Schwartz-Ziv, M.: The Post with the Most: What Makes Postal Financial Services Successful?, The Hebrew University of Jerusalem, The School of Business Administration, 2007, preuzeto: www.posteurop.org/NeoDownload?docId=87427 (svibanj, 2017.)
8. Dodgson, J., Rodriguez, M. J., van der Veer, P. J., Gibson, S., Hernandez, J., Veronese B.: Economics of postal services: Final report, Prepared by NERA: A Report to the European Commission DG-MARKT, London, 2004., preuzeto: ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14108/attachments/1/translations/en/.../pdf (srpanj, 2017.)
9. The World Bank: The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Regional studies, Vol. 2, 2005., preuzeto: http://documents.worldbank.org/curated/en/528491468308973125/pdf/382290v20Postal0Svces01PUBLIC1.pdf (srpanj, 2017.)
10. U.S. Postal Service Office of Inspector General: The Road Ahead for Postal Financial Services, Report Number RARC-WP-15-011, 2015., preuzeto: https://www.uspsoig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-15-011_0.pdf (svibanj 2017.)

11. United States Postal Service: Postal Facts 2016, preuzeto: https://about.usps.com/who-we-are/postal-facts/postalfacts2016.pdf (srpanj, 2017.)
12. Interni pravilnici o poslovanju HP-a: Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga na snazi od 01.01.2017. godine (kolovoz, 2017.)
13. Zakon o platnom prometu, donio Hrvatski sabor, Zagreb, NN 133/2009, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_11_133_3247.html (travanj, 2017.)
14. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu (travanj, 2017.)
15. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nacionalni-odbor-za-platni-promet (travanj, 2017.)
16. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/sepa (travanj, 2017.)
17. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nadzor-platnog-prometa (travanj, 2017.)https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi (travanj, 2017.)
18. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/hsvp (travanj 2017.)
19. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/nks (travanj,2017.)
20. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/target2 (travanj, 2017.)
21. https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/euronks (travanj, 2017.)
22. https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/hsvp (travanj, 2017.)
23. https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platni-sustavi/nks (travanj, 2017.)
24. http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.CreateReport (lipanj, 2017)
25. http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_language=AN&p_choice=BROWSE (lipanj, 2017.)
26. https://auspost.com.au/money-insurance (srpanj, 2017.)
27. http://www.postoffice.co.uk/savings-accounts/budget-card (srpanj, 2017.)
28. http://www.elta.gr/en-us/personal/financialproducts/bankingproducts.aspx (srpanj, 2017.)
29. http://www.singpost.com/more-services (srpanj, 2017.)
30. http://www.poste.bi/index.php?option=com_content&view=article&id=58&Itemid=66&lang=en (srpanj, 2017.)
31. https://www.canadapost.ca/cpc/en/business/postal-services/money-prepaid-cards.page (srpanj, 2017.)
32. https://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge/financijske-usluge/placanje-racuna/placanje-racuna-u-posti (srpanj, 2017.)

POPIS SLIKA

Slika 1: Raspored članova koji čine Nacionalni odbor za platni promet 7
Slika 2: Prikaz upravljanja i koordinacije projekta SEPA u RH.....9
Slika 3: Prosječna pokrivenost područja PU-ima u 2015. godini.....16
Slika 4: Naseljenost po PU-u za 2015. godinu.....23

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Prikaz ukupnog broja platnih transakcija sustava HSVP-a u posljednjih pet godina 11
Grafikon 2: Prikaz prosječne vrijednosti platne transakcije u razdoblju od pet godina 12
Grafikon 3: Prikaz prosječne vrijednosti platne transakcije NKS sustava.....13
Grafikon 4: Prikaz broja platnih transakcija posljednjih pet godina NKS sustava 14
Grafikon 5: Broj PU u svijetu 2015. godine 21
Grafikon 6: Pristup financijskim uslugama na globalnoj razini.....22
Grafikon 7: Poštanski prihodi po vrsti usluge 26
Grafikon 8: Prikaz uputničkog poslovanja u PU-u A 49
Grafikon 9: Prikaz uputničkog poslovanja u PU-u D 52
Grafikon 10: Prikaz količine primljenih i isplaćenih poštanskih uputnica 53
Grafikon 11: Ukupan iznos primljenih i isplaćenih poštanskih uputnica 54
Grafikon 12: Prikaz količine uplata i isplata u PU-u A 56
Grafikon 13: Prikaz ostalih financijskih usluga u PU-ima A i B.....58
Grafikon 14: Prikaz iznosa ukupnih uplata u svih pet navedena PU-a.....62

POPIS TABLICA

Tablica 1: Podatci o poštanskoj mreži na području Afrike.....27
Tablica 2: Opći podatci o poštanskoj mreži na području Azije 28
Tablica 3: Podatci o poštanskoj mreži na području Europe i Zajednice nezavisnih država 29
Tablica 4: Podatci o poštanskoj mreži na području Sjeverne Amerike 31
Tablica 5: Općeniti podaci o poštanskoj mreži na području Južne Amerike 31
Tablica 6: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU A 48
Tablica 7: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU B 49
Tablica 8: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u C.....50
Tablica 9: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u D.....50
Tablica 10: Količina prometa uputničkog poslovanja u PU-u E 52
Tablica 11: Usluge uplata/isplata i usluge banke u PU-u A.....55

Tablica 12: Usluge uplata/isplata i usluge banke u PU-u B.....56
Tablica 13: Prikaz uplata i isplata ostalih financijskih usluga u PU-u A.....57
Tablica 14: Prikaz uplata i isplata ostalih financijskih usluga u PU-u B.....58
Tablica 15: Financijske usluge PU-a C u veljači 2017. godine.....59
Tablica 16: Financijske usluge PU-a D u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine.....60
Tablica 17: Financijske usluge PU-a E u razdoblju od studenog 2016. godine do veljače 2017. godine.....61

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj diplomski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu diplomskog rada pod naslovom **Analiza značajki platnog prometa ostvarenog putem poštanskog sustava** na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 13.09.2017.

Student/ica:

(potpis)