

НАЦИОНАЛНА СТРАТЕГИЈА
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ ЗА
МАЛА ПЛАЋАЊА 2019–
2024.

Садржај

ИЗРАЗИ ЗАХВАЛНОСТИ	2
Списак скраћеница.....	3
РЕЗИМЕ	4
I. БУДУЋНОСТ МАЛИХ ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ: НАША ВИЗИЈА	8
II. УВОД И ИСТОРИЈАТ	9
III. МАЛА ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ ДАНАС	10
Кључни актери	10
Правни оквир	11
Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања.....	14
Финансијска инфраструктура малих плаћања у Србији.....	15
Инструменти малих плаћања	17
Плаћања државе	21
Приступни канали	21
IV. ВИЗИЈА И СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА	24
СИСТЕМА МАЛИХ ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ.....	24
IV.1. Основна начела	26
IV.2. Стратешка подручја/приоритети	28
V. СПРОВОЂЕЊЕ НАЦИОНАЛНЕ СТРАТЕГИЈЕ ЗА МАЛА ПЛАЋАЊА: УЛОГЕ, ОДГОВОРНОСТ И ПРАЋЕЊЕ НАПРЕТКА	40
V.1. Улоге и одговорност.....	40
V.2. Праћење оствареног напретка.....	41
V.3. План спровођења Стратегије	44
Прилог 1. Речник одабраних термина	49
Прилог 2. Смернице Светске банке за израду свеобухватне стратегије за реформу малих плаћања.....	53
Прилог 3: Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања, Светска банка – <i>CPMI</i>	54
Прилог 4: Општа начела за међународне дознаке и улоге релевантних актера, Светска банка – <i>CPSS55</i>	

ИЗРАЗИ ЗАХВАЛНОСТИ

Националну стратегију Републике Србије за мала плаћања предложила је Народна банка Србије у консултацији са заинтересованим странама из јавног и приватног сектора у земљи.

Овај документ не би било могуће припремити без великодушне подршке швајцарског Државног секретаријата за економске послове (*SECO*), који је донатор Програма за дознаке и плаћања (*Remittances and Payments Program – RPP*). Програм је подржао израду овог стратешког документа.

Народна банка Србије жели да се захвали Светској банци (Групи за развој платних система – финансије, конкурентност и иновације) и њеном тиму (Сеу Переири, Холтију Банки, Гинедију Сринивасу, Хосе Антонију Луни Гарсији, Ненаду Босиљчићу, Бернаруду Барадасу) за помоћ у изради овог стратешког документа. Народна банка Србије жели да нагласи и значај улоге овог тима у пружању стручне подршке када је реч о међународним стандардима и најбољим праксама, што је било од користи Народној банци Србије у току спровођења више ранијих пројеката реформе плаћања.

Списак скраћеница

A2A	С рачуна на рачун (<i>Account-to-Account</i>)	P2G	Трансакције између грађана и државе (<i>Person-to-Government</i>)
БиХ	Босна и Херцеговина	PAFI	Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања (<i>Payment Aspects of Financial Inclusion</i>)
CPMI	Одбор за плаћања и тржишну инфраструктуру (<i>Committee on Payments and Market Infrastructures</i>) Банке за међународна поравнања (BIS)	PLAC	Пројекат правне подршке преговорима (<i>Policy and Legal Advice Center</i>) ЕУ
ЕЦБ	Европска централна банка	POS	Продајно место (<i>Point of Sale</i>)
ЕУ	Европска унија	PSD	Директива о платним услугама (<i>Payment Services Directive</i>)
ИКТ	Информационе и комуникационе технологије	QR	Брзи одговор (<i>Quick Response</i>)
IOSCO	Међународна организација комисија за хартије од вредности (<i>International Organization of Securities Commissions</i>)	RTGS	Бруто поравнање у реалном времену (<i>Real Time Gross Settlement</i>)
НБС	Народна банка Србије	TIPS	Решење ЕЦБ-а за поравнање инстант плаћања у TARGET-у (<i>TARGET Instant Payments Solution</i>)
НБФИ	Небанкарска финансијска институција	УБС	Удружење банака Србије
FATF	Међународно тело за борбу против прања новца (<i>Financial Action Task Force</i>)		

РЕЗИМЕ

Стратешки приступ развоју малих плаћања у Србији заснован је на јасној визији: *подстаћи развој модерног и инклузивног тржишта малих плаћања у Србији, које ће бити подржано сигурном и ефикасном инфраструктуром за плаћање, уз широк спектар платних инструмената и услуга који испуњавају потребе корисника финансијских услуга широм земље. Циљ је да се побољшањима на тржишту малих плаћања грађанима Србије омогући избор већег броја места и начина за обављање свакодневних трансакција на приступачан и економичан начин, уз пружање подршке циљевима шире финансијске инклузије и развоја дигиталне економије.*

Национална стратегија Републике Србије за мала плаћања 2019–2024. (у даљем тексту: Стратегија) темељи се на доследним напорима које је НБС предузела у координацији с другим органима јавног сектора и с приватним сектором ради праћења најновијих трендова и задовољавања нових потреба у оквиру националног платног система. НБС је постигла значајна достигнућа у извршавању своје улоге покретача промена, вршиоца надзора и оператора платних система.

Стратегијом се на највишем нивоу дефинишу стратешке смернице на путу Србије ка успостављању модерног и инклузивног националног тржишта малих плаћања, у складу с међународним стандардима и најбољим праксама, уз поштовање шест основних међународно признатих начела:

- **Основно начело 1: Транспарентност, правичност и заштита корисника.** Транспарентност је од пресудног значаја и за јачање конкуренције, и за унапређење заштите корисника малих плаћања. Правичност на домаћем тржишту малих плаћања обезбеђује да заинтересоване стране деле мишљење да се њихови појединачни интереси и потребе уважавају и адекватно остварују. Напори у области заштите потрошача смањују неравнотежу информација, ресурса и моћи која је карактеристична за однос између физичких лица/малих предузећа, с једне стране, и банака/пружалаца платних услуга, с друге стране. Поред тога, напорима усмереним на развој финансијске писмености унапређују се капацитети нових и постојећих корисника финансијских услуга.
- **Основно начело 2: Најсавременије и интероперабилне инфраструктуре плаћања и мреже приступних тачака.** На располагању ће бити најсавременија инфраструктура за плаћања која ће омогућавати обраду платних трансакција по основу употребе свих релевантних платних инструмената. Инфраструктуре плаћања и мреже приступних тачака биће интероперабилне, чиме ће се повећати ефикасност и омогућити несметано коришћење свих релевантних платних инструмената у целој земљи, уз разумне трошкове.
- **Основно начело 3: Одговарајући правни оквир.** Очуваће се и, по потреби, унапредити постојећа правила којима се стварају погодни услови за развој тржишта пружања услуга малих плаћања и уклањају препреке за примену нових технологија, уз адекватно вођење рачуна о ризицима који прате те технологије.
- **Основно начело 4: Јака конкуренција, уз сарадњу.** На тржишту услуга малих плаћања биће заштићена слобода конкуренције и спречена злоупотреба доминантног положаја, укључујући и пажљиво праћење стања. Тежиће се ка успостављању равнотеже између конкуренције и сарадње у области малих плаћања и очувању и унапређењу недискриминаторних правила за улазак на тржиште. Иницијативе приватног сектора биће подржане како би постале покретачка снага у развоју сигурног и ефикасног система малих плаћања.
- **Основно начело 5: Управљање и одговорност за ризик.** Одговарајући оквир за управљање ризиком омогућиће препознавање и утврђивање ризика и трошкова на тржишту малих

плаћања и управљање тим ризицима и трошковима на одговарајући начин. Тежиће се ка успостављању равнотеже између смањења ризика и повезаних трошкова, имајући на уму да кретања на тржишту могу, с времена на време, довести до промене постојеће равнотеже. Приступ развоју нових технологија биће прогресиван, али опрезан. Субјекти у јавном и приватном сектору моћи ће да пружају и деле инфраструктурне услуге захваљујући поузданим и ефикасним решењима у погледу управљања.

- **Основно начело 6: Делотворан надзор.** НБС ће у оквиру обављања функције надзора имати за циљ очување сигурности тржишта малих плаћања и националног платног система у ширем смислу, као и подстицање његове ефикасности, ценовне приступачности и инклузивности. У вршењу своје надзорне функције, НБС ће наставити да примењује најбоље праксе у складу с принципима и стандардима које је развила међународна финансијска заједница. У склопу својих надзорних активности, НБС ће обезбедити континуирани дијалог са свим релевантним актерима на тржишту малих плаћања. Као покретач промена, НБС ће наставити да промовише мере које ће допринети бржем развоју тржишта малих плаћања.

Стратегијом се утврђује детаљан оквир за унапређење финансијске инклузије и подстицање коришћења електронских инструмената плаћања, и то у осам области деловања:

- Посвећеност заинтересованих страна:** НБС ће се залагати за највећи могући степен укључености јавног и приватног сектора у одлуке од заједничког интереса и јавног значаја у вези с националним тржиштем малих плаћања.
- Унапређење регулаторног окружења за мала плаћања:** У сарадњи с банкама и представницима осталих пружалаца платних услуга и оператора платних система, НБС ће непрекидно преиспитивати правни оквир тржишта малих плаћања у Србији и вршити неопходне измене. НБС наставља рад на обезбеђивању заштите права корисника платних услуга, отворености тржишта за иновације и лакшег обављања електронског плаћања. Транспоноване Директиве о платним услугама II (*PSD2*) представљаће значајан корак у том смеру. Вршиће се анализе примене прописа о спречавању прања новца и финансирања тероризма, уз обраћање пажње на то да ли је могуће поједноставити радње и мере познавања и праћења странке у одређеним случајевима, у зависности од процене ризика, како би се подстакло коришћење платних рачуна и електронских плаћања у целини.
- Нова инфраструктура за подршку малим плаћањима:** НБС је 22. октобра 2018. године у рад пустила систем за инстант плаћања. У обзир је узела најбоље праксе и примере инфраструктуре инстант плаћања у свету и применљиве моделе за поравнање и смањење ризика, укључујући и решење ЕЦБ-а – *TARGET Instant Payment Settlement (TIPS)*. Системи малих плаћања којима управља НБС наставиће да се придржавају међународних принципа и смерница. Такође, НБС ће се постарати да сваки платни систем којим управља субјект из приватног сектора примењује поуздане мере управљања ризиком.
- Приступачне цене услуга малих плаћања:** Према изменама и допунама Закона о платним услугама, банке су дужне да понуде рачун са основним услугама бесплатно или уз разумну накнаду за клијенте који немају отворен банкарски рачун, у складу с новом Директивом о платним рачунима. Ово ће допринети остваривању најширег циља – омогућавање одраслим грађанима Србије лакшег приступа платним рачунима до 2023. године. Банке, институције лиценциране као издаваоци електронског новца, платне институције и НБС ће размотрити могућности за успостављање билатералних и мултилатералних партнерстава која би могла довести до интероперабилности између различитих врста платних рачуна (рачуни у банкама, рачуни у платним институцијама и рачуни код институција електронског

новца). Крајњи циљ би био да физичко или правно лице које има платни рачун код било ког пружаоца услуга може да га без препрека користи за пребацивање новца било ком другом платиоцу или примаоцу плаћања широм Србије.

- v) **Повећање броја приступних тачака и проширење мрежа за мала плаћања:** НБС ће наставити да ради на олакшавању плаћања путем интернета (електронска трговина). Од децембра 2017. могуће је користити *DinaCard* (без обзира на то која ју је банка издала) на порталу е-Управе.¹ На овај начин грађани могу плаћати административне таксе за издавање докумената, накнаде за регистрацију моторних возила и друге услуге доступне на порталу е-Управе. Такође, измене правила пословања *DinaCard* из исте године имале су за циљ уклањање свих преосталих препрека за прихватање те картице и на другим веб сајтовима у Србији. Што се тиче тзв. *POS* трансакција (на продајним местима), очекује се да ће нови Закон о међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица којим се ограничавају износи међубанкарских накнада за плаћања путем картица утицати на повећање броја приступних тачака, будући да се очекује смањење трошкова картичних трансакција за трговце на шта и указују прве инфромације са тржишта добијене након почетка примене овог закона.
- vi) **Даље унапређење финансијске писмености:** НБС, други субјекти јавног сектора и пружаоци платних услуга интензивираће напоре да едукују грађане Србије о коришћењу платних рачуна и електронских плаћања повећаним и циљаним информисањем и обраћањем посебне пажње на аспекте који спречавају физичка и правна лица да промене своје платне навике. НБС ће што је могуће објективније мерити успешност својих напора и програма усмерених на повећање финансијске писмености.
- vii) **Остваривање економије обима извршавањем великог броја плаћања мале вредности:** Биће уклоњене све преостале законске и друге правне и инфраструктурне препреке за наплату и исплату средстава од стране државе електронским путем. Поред тога, банке у Србији ће размотрити коришћење сопствене инфраструктуре и електронских канала за трансфер/исплату дознака. Дознаке се исплаћују у готовини, иако постоје могућности за проширење спектра услуга како би се омогућило да примаоци плаћања који немају банкарски рачун добију средства на прикладнији и јефтинији начин, као што је исплата новчаних средстава на рачуне електронског новца.
- viii) **Снажан надзор и контрола тржишта малих плаћања од стране НБС:** НБС ће се постарати да пружаоци платних услуга и оператори платних система редовно преиспитују своје цене и њихову структуру, као и да не прибегавају никаквим злоупотребама при одређивању цена. Постараће се и да уговори којима се уређују права и обавезе пружалаца услуга и корисника буду јасно дефинисани и поштовани. Праћење и процена ризика повезаних с новим пружаоцима услуга и услугама на тржишту такође ће бити приоритет НБС.

Успешно спровођење ове стратегије захтева преузимање конкретних улога и одговорности од стране релевантних актера. Стратегија препознаје НБС као кључног актера у подстицању сарадње и координације међу заинтересованим странама у оквиру спровођења Стратегије. Поред тога, у складу са Стратегијом, УБС ће бити задужен за читав низ активности, од координације и заступања интереса својих чланова до промовисања и координације иницијатива за развој тржишта малих плаћања. Важне улоге и одговорности имаће и небанкарске финансијске институције као што су издаваоци електронског новца и платне институције, као и државни органи (а нарочито Министарство финансија). Пружаоци платних услуга и оператори платних система такође ће

¹ Више информација може се наћи на: <http://ite.gov.rs/#> и <http://www.euprava.gov.rs/>.

појединачно доприносити спровођењу Стратегије тако што ће преузети обавезе у погледу транспарентности при обављању послова с клијентима, као и у погледу управљања свим ризицима везаним за пружање платних услуга и омогућавања интероперабилности. Поред тога, струковна удружења и организације цивилног друштва, као што су оне које заступају кориснике и трговце, бавиће се питањима која утичу на њихове свакодневне трансакције.

Праћење спровођења Стратегије од кључног је значаја и за утврђивање њене делотворности, и за обезбеђивање улазних информација за њене периодичне ревизије и процену. У ту сврху, на самом почетку дефинисана су два мерљива свеобухватна циља:

а. Удвостручење тренутног броја електронских плаћања по одраслом грађанину до 2024. године. Полазна тачка су 3,5 електронских плаћања по одраслој особи месечно, према подацима из 2018. године. Досадашња просечна годишња стопа раста електронских плаћања је око 20% и овај тренд мора да се настави истом динамиком како би циљ био остварен (шест електронских плаћања по одраслој особи месечно до 2024. године). Разлог због кога се Стратегијом препоручује задржавање исте стопе раста јесте то што с повећањем апсолутног броја електронских плаћања постаје све теже одржати исту стопу раста. Међутим, то повећање ће се постићи различитим мерама и радњама које ће се предузимати током реализације Стратегије. Број електронских плаћања у Србији до сада је убрзано растао јер је тржиште било у фази развоја, али та стопа раста неће бити одржива ако се не предузму нове мере.

б. Достизање циља да 90% одраслих грађана има рачун до 2024. године, што ће бити приближно стању у ЕУ. Полазна основа је 71% одраслих грађана власника рачуна из 2017. године².

Такође, биће мерено и праћено више „прелазних показатеља реализације”, који показују степен напретка у остварењу усаглашене визије и свеобухватних циљева, а односе се на приступ платним рачунима и њихово коришћење. На основу тих показатеља може се лако утврдити и да ли постоји потреба за корективним мерама.

² Сви подаци који се односе на World Bank Global Findex који се користе у Стратегији заснивају се на последњој доступној анкети (2017) у време израде нацрта Стратегије. Следећа итерација података из анкете World Bank Global Findex планирана је да буде доступна у 2021. години.

I. БУДУЋНОСТ МАЛИХ ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ: НАША ВИЗИЈА

Наш циљ је да подстакнемо развој савременог и инклузивног тржишта малих плаћања у Србији, које ће бити подржано сигурном и ефикасном инфраструктуром за плаћање, уз широк спектар платних инструмената и услуга који испуњавају потребе корисника финансијских услуга широм земље.

Наш циљ је да се побољшањима на тржишту малих плаћања грађанима Србије омогући већи број места за обављање свакодневних трансакција на приступачан и економичан начин, уз пружање подршке циљевима шире финансијске инклузије и развоја дигиталне економије.

II. УВОД И ИСТОРИЈАТ

1. У координацији с другим државним органима и приватним сектором, НБС предводи реформе националног платног система Србије. Главна досадашња достигнућа, између осталог, јесу увођење савремених система за сигурну и ефикасну реализацију плаћања у банкарском сектору, као и стварање поузданог и свеобухватног правног оквира.
2. НБС и друге заинтересоване стране се сада усредсређују на унапређење малих плаћања у Србији, па су у том смислу блиско укључене у развој ове стратегије. Стратегија је плод заједничких напора актера из јавног и приватног сектора, под вођством НБС.
3. Мала плаћања углавном се односе на свакодневна плаћања мале вредности која врше и примају физичка лица, као и плаћања између физичких и правних лица и државних органа. Тржиште малих плаћања овде се дефинише као скуп техничке инфраструктуре, учесника, инструмената, механизма за клиринг и поравнање и пословних односа (као што су односи између банака и клијената, правила, процедуре, важећи правни оквир, управљање ризиком и механизми управљања). Сви ови елементи заједно чине окружење у коме се пружају/купују/користе услуге малих плаћања и у оквиру кога се врши иницирање, ауторизација, обрада, нетирање и поравнање платних трансакција повезаних с тим услугама. Иако се тржиште малих плаћања и системи кроз које се таква плаћања реализују ретко сматрају битним платним системима³ (што су нпр. RTGS системи), они доприносе стабилности и ефикасности финансијског система у целини и поверењу грађана у домаћу валуту.
4. Стратегијом се на највишем нивоу дефинишу смернице на путу Србије ка успостављању модерног и инклузивног националног тржишта малих плаћања, у складу с међународним стандардима и најбољим праксама, уз пружање подршке развоју дигиталне економије.
5. Стратегија је израђена у складу са запажањима и препорукама које су дате у Смерницама Групаације Светске банке за израду свеобухватних националних стратегија малих плаћања.⁴ Ове смернице пружају оквир за отклањање главних препрека и ограничења која се јављају у развоју савременог тржишта малих плаћања. Смернице се баве кључним питањима: i) транспарентношћу, ефикасношћу и заштитом потрошача; ii) инфраструктуром; iii) правним аспектима; iv) конкуренцијом; v) управљањем уопште и управљањем ризиком; и vi) надзором.
6. Након описа садашње ситуације у Србији у погледу малих плаћања, Стратегија дефинише начела у складу с којима ће НБС и релевантни актери доносити стратешке одлуке на кратак и средњи рок. Стратегијом се утврђују стратешки циљеви које треба остварити, као и области и врсте радњи које треба предузети ради њиховог остваривања. На крају се представља план спровођења, с показатељима конкретних активности које треба предузети, улогама и одговорностима различитих актера и одређивањем приоритета у извршењу плана.

³ Битни платни системи су неопходни за правилно функционисање финансијског система; престанак њиховог рада могао би изазвати поремећаје или довести до потреса и на локалном и на међународном нивоу. Платни системи великих плаћања у оквиру којих се обрађују операције на међубанкарском тржишту новца, пренос новчаних средстава по основу трансакција хартијама од вредности и пренос новчаних средстава по основу трговања девизама типично се сматрају битним платним системима. Поједине трансакције клијената могу се обрађивати и у овим системима великих плаћања.

⁴ Детаљни извештај може се наћи на адреси:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/839121469729131991/pdf/84076-REPLACEMENT-FILE-PUBLIC-Developing-comprehensive-national-retail-payments-strategy.pdf>. Други извештаји, као што су Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања (*Payment Aspects of Financial Inclusion*) и Опште смернице за развој система плаћања државе (*General Guidelines for the Development of Government Payments*) могу се наћи на адреси: <http://www.worldbank.org/en/topic/paymentsystemsremittances>.

III. МАЛА ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ ДАНАС

Кључни актери

7. Кључни актери на српском тржишту малих плаћања јесу НБС, која заузима највише место као централна банка одговорна за вођење монетарне политике, супервизију у финансијском сектору и унапређење платних система у земљи и са иностранством, затим банке и други пружаоци платних услуга и оператори платних система и, коначно, заједница корисника платних услуга. НБС издаје дозволе за рад банкама и небанкарским финансијским институцијама, укључујући и издаваоце електронског новца и платне институције, и надзире њихово пословање.

8. НБС има више кључних улога у националном платном систему Републике Србије као оператор платних система, вршилац надзора над радом националног платног система и покретач промена. НБС је оператор пет платних система: *RTGS* система, који се користи за извршавање налога за пренос у реалном времену по бруто принципу; Клиринг система, који се користи за извршавање трансфера одобрења у одложеном времену по нето принципу; *IPS* НБС система, система инстант плаћања који омогућава извршавање инстант трансфера одобрења; Међународног и међубанкарског клиринг система у девизама, који омогућава реализацију платних трансакција у еврима за физичка и правна лица; и *DinaCard* клиринг система, који се користи за обраду трансакција извршених на основу платних картица *DinaCard*.

9. У складу са Законом о Народној банци Србије (чланови 4. и 59), Законом о платним услугама и одговарајућим подзаконским актима, НБС је регулаторно и надзорно тело за национални платни систем у Србији. Надзор над националним платним системом подразумева функцију надзора над платним системима и над радом пружалаца платних услуга. У остваривању своје надзорне функције у погледу платних система, НБС примењује начела транспарентности; поштује међународне стандарде; доследно примењује услове и стандарде на рад упоредивих платних система; и поштује захтеве у погледу извештавања за операторе платних система.

10. Као покретач промена, НБС доприноси развоју и реформама националног платног система. У том смислу, она је одговорна за иницирање, координацију, истраживање и давање мишљења о основним поставкама, функционисању и политикама рада платних система, давање мишљења држави о питањима у вези с плаћањима која се односе на државу и израду нацрта и/или предлога закона у области платних система.

11. Треба напоменути и то да је недавно измењен закон којим се уређују положај, организација, овлашћења и функције централне банке како би НБС ефикасније обављала своје законом прописане функције. Ово је урађено зато што измене и допуне Закона о девизном пословању прописују да НБС преузима од Пореске управе надлежности за издавање и одузимање овлашћења за обављање мењачких послова, као и за контролу девизног пословања резидената и нерезидената и мењачких послова.

12. НБС има кључну улогу и у финансијској едукацији. Она је основала Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, који пружа подршку грађанима у остваривању права и интереса, као и помоћ у разумевању и коришћењу услуга финансијских институција. У оквиру Сектора ради Група за едукацију корисника и Инфо-центар НБС, посредством кога грађани могу да добију информације о предностима и ризицима које треба узети у обзир приликом одлучивања о коришћењу финансијских производа и услуга.

13. У септембру 2019. године, у земљи је пословало 26 лиценцираних банака, чије интересе заступа УБС. УБС је оператор два платна система: Клиринг чекова УБС и Клиринг директних задужења УБС.

14. Што се тиче небанкарских финансијских институција, НБС издаје две врсте дозвола из области платних услуга, једну за пружање платних услуга од стране платне институције и другу за издавање електронског новца. У септембру 2019. године у земљи је пословало 13 платних институција и две институције електронског новца. Пружаоци услуга преноса новца (*Money Transfer Operators*) најчешће су лиценцирани као платне институције, и то у зависности од свог пословног модела. Већина платних институција пружа услуге исплате новчаних дознака и преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачун (што се најчешће користи за плаћање рачуна). Институција електронског новца издаје инструменте за плаћање мале новчане вредности и дигиталну картицу *Mastercard*, која може да се користи за плаћања путем интернета (у Србији и иностранству). Институција електронског новца пружа и услугу дигиталног новчаника с функцијом за обављање трансакција међу равноправним учесницима (*P2P*), мада њено коришћење није широко распрострањено.

Правни оквир

15. **Правни оквир који се примењује на платни систем у Србији свеобухватан је и савремен.** У последњих пет година спроведене су значајне законодавне реформе у земљи у више области, укључујући и финансијски сектор. Поједине реформе спроводе се с циљем испуњавања препознатих потреба за убрзаним усклађивањем домаћег законодавства с правним тековинама ЕУ у склопу припрема за пуноправно чланство.⁵

16. **Законом о платним услугама**⁶ из 2014. године у домаће право транспоновано је више директива ЕУ, и то нарочито Директива о платним услугама I (*PSD1*), директиве о електронском новцу (*E-Money Directive 1* и *E-Money Directive 2*) и Директива о коначности поравнања.⁷ Овим законом се повећавају конкуренција и иновације на тржишту платних услуга. Новим врстама институција омогућава се да пружају платне услуге – платним институцијама и институцијама електронског новца. Закон повећава транспарентност на тржишту, будући да прописује које информације пружалац платних услуга мора пружити кориснику платних услуга. Поред тога, овим законом се подстичу електронска плаћања и доприноси се правној сигурности јасним дефинисањем права и одговорности учесника у платним трансакцијама.

17. **Најновијим изменама и допунама Закона о платним услугама**⁸ из јуна 2018. године уређује се транспарентност и упоредивост накнада које се наплаћују корисницима платних услуга у вези с њиховим платним рачунима и дефинишу се права корисника платних услуга у погледу промена платног рачуна. Такође, прописују се услови и начин остваривања права на отварање и затварање платног рачуна са основним услугама бесплатно или уз разумну накнаду за грађане који немају отворен банкарски рачун. У том смислу, рачун са основним услугама обухвата услуге које омогућавају уплату и исплату готовог новца на рачун и с рачуна, пренос новчаних средстава с рачуна, употребом директног задужења, коришћењем платне картице, путем интернета и трансфером одобрења укључујући и трајни налог. Ове услуге ће бити понуђене уз разумну накнаду, чији износ одређују банке, али ће НБС учесницима на тржишту дати смернице у погледу структуре трошкова. Међутим, НБС је у складу са овим законом стекла право да, за одређене социјално

⁵ Србија је започела званичне преговоре о придруживању ЕУ 2014. године.

⁶ „Службени гласник РС”, бр. 139/2014.

⁷ Директива о платним услугама 1: https://ec.europa.eu/info/law/payment-services-psd-1-directive-2007-64-ec_en; Директива о електронском новцу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32009L0110>; Директива о коначности поравнања: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/financial-markets/post-trade-services/settlement-finality_en.

⁸ Закон о изменама и допунама Закона о платним услугама: <http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/zakoni/2018/1272-18.pdf>.

угрожене категорије становништва, по прибављеном мишљењу министарства надлежног за социјална питања, утврди услове под којима ће банке бити дужне да услуге тим корисницима пружају бесплатно. Намера НБС је да на овај начин створи могућност да у случају потребе подзаконским актом обезбеди додатну заштиту и олакша положај најугроженијих грађана.

18. Нове измене Закона о платним услугама предвиђене су у оквиру транспоновања Директиве о платним услугама II (PSD2) у домаће право. НБС планира да почне с радом на изради измена Закона о платним услугама ради даљег усклађивања правног оквира Републике Србије с овом директивом. НБС је учествовала у пројекту који је финансирао Пројекат правне подршке преговорима (PLAC II). Пројекат је подразумевао ангажовање правника из земље чланице ЕУ ради припреме за прелазак са PSD1 на PSD2, а циљ му је био да обезбеди анализу постојећег домаћег законодавства у области платних система, а посебно Закона о платним услугама и релевантних подзаконских аката, као и помоћ запосленима у НБС да правилно разумеју регулаторне захтеве прописане директивом PSD2 и уграде конкретне одредбе PSD2 у нацрте измена Закона и релевантних прописа. Надаље, НБС ће учествовати у раду стручне мисије Размене техничке помоћи и информација (Technical Assistance and Information Exchange – TAIEX) за PSD2, која ће обухватити анализу нових платних услуга и других регулаторних захтева, с посебним освртом на практичне примере и питања с којима се надзорни орган често сусреће.

19. Законом о заштити корисника финансијских услуга⁹ унапређују се елементи Закона о платним услугама и подзаконских аката донетих на основу њега који се односе на транспарентност и заштиту корисника услуга. Конкретније, члан 6. Закона о платним услугама наводи да се на „поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца” примењују „одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, а које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника финансијских услуга.” То значи да је поступак заштите права и интереса корисника платних услуга исти без обзира на коришћени платни инструмент, односно без обзира на то да ли је реч о платној картици, платном рачуну или једнократној платној трансакцији. Многи спорови се могу решити брзо и једноставно директним обраћањем финансијској институцији. Међутим, ако корисник није задовољан усменим одговором, има право да поднесе приговор писмено. Рок за подношење писменог приговора пружаоцу услуге је три године од дана повреде права или правног интереса. Ако је корисник незадовољан одговором на приговор или не прими одговор у року од 15 дана од дана када је институција примила приговор, корисник може поднети притужбу или предлог за посредовање Сектору за заштиту корисника финансијских услуга НБС.

20. У првој половини 2018. године усвојени су Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину¹⁰ и Закон о међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица.¹¹ Оба закона односе се на заштиту права и интереса корисника платних услуга, а на поступак њихове заштите примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

21. Наиме, у члану 24. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину наводи се да корисник, укључујући и корисника платних услуга, „има право на заштиту права и интереса утврђених овим законом”, као и да се на остваривање заштите „у вези с финансијским услугама које пружају банка, давалац лизинга, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор” примењују „одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга и прописа донетих на основу тог закона”. У складу с чланом 10. Закона о

⁹ „Службени гласник РС”, бр. 36/2011 и 139/2014.

¹⁰ „Службени гласник РС”, бр. 44/2018.

¹¹ „Службени гласник РС”, бр. 44/2018.

међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица, ако се „издавалац или прихватилац не придржавају одредаба овог закона или прописа донетих на основу овог закона – корисник платних услуга које су предмет овог закона има право на заштиту својих права и интереса, у складу са законом којим се уређују платне услуге и законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга”.

22. Законом о девизном пословању¹² и прописима донетим у складу са овим законом прописује се обавеза привредних субјеката да извештавају НБС о одређеним трансакцијама у иностраној валути (те трансакције су пре свега међународне платне трансакције; то представља механизам за праћење новчаних токова, што значи да су корисници платних услуга неретко обавезни да пружају информације о основу за плаћање у иностранство односно за прилив средстава из иностранства). Законом се уређују и надзорна овлашћења НБС у погледу одредаба о девизном тржишту за банке, институције електронског новца, платне институције и јавног поштанског оператора, као и за издавање и одузимање овлашћења за обављање мењачких послова и контролу девизног пословања резидената и нерезидената и мењачких послова.

23. Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма¹³, у складу са стандардима FATF-а, уређују се обавезе у пословним односима који се тичу платних рачуна и једнократних трансакција. Према овом закону, пружаоци платних услуга који нуде услуге у вези с рачунима подлежу одговарајућим обавезама према стандардима FATF-а (примена приступа заснованог на процени могућег ризика у погледу пословних односа, трансакција и производа; опште, поједностављене или појачане радње и мере познавања и праћења странке; праћење и евидентирање трансакција, откривање неуобичајених трансакција, као и откривање сумњивих трансакција и извештавање о њима). У складу с надлежностима које су дефинисане овим законом, НБС је донела подзаконски акт којим се утврђују ситуације и услови под којима пружаоци платних услуга могу да идентификују физичко лице електронским средствима комуникације (односно аудио и видео комуникацијом), чиме се увело више регулаторних могућности за закључивање уговора о финансијским услугама дигиталним путем.

24. Закон о међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица¹⁴ усвојен је ради транспонована Уредбе о међубанкарским накнадама за платне трансакције на основу платних картица (*Interchange Fee Regulation – IFR*).¹⁵ Циљ Уредбе је да се смање износи међубанкарских накнада (накнада које банка трговца плаћа банци издаваоцу картице), а тиме и накнаде које трговци плаћају за прихватање картица. Уредба за циљ има и унапређење конкуренције на тржишту картица тако што захтева одвајање картичних платних шема од активности обраде и забрану одређених пословних пракси неких глобалних картичних шема које ограничавају конкуренцију. Ниже међубанкарске накнаде могу резултирати већом употребом платних картица у Србији.

25. Иако није у надлежности НБС, **Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању** од значаја је за област плаћања. Према овом закону, прописано је да квалификовани електронски потпис има исту вредност и правно дејство као стандардни, физички потпис (концепт и могућност коришћења електронских потписа постојали су и у складу с претходним Законом о електронском документу и Законом о електронском потпису, мада њихова употреба није била широко распрострањена, нарочито не код физичких лица), чиме је омогућено потписивање одређених финансијских уговора електронским путем. Надаље, овим

¹² „Службени гласник РС”, бр. 62/2006, 31/2011, 119/2012, 139/2014 и 30/2018.

¹³ „Службени гласник РС”, бр. 113/2017.

¹⁴ „Службени гласник РС”, бр. 44/2018.

¹⁵ Уредба ЕУ о међубанкарским накнадама: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32015R0751>.

законом се уводи појам електронске идентификације кроз шему електронске идентификације (која је независни пружалац услуга), чиме се омогућава склапање одређених уговора на даљину дигиталним путем посредством тих шема (у складу с чланом 3, став 3. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину).

Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања

26. На основу најновијих података из базе *Global Findex*, у Србији је 2017. године 71% одраслих (старијих од 15 година) имало отворен платни рачун код банке или друге финансијске институције која подлеже регулацији. На основу података из ове базе, у 2014. години овај проценат је у Србији износио 83%. Ово смањење се делимично може објаснити чињеницом да су банке у Србији у протекле четири године затвориле велики број неактивних рачуна. Крајем 2018. године, банке у Србији водиле су око 9,3 милиона појединачних банкарских рачуна потрошача, као и 46.000 рачуна електронског новца.¹⁶

27. Србија показује добре резултате у погледу приступа рачунима код финансијских институција у поређењу с регионом Европе и средње Азије и земљама с вишим средњим нивоом дохотка у осталим деловима света. Табела 1 приказује податке о броју отворених и коришћених рачуна у Србији са стањем из 2017. године и упоредиве бројке за земље региона Европе и средње Азије у целини, као и за земље вишег средњег нивоа дохотка.¹⁷ Србија је по свим показатељима изнад просека посматраног региона, али се запажа неуравнотежен тренд у поређењу са земљама вишег средњег нивоа дохотка.

28. Разлике се јављају када се број отворених рачуна посматра по категоријама. Конкретније, три категорије које су испод националног просека и које захтевају посебну пажњу државе су: одрасли који нису део радне снаге, одрасли из групе од 40% најсиромашнијих грађана по висини прихода и одрасли житељи сеоских средина.

Табела 1: Основни подаци о броју отворених рачуна у Србији и њиховом коришћењу

	Србија	Европа и средња Азија	Земље вишег средњег нивоа дохотка
Процент одраслих особа са отвореним платним рачунима, 2017.			
Одрасли укупно	71	65	73
<i>Жене</i>	70	62	69
<i>Одрасли из групе најсиромашнијих 40% грађана</i>	65	56	62
<i>Одрасли који нису део радне снаге</i>	59	53	62
<i>Одрасли житељи сеоских средина</i>	68	62	73

Извор: Светска банка (2017), база података *Global Findex*.

29. Србија званично нема усвојену стратегију финансијске инклузије, али је НБС усвојила Стратегију Народне банке Србије на пољу финансијског образовања за период 2016–2020. године, коју спроводи Сектор за заштиту корисника финансијских услуга. Три приоритета ове стратегије су: антиципирање, идентификовање и задовољење потреба грађана; оспособљавање грађана да уче ризике модерних финансијских тржишта и економских кретања; и развијање финансијске свести

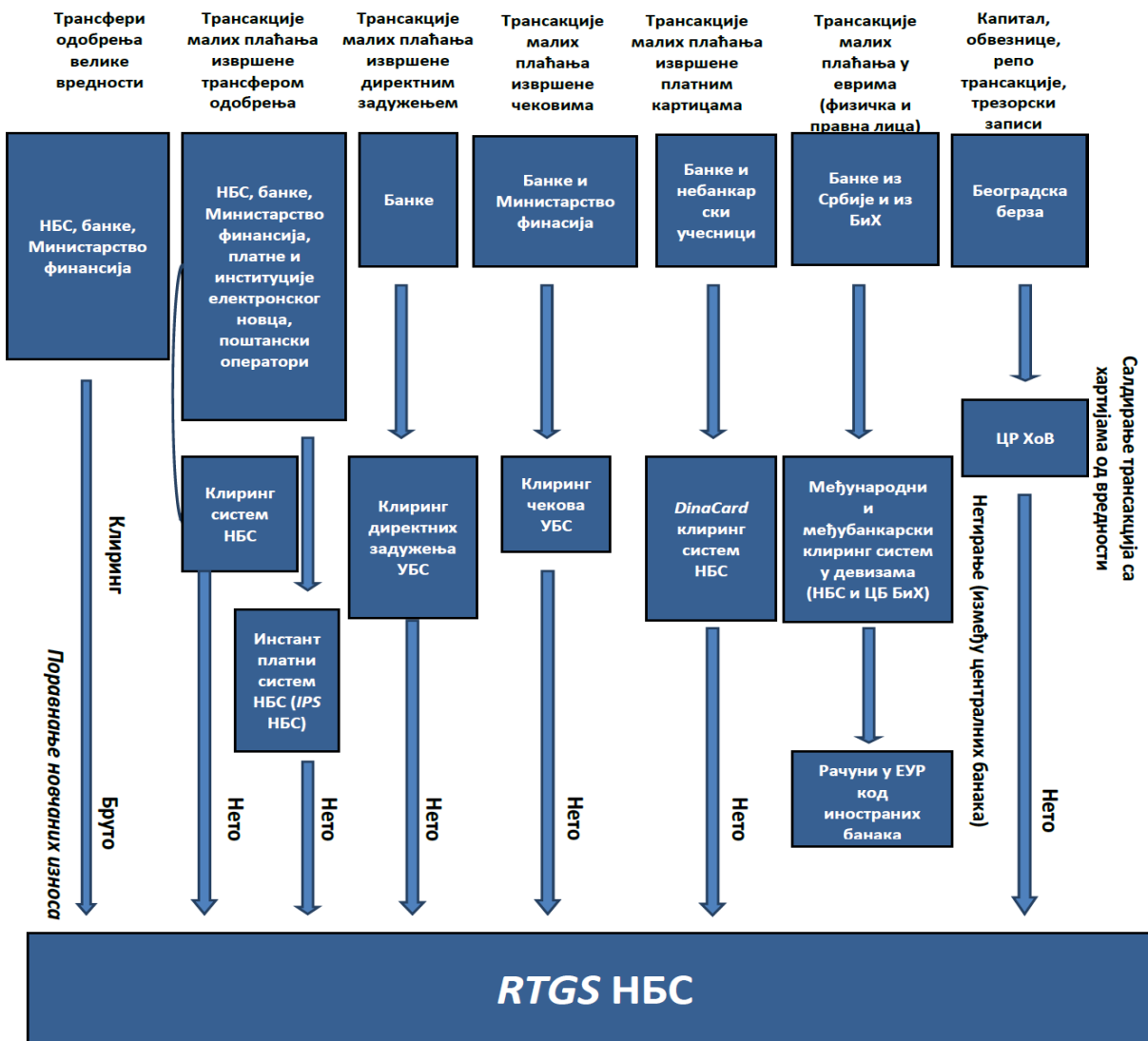
¹⁶ Извор: НБС.

¹⁷ Групација Светске банке сврстава Србију у економије вишег средњег нивоа дохотка.

код младих. Након што истекне период важења садашње стратегије, НБС ће усвојити нову Стратегију финансијског образовања, која ће се ослањати и на ову националну стратегију за мала плаћања, с циљем да информише кориснике услуга о различитим финансијским производима и да их оспособи за решавање изазова на финансијском тржишту. Истовремено, НБС ће у оквиру нове стратегије размотрити више активности у области финансијске инклузије, како би се омогућио већи приступ платним рачунима, посебно међу групама као што су одрасли житељи сеоских средина, они који нису део радне снаге и припадници групе од 40% најсиромашнијих грађана.

Финансијска инфраструктура малих плаћања у Србији

Слика 1: Преглед финансијске инфраструктуре у Србији¹⁸



Систем НБС за извршавање налога за пренос у реалном времену по бруто принципу (RTGS)

30. У RTGS систему НБС у реалном времену, и то по бруто принципу, врши се поравнање налога за пренос по основу трансакција великих износа које иницирају банке учеснице за свој рачун или у име својих клијената. У овом систему врши се поравнање нето износа из система у којима се врши

¹⁸ Стање у 2018. години.

клиринг чекова (УБС), директних задужења (УБС), трансфера одобрења (НБС) и платних картица (*DinaCard*). *RTGS* систем се користи и за спровођење поступка синхронизације трансакција извршених у инстант платном систему НБС (*IPS* НБС). Овај систем је успостављен 2003. године, а унапређен је 2009. године.

Клиринг систем НБС

31. Рад Клиринг система НБС уређен је Правилима рада клиринг платног система Народне банке Србије. У Клиринг систему извршавају се налози за пренос по основу трансфера одобрења мањих износа чије се поравнање затим врши у нето износама у *RTGS* систему. Налозима за пренос у Клиринг систему извршавају се трансфери одобрења у појединачном износу до 300.000 динара (приближно 2.855 долара). Овај систем је успостављен 2003. године, а унапређен је 2009. године.

Међународни и међубанкарски клиринг систем у девизама НБС

32. Ради омогућавања ефикаснијег и јефтинијег извршавања међународних платних трансакција у еврима за становништво и привреду између Србије и Босне и Херцеговине, НБС је оператор Међународног и међубанкарског клиринг система у девизама. Овај систем је покренут фебруара 2008. године и у њему се извршавају плаћања у еврима између Босне и Херцеговине и Србије у току истог дана. У поступку нетирања израчунавају се мултилатералне нето позиције за поравнање учесника, и то претварањем потраживања и обавеза на основу налога за пренос које учесници у платном систему међусобно достављају или примају у том систему – у једну нето обавезу или једно нето потраживање појединачног учесника у платном систему према свим осталим учесницима у том систему. Поред нето позиција појединачних учесника, у овом систему израчунавају се и збирне нето позиције централних банака у међународном клирингу. Поравнање збирних нето позиција између централних банака обавља се преко рачуна код првокласне међународне банке. За банке из Републике Србије нето позиције у Међународном и међубанкарском клиринг систему у девизама поравнавају се преко рачуна обавезне девизне резерве код НБС. У овом систему учествује 13 банака из Србије и шест банака из Босне и Херцеговине (стање из септембра 2019. године). Главна предност система јесте у томе што учесницима омогућава да извршавају трансакције за рачун својих клијената истог дана. Поред тога, учесници у систему са седиштем у Србији не плаћају накнаду на приливе средстава. Ова инфраструктура је тренутно недовољно искоришћена, иако број налога за пренос непрекидно расте. Такође, клиринг систем доступан је и за трансакције између Србије и Црне Горе, али још није активан.

DinaCard клиринг систем НБС

33. У *DinaCard* клиринг систему НБС обављају се послови обраде и нетирања налога за пренос које учесници у том систему достављају на основу платних трансакција извршених платним картицама *DinaCard*. Поравнање нето позиција обавља се у *RTGS* систему.

34. Платна картица *DinaCard* доступна је на домаћем тржишту већ 16 година и до сада је издато више од три милиона ових картица (око 0,5 картица по одраслој особи). Могу се користити у прихватној мрежи у Србији, коју чини 63.000 *POS* терминала и близу 2.700 банкомата. У систему *DinaCard* учествују 23 банке и 8 небанкарских институција, као и субјекти специјализовани за обраду трансакција и израду и персонализацију картица. Два основна *DinaCard* производа јесу дебитне и кредитне картице, а, поред њих, постоје и друге картице, као што су кобрендиране картице, припејд картице или виртуелне картице, намењене искључиво за употребу на интернету, и картице које се користе мобилним телефоном без физичког присуства картице на месту трансакције. Поред главне функције – плаћања робе и услуга у малопродајним објектима и подизања готовине, корисници картица *DinaCard* имају на располагању и додатне услуге у виду плаћања мобилним телефоном и

путем интернета. Платна картица *DinaCard* може се користити за плаћање директно на шалтерима Управе за трезор Министарства финансија, без додатне накнаде.

Клиринг чекова УБС

35. Оператор овог платног система је УБС. У њему је септембра 2019. године учествовало 23 учесника (22 пословне банке и Министарство финансија), а када је реч о организацији, Клириншка институција банака (КИБ) успостављена је да би се управљало међубанкарским клирингом чекова. Систем је првобитно настао 2003. године у оквиру НБС, али годину дана касније (2004) преузело га је УБС.

Клиринг директних задужења УБС

36. Оператор система клиринга директних задужења је такође УБС. У овом систему је септембра 2019. године учествовало осам учесника (искључиво пословне банке). УБС је у мају 2010. године добило дозволу од НБС за рад платног система клиринга директних задужења. Систем је усклађен са одредбама Закона о платним услугама.

Инструменти малих плаћања

37. Инструменти малих плаћања дефинишу се као инструменти којима се омогућавају трансакције које нису критичне у погледу времена и које се врше између двају актера који нису део система за процесирање трансакција. Инструменти малих плаћања укључују готовину, чекове, кредитне и дебитне картице, трансфере одобрења и директна задужења, као и иновативне платне инструменте попут електронског новца. Мала плаћања могу се иницирати лично или на даљину. Корисници инструмената малих плаћања се, у најширем смислу, могу сврстати у физичка лица, правна лица и државне органе. Сви они имају двојаку улогу, јер могу бити и платиоци и примаоци плаћања у платној трансакцији. У зависности од комбинације платилац–прималац плаћања, мала плаћања могу се поделити у неколико различитих врста.

Табела 2: Различите врсте малих плаћања, према односу између платиоца и примаоца плаћања

Прималац плаћања Платилац	Физичко лице	Правно лице	Државни орган
Физичко лице	<i>P2P</i>	<i>P2B</i>	<i>P2G</i>
Правно лице	<i>B2P</i>	<i>B2B</i>	<i>B2G</i>
Државни орган	<i>G2P</i>	<i>G2B</i>	<i>G2G</i>

P = *Person* (физичко лице), *B* = *Business* (правно лице), *G* = *Government* (државни орган)

Извор: Светска банка (2016), Практични водич за мерење трошкова малих плаћања (*A Practical Guide for Measuring the Costs of Retail Payments*).

Инструменти плаћања

38. Готовина је доминантно средство плаћања у Србији, посебно за мала плаћања (видети статистичке податке за физичка и правна лица у Табели 3). Иако нема студија у којима се документује тачан број готовинских плаћања, као посредни показатељ може се користити број готовинских уплата и исплата. У 2018. години, укупан број готовинских уплата (на сопствени рачун) у Србији достигао је број од око 32 милиона (с вредношћу од око две хиљаде милијарди динара), док је број готовинских исплата (са сопственог банковног рачуна) достигао око 39,5 милион (око 1,8 хиљада милијарди динара). У 2017. години, готовинских уплата било је око 34 милиона (вредност

од око две хиљаде милијарди динара), док је број готовинских исплата износио 41 милион (у вредности од приближно 1,8 хиљада милијарди динара).

39. Подизање готовине на банкоматима путем платних картица расте, што додатно јача присуство готовине на српском тржишту. Годишња просечна стопа раста подизања готовине у последњих пет година износи око 6%.

40. Трансфери одобрења иницирани електронски расту по константној стопи у просеку око 14% годишње. Трансфери одобрења иницирани у папирној форми мало су се смањили, за 2%, између 2016. и 2017. године, односно за 0,4% између 2017. и 2018. године.

41. Коришћење платних картица (и дебитних, и кредитних) на физичким продајним местима (*POS*) и у електронској трговини расте из године у годину, али је пожељна већа стопа раста. Куповина картицама на физичким продајним местима расте по просечној годишњој стопи од око 18%, а плаћање картицама за куповину путем интернета по годишњој стопи од око 55%. Јасно је да плаћање путем интернета много брже расте од плаћања на физичким продајним местима, иако куповина путем интернета чини само 1% свих картичних плаћања у Србији. Кад се ови налази рашчлане по врсти картице, види се да је у 2018. око 90% плаћања извршено употребом дебитне картице, а преосталих 10% употребом кредитне картице.

42. У земљи постоји широк асортиман различитих брендова картица, а постоји и национална платна картица – *DinaCard*. Она се може користити на територији Србије, на свим банкоматима, у малопродајним објектима и на шалтерима на којима је истакнут логотип *DinaCard*. Постоји и *DinaCard* картица која се може користити у иностранству. Осим у малопродајним објектима означеним логотипом *DinaCard* у Србији, ова картица може се користити и у иностранству, на банкоматима и у малопродајним објектима на којима су истакнути знакови картичних мрежа *Diners Club International*, *Discover* и *Pulse*. *DinaCard* је једина картица у земљи која се може користити за плаћање пореза директно на шалтерима филијала Управе за трезор, без накнаде. И остале обавезе се могу измирити коришћењем ове картице без накнаде: годишњи порез на доходак, порез на промет моторних возила, доприноси за обавезно социјално осигурање пољопривредника и порез на доходак од пољопривреде и шумарства. Власници картице *DinaCard* могу користити мобилне телефоне као алтернативни канал плаћања. Ова платна услуга је практично решење за допуну сопственог или туђег припејд кредита или за плаћање сопственог или туђег рачуна. Корисници *DinaCard* картица могу да плаћају рачуне за мобилне телефоне, рачуне за фиксну телефонију (и сродне услуге), а циљ је да се ова услуга прошири и на друге рачуне, првенствено на рачуне за струју и комуналне услуге широм Србије.

43. Директна задужења иницирана електронски у Србији скромно су порасла. Између 2017. и 2018. године забележено је повећање од 8% у коришћењу директних задужења, која се углавном користе за плаћање рачуна у земљи.

44. У Србији је након смањења броја реализованих чекова у посматраном периоду од 2014. до 2017. године у ком је дошло до успоравања стопе смањења, 2018. године незнатно повећао број реализованих чекова. Конкретније, број реализованих чекова смањио се за скоро 30% у периоду од 2014. до 2015, за 9% између 2015. и 2016. године и за 4% између 2016. и 2017, а порастао је за 2% између 2017. и 2018. године. Овакво кретање је било праћено преласком на платне картице,

трансфере одобрења и директна задужења. Чекови се углавном користе за трансакције *P2B*, обично за плаћања у великим малопродајним ланцима. Предузете су различите иницијативе за замену чекова. На пример, Банка Поштанска штедионица издаје картицу *PostCard*, кобрендирану с картицом *DinaCard*, која се може користити за плаћање робе и услуга и подизање готовине на

местима означеним логотипом *DinaCard*. Ова картица има све особине чекова (укључујући плаћање на рате без камате), али је бржа и практичнија.

45. Након усвајања Закона о платним услугама, пружаоци платних услуга почели су 2016. године да нуде плаћања путем рачуна електронског новца (укључујући и припејд картице). Електронски новац се углавном користи за плаћања путем интернета и очекује се да ће његово коришћење брзо расти у наредним годинама (између 2017. и 2018. године дошло је до раста од 39%).

46. Што се тиче само трансакција физичких лица, процењује се да је у 2018. години било око 43 електронских платних трансакција по одраслој особи.¹⁹ То чини око 3,5 електронска плаћања месечно по одраслој особи.

Табела 3: Подаци о обиму плаћања и подизања готовине по инструментима (за физичка и правна лица)

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
1. Подизање готовине (дебитним и кредитним картицама)	67.997.473	71.803.193 (промена: +6%)	76.982.948 (промена +7%)	81.275.770 (промена +6%)	84.702.571 (промена +4%)
2. Чекови²⁰	12.396.632	8.844.416 (промена: -29%)	8.070.799 (промена: -9%)	7.714.595 (промена: -4%)	7.896.774 (промена: +2%)
3. Трансфери одобрења иницирани у папирној форми²¹	85.139.186	72.284.139 (промена: -15%)	88.898.922 (промена: +23%)	87.155.445 (промена: -2%)	86.816.602 (промена: -0,4%)
4. Трансфери одобрења иницирани електронски²²	87.880.894	100.148.513 (промена: +14%)	116.837.779 (промена +16%)	128.196.627 (промена: +10%)	147.286.738 (промена: +15%)
5. Директна задужења иницирана електронски²³	---	---	6.579.802	7.013.160 (промена: +7%)	7.599.980 (промена: +8%)
6. Плаћања дебитним и кредитним картицама	107.360.018	122.587.305 (промена: +14%)	143.171.118 (промена: +17%)	171.662.240 (промена: +20%)	208.427.920 (промена: +21%)
<i>6.1. Куповина робе и услуга на POS терминалима</i>	106.856.331	121.846.658 (промена: +14%)	142.171.284 (промена: +17%)	170.214.045 (промена: +20%)	205.613.981 (промена: +21%)
<i>6.2. Куповина робе и услуга путем интернета</i>	503.687	740.647 (промена: +47%)	999.834 (промена: +35%)	1.448.332 (промена +45%)	2.813.939 (промена: +94%)

¹⁹ Прорачуни на основу података НБС за 2018. годину. За израчунавање су коришћене само трансакције физичких лица – потрошача путем следећих инструмената: трансфери одобрења иницирани електронски, директна задужења иницирана електронски, дебитне и кредитне картице (POS и електронска трговина) и електронски новац. Збир свих горенаведених трансакција (254.051.984) затим је подељен с бројем одраслих становника Србије за 2018. (грађани стари 15 година и више) да би се добио број електронских плаћања по одраслој особи у 2018. Према подацима Републичког завода за статистику (data.stat.gov.rs/Home/Result/18010403?languageCode=sr-Cyrl), одраслих грађана Србије крајем 2018. године било је 5.967.560.

²⁰ Само трансакције физичких лица – потрошача.

²¹ Само преноси средстава без података о готовинским уплатама на рачун другог лица; трансфери с рачуна на рачун.

²² Укључујући и трајне налоге.

²³ До 2015. није било посебних података о директним задужењима.

7. Трансакције употребом електронског новца²⁴	---	---	85.948	129.267 (промена: +50%)	179.304 (промена: +39%)
---	-----	-----	--------	----------------------------	----------------------------

Извор: НБС.

47. Разлози за још увек ниску употребу безготовинских платних инструмената у Србији крећу се од малог броја места на којима се прихватају електронска плаћања, преко различитих производа плаћања у земљи, па све до високих трошкова и присуства неформалног рада. У Оквиру 1 сажети су чиниоци који утичу на степен усвајања инструмената плаћања мале вредности међу корисницима (укључујући готовину), на основу искустава Светске банке. Ти чиниоци се односе и на начин на који је сам платни инструмент осмишљен, и на елементе или карактеристике које пружалац платних услуга одлучује да укључи у производ плаћања кроз који се платни инструмент користи.

Оквир 1: Чиниоци који утичу на усвајање инструмената малих плаћања

На усвајање инструмената малих плаћања од стране потрошача, компанија и државе утиче то колико ти инструменти одговарају посебним потребама за плаћањем платноца и примаоца плаћања, као и начин на који сваки од њих перципира инструмент у смислу ризика, ликвидности, трошкова, прихватања и практичности. За платноца, на избор платног инструмената обично утичу следећи чиниоци:

- **Трошкови:** Употреба платних инструмената подразумева експлицитне и имплицитне трошкове. Експлицитни трошкови укључују директне накнаде које за коришћење инструмента плаћа платилац, као што су накнаде по трансакцији. Имплицитни трошкови укључују, на пример, време чекања на обраду захтева за плаћање или трошак утрошеног времена путовања на одређено место ради подизања новца потребног за плаћање или ради коришћења безготовинског платног инструмента.
- **Сигурност и поузданост:** Платилац мора имати висок ниво поверења да ће платни инструмент функционисати како је очекивано и мора извршити обавезу плаћања према примаоцу плаћања. То укључује аспекте који се односе на могуће прекиде у раду система, злоупотребе, преваре, исправљање грешака у обради итд.
- **Практичност:** Платни инструмент мора бити погодан за употребу. То укључује информације које платилац треба да запамти или предмете које платилац треба да носи са собом или користи приликом плаћања, за колико времена трансакција треба да се заврши приликом коришћења платног инструмента и друга сродна питања.
- **Прихватање:** Платилац ће желети да платни инструмент буде широко прихваћен како би задовољио његове потребе за плаћањем. На пример, корисник платне картице не може сматрати своју картицу корисном ако се картица не прихвата на местима као што су продавнице прехранбених производа и ресторани, или за плаћања комуналних рачуна и друге намене које чине значајан део рутинских потреба за плаћањем корисника картице.
- **Потврда плаћања и усаглашавање:** Платилац ће желети потврду да је његово плаћање иницирано и да ће бити обрађено у дефинисаном временском року. Та потврда служи као евиденција и као доказ да је плаћање извршено, што помаже платноцу да управља средствима на свом рачуну и прати његово стање.

За примаоце плаћања, чиниоци који утичу на избор платног инструмената слични су горенаведеним, али постоје и значајне разлике.

- **Трошкови:** Прималац плаћања је изложен разним експлицитним и имплицитним трошковима приликом прихватања инструмента плаћања. На пример, с готовином су повезани трошкови руковања и чувања. Један од главних имплицитних трошкова јесте време потребно за пренос средстава на рачун примаоца плаћања.

²⁴ Обухвата трансакције извршене коришћењем електронског новца који је издала институција електронског новца и трансакције извршене картицама електронског новца које издају банке.

Што је дуже кашњење, то су већи трошкови по основу неприписане камате и/или већих трошкова управљања ликвидношћу.

- **Прихватање:** Генерално, прималац плаћања желеће да прихвати платне инструменте које значајан део платилаца жели да користи (тј. „избор платилаца“). Поједини платни инструменти подразумевају обавезу примаоца плаћања да користи рачун код банке или другог пружаоца платних услуга. Поред тога, за неке инструменте прималац плаћања мора да примени одређену инфраструктуру, као што су POS терминали и повезана телекомуникациона средства.
- **Сигурност и поузданост:** Прималац плаћања мора да буде уверен да ће платни инструмент који је прихватио бити обрађен како се очекује и да ће плаћање бити извршено. То укључује аспекте као што су сигурни временски рокови обраде, време непрекидног рада система, спречавање одбијања плаћања и коначност поравнања.
- **Усаглашавање извршених плаћања и утврђивање тока плаћања:** Примаоцу плаћања потребне су информације о извршеним плаћањима како би се омогућило правилно књижење. Утврђивање тока плаћања такође је од кључног значаја, на пример када је потребно одговорити на притужбе због одбијања плаћања и слично.

Извор: *Developing a comprehensive national retail payments strategy*, Светска банка, 2012.

Плаћања државе

48. Државна управа представља највећег појединачног корисника платних услуга, и у све већој мери усваја електронске механизме за исплату и наплату. Државна плаћања, нарочито новчане накнаде, имају потенцијал да директно унапреде финансијску инклузију тако што ће подстаћи отварање платних рачуна и подстицати већа улагања у инфраструктуру и мреже неопходне за подршку тим рачунима. Управо у контексту тих аспеката, плаћања државе привлаче највише пажње као потенцијални канал за финансијску инклузију и модернизацију система малих плаћања у свакој земљи. У извештају Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања, који је израдио *CPMI*, дигитализација плаћања државе сматра се подстицајним средством за отварање и коришћење платних рачуна и услуга електронског плаћања.

49. С обзиром на обимност плаћања државе, без обзира на то да ли је финансијска инклузија изричито дефинисана као циљ или не, преласком с готовинских плаћања и плаћања иницираних на папиру на механизме електронског плаћања могуће је подстаћи ширење националних система малих плаћања. Тај могући структурни утицај може ојачати повољно окружење и омогућити бољи приступ платним рачунима и њихово веће коришћење.

50. У случају Србије, постоји потенцијал за даљи развој ове области. Наиме, током 2017. на рачуне корисника у Србији исплаћено је свега 21% пензија и 78% свих социјалних давања. Дигитализација треба да обухвати и друга плаћања државе на централном и локалном нивоу власти, као што су плате у јавном сектору, социјална помоћ, повраћаји пореза и субвенције. У том смислу, могли би да се користе традиционални банкарски рачуни и рачуни електронског новца. Могућност отварања платних рачуна са основним услугама без накнаде за кориснике који немају банкарске рачуне, у складу са Законом о платним услугама, може државним органима помоћи да усмеравају плаћања државе директно корисницима на такве рачуне.

Приступни канали

51. Банкарска инфраструктура у Србији добро је развијена. Године 2018. биле су 27,7 филијале банака (на 100.000 одраслих људи), што је нешто мало изнад просека региона Европе и средње

Азије од 24,8 филијала на 100.000 одраслих. Поред тога, у Србији послује седам заступника институција електронског новца и 2.806 заступника платних институција (септембар 2019).²⁵

52. По броју банкомата (на 100.000 одраслих) који износи 47,7, Србија се ниско рангира. Према том податку, Србија се налази на трећем месту у региону, после Црне Горе и Босне и Херцеговине, а знатно је испод просека региона Европе и средње Азије.

53. Што се тиче броја POS терминала (на 100.000 одраслих), Србија заузима треће место у региону, након Црне Горе и Северне Македоније, иако је изнад просека региона Европе и средње Азије.

Табела 4: Упоредни статистички подаци о приступним каналима

	Србија	Албанија	Босна и Херцеговина	Северна Македонија	Црна Гора	Регион Европе и средње Азије
Број филијала банака на 100.000 одраслих	27,7	19,4	30,3	24,2	43,5	24,8
Број банкомата на 100.000 одраслих	47,7	31,5	45,7	49,3	78,8	59,9
Број POS терминала на 100.000 одраслих	1.227	307,3	747,8	1.580	2.397	1.800

Извор: *Global Payments Survey 2018*, Светска банка и *Financial Access Survey 2018*, Међународни монетарни фонд

54. Што се тиче других канала приступа, у Србији се непрестано повећавају обим и вредност платних трансакција путем интернета, посебно у домаћој валути. Највећи број таквих плаћања врши се путем картица, што указује на то да се потрошачи осећају све сигурније при коришћењу тог типа платног инструмента и приступног канала. Различитим едукативним програмима НБС покушава да укаже на предности трансакција путем интернета и представи правила за безбедну употребу платних картица. Посебан интернет портал НБС намењен корисницима финансијских услуга садржи потребне информације о коришћењу платних картица и о другим финансијским производима и услугама.²⁶ Поред тога, НБС корисницима редовно дели едукативни материјал о финансијским услугама и производима. На тај начин НБС настоји да повећа поверење потрошача у плаћање картицама, а истовремено их и едукује да безбедно користе ту врсту платног инструмента. У Србији шест банака су прихватиоци плаћања за интернет трговце, као и једна платна институција и једна институција електронског новца. Међутим, корисници купују више производа у страним интернет продавницама. На пример, у 2018. години остварено је око 2,4 милиона трансакција куповине робе и услуга картицама у страним интернет продавницама у којима је продаја извршена у валути евро, 1,9 милион трансакција у страним интернет продавницама у којима је продаја извршена у валути долар, односно 549.291 трансакција у осталим страним валутама. Такође, у домаћим интернет продавницама остварено је око 2,8 милиона трансакција куповине робе/услуга картицама. Стране интернет продавнице користе се више од домаћих првенствено због већег избора производа и услуга.

55. НБС је предузела мере за подстицање електронске трговине у Србији и подржава настојања Владе Републике Србије у процесу дигитализације. Од децембра 2017. могуће је користити картицу

²⁵ Више информација на: nbs.rs/internet/latinica/58/register_pi.html.

²⁶ Више информација на: vojinovac.nbs.rs/edukacija/cirilica/index.html.

DinaCard (без обзира на банку издаваоца) на порталу е-Управе.²⁷ На тај начин грађани могу да плаћају административне таксе за издавање докумената, накнаде за регистрацију моторних возила и друге услуге доступне на порталу е-Управе.

56. Поред тога, очекује се да ће Закон о међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица смањити међубанкарске накнаде и допринети смањењу накнада трговаца.

²⁷ Више информација на: ite.gov.rs и euprava.gov.rs.

IV. ВИЗИЈА И СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА СИСТЕМА МАЛИХ ПЛАЋАЊА У СРБИЈИ

Наша визија

Наш циљ је да подстакнемо развој савременог и инклузивног тржишта малих плаћања у Србији, које ће бити подржано сигурном и ефикасном инфраструктуром за плаћање, уз широк спектар платних инструмената и услуга који испуњавају потребе корисника финансијских услуга широм земље.

Наш циљ је да се побољшањима на тржишту малих плаћања грађанима Србије омогући већи број места за обављање свакодневних трансакција на приступачан и економичан начин, уз пружање подршке циљевима шире финансијске инклузије и развоја дигиталне економије.

57. Главни циљ Стратегије јесте подстицање интензивног коришћења савремених (потпуно електронских) платних инструмената за мала плаћања у целој земљи, с циљем повећања постојећег броја електронских плаћања по одраслој особи са 3,5 на 6 до краја 2024. године.²⁸ Тај циљ подразумева раст електронских плаћања по одраслој особи у наредном петогодишњем периоду по стопи сличној досадашњој стопи раста (око 20% годишње) и повећање броја приступних канала како би се олакшало коришћење електронских плаћања. Другим речима, тај циљ подразумева повећање броја електронских плаћања по одраслој особи с (постојећих) око 3,5 месечно на 6. Број електронских плаћања у земљи до сада је растао убрзаним темпом јер је тржиште било у повоју, али ће стопа раста бити неодржива ако се не предузму додатне активности. Постојећа стопа раста биће одржана уз помоћ мера предвиђених овом стратегијом.

58. Даље повећање приступа платним рачунима представља још један корак потребан за повећање употребе електронских плаћања. У том смислу, Србија ће тежити да до 2024. године оствари проценат коришћења рачуна код одраслих особа од 90%, што је слично нивоу у ЕУ. У склопу тих напора, посебну пажњу треба посветити одређеним категоријама које знатно одступају од опште популације, као што су незапослени, лица из групе од 40% најсиромашнијих грађана по висини прихода, и житељи сеоских средина.

59. У процесу повећања електронских плаћања НБС ће посебну пажњу обратити на потрошаче, трговце и државне органе. С једне стране, треба да се наставе и интензивирају напори за повећање финансијске писмености, а с друге стране, могу се разматрати и монетарни и фискални подстицаји како би се трговци подстакли да уведу инфраструктуру за прихватање електронских плаћања. Међу тим подстицајним мерама могу бити субвенције за набавку POS терминала, порески кредит за обвезнике ПДВ-а или пореске олакшице за трговце који прихвате електронска плаћања изнад одређене вредности. Такође, могуће је размотрити пореске олакшице или награде (попут лутрије) за платиоце. Подстицаји за прихватање електронских плаћања на POS терминалима подразумевају и разматрање других приступних канала или других платних инструмената, као што су инстант плаћања и употреба IPS QR кодова. Како би се омогућило иницирање инстант плаћања на продајном месту, НБС активно сарађује с банкама (преко УБС). То подразумева плаћање путем IPS QR кода (који показује купац или трговац). Завршене су активности на стандардизацији IPS QR кодова за инстант плаћања, као и на приказивању IPS QR кодова на рачунима пружалаца различитих врста комуналних услуга. Одлука о општим правилима за извршавање инстант трансфера одобрења („Службени гласник РС” бр. 65/2018, 78/2018 и 20/2019) усвојена је у другој половини 2018. године и њом се уређује и употреба IPS QR кодова.

60. Спровођење Стратегије имаће за циљ не само повећање процента становника са отвореним рачунима и веће коришћења рачуна већ и побољшање квалитета платних услуга за кориснике. Успешно спровођење Стратегије донеће корист постојећим и новим клијентима у виду:

- (i) Повећања брзине иницирања, извршења и поравнања малих плаћања;
- (ii) Повећања поузданости плаћања извршених преко домаће инфраструктуре и канала дистрибуције и прихватања плаћања који подржавају мала плаћања;
- (iii) Повећања практичности за кориснике проширивањем опција за електронско плаћање на даљину и на продајном месту;

²⁸ Мерено у односу на основни показатељ од 43 електронска плаћања по одраслој особи годишње почев од 2018. године.

(iv) Повећање приступачности платних услуга за физичка и правна лица и државне органе побољшањем инфраструктуре (финансијске и друге), као и подстицањем развоја конкуренције и иновација у пружању платних услуга.

IV.1. Основна начела

61. Стратегија ће бити спроведена доследно и у складу са строго утврђеном динамиком. Напредак ће бити праћен на основу бројних показатеља представљених на крају овог документа. Транспарентним механизмом одговорности обезбедиће се да сваки актер буде позван на одговорност за свој допринос остварењу напретка.

62. Спровођење Стратегије засниваће се на шест основних начела, у складу с којима ће деловати НБС, државни органи, удружења потрошача и трговаца, као и банке и небанкарски пружаоци платних услуга и сви други релевантни учесници у спровођењу Стратегије.

Основно начело 1: Транспарентност, правичност и заштита корисника

63. Информисање и едукација биће усмерени на потенцијалне нове кориснике, као и на повећање финансијске писмености постојећих корисника. Већа едукованост и транспарентност доприносе унапређењу делотворне конкуренције и јачању тржишне дисциплине тако што су релевантне информације доступније постојећим и новим корисницима. Биће унапређена свест постојећих и нових корисника о карактеристикама модерних платних инструмената и начину на који они могу помоћи физичким и правним лицима да задовоље своје потребе за плаћањем, уз посебан осврт на нове кориснике с обзиром на њихову ограничену изложеност савременим финансијским услугама.

64. Захваљујући активностима у области заштите потрошача, биће смањена асиметрија у погледу приступа информацијама, ресурсима и моћи која карактерише пословни однос између физичких лица (или малих предузећа) и банака и других пружалаца платних услуга. Уз пружање информација ради унапређења способности за доношење одлука, ти напори укључиваће забрану непоштених или обмањујућих пословних пракси за банке и друге пружаоце платних услуга и примену одговарајућих механизма за решавање спорова с клијентима.

Основно начело 2: Најсавременија и интероперабилна инфраструктура плаћања и мреже приступних тачака

65. Инфраструктура плаћања и мрежа приступних тачака биће интероперабилне. Такође, биће важно узети у обзир доступност свих система ради широке покривености и проширење мреже приступних тачака. Тиме ће се у Србији подстаћи ефикасност, уз свођење финансијских, оперативних и других ризика на најмању могућу меру. Интероперабилне мреже приступних тачака и рачуни омогућиће несметану употребу производа за плаћање на више локација широм земље по разумној цени и коришћење постојеће инфраструктуре на ефикасан и сигуран начин. Даља побољшања постојеће инфраструктуре биће усмерена на повећање брзине и укупне ефикасности система. Наставиће се и са увођењем механизма за ублажавање ризика.

Основно начело 3: Одговарајући правни оквир

66. Прописима у области плаћања биће узета у обзир кретања на тржишту и најбоља међународна пракса. На регулаторном плану, активности НБС биће усмерене на обезбеђење несметаног функционисања малих плаћања и националног платног система у целини очувањем његове безбедности, унапређењем ефикасности и приступачности и старањем о томе да развој система задовољава потребе српске привреде у области плаћања. Напредак је постигнут на многим пољима. Важно је имати отворено тржиште које олакшава приступ небанкарским институцијама.

Побољшања која ће се остварити преношењем Директиве о платним услугама II (PSD2) у домаће законодавство подстаћи ће отворено банкарство, унапредити механизме аутентификације, подстаћи пружање услуга иницијатора/агрегатора плаћања и побољшати приступ платним рачунима.

Основно начело 4: Јака конкуренција допуњена сарадњом

67. Биће уложени напори у постизање одговарајуће равнотеже између конкуренције и сарадње у оквиру тржишта малих плаћања. Мада конкуренција обезбеђује ефикасно пружање иновативних и исплативих платних услуга малих плаћања, сарадња између учесника на тржишту, као и између њих и НБС, неопходна је за изградњу заједничке инфраструктуре, дефинисање и усвајање заједничких стандарда за услуге и предузимање потребних заједничких активности. Стога ће НБС наставити да подстиче потребан степен сарадње на нивоу читавог сектора одговарајућим подстицајима и правилима, дијалогом и моралним убеђивањем. Штавише, НБС ће преузети водећу улогу у подстицању иницијатива приватног сектора када је то потребно. То ће учинити с циљем да помогне приватном сектору да стекне самосталност за развој безбедног и делотворног система малих плаћања.

Основно начело 5: Управљање и одговорност за ризик

68. На развој нових технологија одговориће се отворено и опрезно. Неопходно је потпуно разумети и узети у обзир ризике везане за отварање националног платног система за нове актере и инструменте. Општи приступ НБС подразумеваће прихватање и подстицање иновација, при чему ће се водити рачуна да се утврђени или потенцијални ризици на правилан начин разумеју, оцене и, коначно, да се њима управља, као и да се повезане одговорности поделе на одговарајући начин.

69. Поузданим и ефикасним механизмима управљања подстаћи ће се пружање и дељење инфраструктурних услуга од стране субјеката из јавног или приватног сектора. Како би се омогућило да инфраструктурне услуге функционишу несметано и како би се обезбедила интероперабилност, управљање тим услугама треба да одражава потребе и интересе свих учесника, регулаторних тела и привреде у целини, уз одржавање равнотеже између личних интереса и јавних циљева.

70. Потребно је да се оператори платних система и пружаоци платних услуга у сваком тренутку уздржавају од активности које могу угрозити поверење јавности у национални платни систем или финансијски систем у целини. Поверење јавности у платне системе, посебно системе малих плаћања, од пресудног је значаја. У том смислу, НБС ће сарађивати с другим надлежним органима како би платни систем заштитила од свих облика криминалних злоупотреба, као што су преварне радње, нарушавање интегритета података, прање новца или финансирање тероризма.

Основно начело 6: Делотворан надзор

71. Циљ НБС је да надзором очува безбедност тржишта малих плаћања и националног платног система у ширем смислу и подржи његову ефикасност, приступачност и инклузивност. НБС ће наставити да јача своје унутрашње капацитете, што је неопходно за делотворан надзор над све сложенијим тржиштем малих плаћања.

72. У обављању надзорне функције, НБС ће наставити да примењује најбољу праксу у складу с начелима и стандардима међународне финансијске заједнице. Ради надзора над конкретним платним инструментима, услугама и системима за мала плаћања, НБС ће наставити да усваја међународне смернице и узимаће у обзир искуства и праксу других централних банака да би ублажила ризик који носе платне услуге и инструменти за мала плаћања.

73. У оквиру надзорних активности, НБС ће обезбедити стални дијалог са свим релевантним учесницима на тржишту малих плаћања. Дијалог је потребан да би се обезбедила правична

заступљеност свих јавних и приватних интереса у процесима доношења одлука у вези с тржиштем малих плаћања. Њиме ће се потпомоћи стварање консензуса о мерама и унапредити квалитет тих мера, а представљаће и канал којим ће НБС информисати заинтересоване стране о правцу деловања, док ће други актери моћи да дају повратне информације. Када је потребно, НБС ће користити канале дијалога ради утицаја на све слојеве тржишта, ширење знања о најбољој пракси у сектору и подстицање добровољних механизма за колективно деловање на нивоу сектора.

IV.2. Стратешка подручја/приоритети

74. Активности предвиђене ради спровођења Стратегије у Србији усклађене су с горенаведеним основним начелима, као и са оквиром за аспекте финансијске инклузије који се тичу плаћања (*PAFI*).²⁹

75. Оквиром *PAFI* успостављају се начела унапређења приступа финансијским услугама и њихове употребе кроз платне системе и услуге. Тим начелима су обухваћени елементи малих плаћања који су од пресудног значаја за финансијску инклузију, при чему би побољшање инфраструктуре и платних услуга могло да убрза приступ платним рачунима и њихово коришћење. Наглашавају се и релевантност и значај мерења ефикасности напора за остваривање финансијске инклузије са аспекта плаћања, а даје се и преглед кључних активности које државе могу да предузму да би унапредиле приступ платним рачунима, што затим може послужити као основа за већу финансијску инклузију.

76. У Србији су утврђене следеће стратешке области и приоритети: (i) *посвећеност заинтересованих страна*; (ii) *унапређење регулаторног окружења за мала плаћања*; (iii) *нова инфраструктура за подршку малим плаћањима*; (iv) *приступачне цене услуга малих плаћања*; (v) *повећање броја приступних тачака и проширење мрежа за мала плаћања*; (vi) *даље унапређење финансијске писмености*, (vii) *управљање великим програмима малих плаћања*; и (viii) *снажан надзор и контрола тржишта малих плаћања од стране НБС*. Свака од тих области рашчлањена је на конкретније активности.

²⁹ *Committee on Payments and Market Infrastructures, Payment Aspects of Financial Inclusion*, април 2016. Доступно на: bis.org/cpmi/publ/d144.pdf.



Извор: CPMI, *Payment Aspects of Financial Inclusion (PAFI)*.

i) Посвећеност заинтересованих страна

77. НБС ће подстицати највећу могућу укљученост јавног и приватног сектора у одлуке од заједничког интереса и јавног значаја у погледу националног тржишта малих плаћања. Те области могу укључивати аспекте као што су избори у вези са оперативним стандардима, усвајање и пројектовање инфраструктуре, начини за постизање интероперабилности платних инструмената и међусобне компатибилности банкарских и рачуна електронског новца, управљање ризицима и начини за повећање приступачности.

78. НБС ће користити одговарајуће механизме за координацију спровођења Стратегије, између осталог и организовањем *ad hoc* састанака и радних група с посебним задацима, у чијем раду ће учествовати релевантне заинтересоване стране. Светска банка ће према потреби подржавати тај процес, као и помоћи при изради пројектних задатака.

79. НБС ће подстицати највећу могућу укљученост јавног и приватног сектора у доношењу одлука од заједничког интереса и јавног значаја за национално тржиште малих плаћања.

80. НБС ће настојати да прибави ресурсе за техничку помоћ у виду спољних стручњака, специјализованих агенција или сродних институција из других земаља. Међународне организације биће изузетно корисни извори техничке помоћи, док ће дијалог и размена искустава с другим централним банкама и органима других држава омогућити стицање увида у њихов рад и размену примењених знања. Ти стручни ресурси, између осталог, биће неопходни за решавање изазова у

спровођењу Стратегије, укључујући питања измене и допуне закона и прописа, надзор над обављањем платних услуга, политику утврђивања цена платних производа и услуга и постизање интероперабилности.

ii) Унапређење регулаторног окружења за мала плаћања

Обезбеђење неутралности и сразмерности

81. У сарадњи са УБС и представницима небанкарских пружалаца платних услуга и оператора платних система, НБС ће континуирано анализирати правни и регулаторни оквир за тржиште малих плаћања у Србији и спроводити неопходне измене. Те анализе су неопходне у светлу убрзаног технолошког развоја, брзих промена пословне праксе и настанка нових типова ризика (укључујући различите видове криминалитета као што је високотехнолошки криминал), који карактеришу савремена тржишта малих плаћања. Притом, НБС ће за циљ имати и наставак уклањања преосталих препрека за коришћење електронских плаћања.

Подстицање приступа платним рачунима

82. У складу са изменама и допунама Закона о платним услугама које се односе на упоредивост накнада повезаних с платним рачуном, променама платног рачуна и правима на платни рачун са основним услугама, банке у Србији биће дужне да понуде следеће услуге у оквиру рачуна са основним услугама: (а) услуге које су потребне за отварање, вођење и гашење рачуна; (б) услуге које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун; (в) услуге које омогућавају исплату готовог новца у земљи с платног рачуна на шалтеру (банке и посредника) или на банкоматима и другим сличним уређајима током или ван радног времена банке; (г) услуге извршавања платних трансакција у земљи: (i) директним задужењем, (ii) коришћењем платне картице, укључујући плаћања путем интернета, (iii) трансфером одобрења, укључујући трајни налог, на терминалима, шалтерима банака и коришћењем интернета.

Заштита права корисника, транспарентност и остваривање јавног интереса

83. НБС ће наставити да ради на обезбеђивању заштите права корисника платних услуга. Нарочито ће наставити да користи капацитете Сектора за заштиту корисника финансијских услуга и постојеће механизме за решавање притужби корисника услуга у прописаним временским роковима, истовремено обавештавајући кориснике услуга о постојећим механизмима за решавање спорова путем честих кампања.

84. У складу са изменама и допунама Закона о платним услугама којима се уводи упоредивост накнада у вези с платним рачунима, променом платног рачуна и правом на рачун са основним услугама, НБС је на својој интернет страници објавила листу репрезентативних услуга у вези с платним рачуном, што олакшава упоређивање накнада.

Спречавање кривичних дела на тржишту малих плаћања

85. НБС ће анализирати примену вишестепене структуре у циљу усклађивања са захтевима у овој области у Србији постизањем равнотеже између ризика и поштовања прописа с обзиром на износ и број трансакција. Наиме, вишестепени приступ поштовању прописа у области спречавања прања новца и финансирања тероризма, који је у складу са стандардима *FATF*-а, који важе за случајеве ниског ризика, може да подстакне коришћење платних рачуна и електронских плаћања у целини. Тај приступ изискује анализу примене прописа о спречавању прања новца и финансирања тероризма, у складу с налазима Националне процене ризика од прања новца и финансирања тероризма, уз обраћање пажње на могућности за поједностављење процедура за познавање клијената на основу процене могућег ризика, како би се подстакла употреба одређених врста

нискоризичних платних рачуна. Та анализа треба да обухвати и утврђивање евентуалних преосталих законских препрека за обављање електронских трансакција, и то нарочито трансакција без личног присуства (*non-face-to-face*), ради даљег подстицања коришћења платних рачуна без угрожавања интегритета финансијског система.

86. У том смислу, 1. априла 2018. године у Србији је ступио на снагу нови Закон о спречавању прања новца и финансирања тероризма („Службени гласник РС”, бр. 113/17 од 17. децембра 2017).³⁰ У складу с тим законом, обвезници су дужни да израде и редовно ажурирају анализу ризика од прања новца и финансирања тероризма. Анализа треба да буде сразмерна природи и обиму пословања, као и величини обвезника, треба да узме у обзир основне врсте ризика (ризик странке, географски ризик, ризик трансакције и ризик услуге) и друге врсте ризика које је обвезник утврдио на основу специфичности пословања. Ради несметане и унапређене примене Закона, НБС је донела посебан подзаконски акт – Одлуку о смерницама за примену одредаба Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма за обвезнике над којима НБС врши надзор.³¹

87. На основу анализе ризика, обвезник је дужан да сврста кориснике у једну од следећих категорија ризика:

- низак ризик од прања новца и финансирања тероризма, што, у најмању руку, подразумева примену поједностављених радњи и мера;
- средњи ризик од прања новца и финансирања тероризма, што, у најмању руку, подразумева примену општих радњи и мера; и
- висок ризик од прања новца и финансирања тероризма, што, у најмању руку, подразумева примену појачаних радњи и мера.

88. Обвезник интерним актима може, поред наведених, предвидети и додатне категорије ризика, и одредити адекватне радње и мере из Закона за те категорије ризика. Законом се прописују и изузеци од обавезе прибављања података о платиоцу и примаоцу плаћања за новчане преносе, као и изузетак од познавања и праћења странке код одређених услуга. НБС је у међувремену донела подзаконски акт којим се прописују ситуације и услови под којима пружаоци платних услуга могу да идентификују физичко лице путем средстава електронске комуникације, и којим се стварају додатни услови за закључивање уговора о финансијским услугама дигиталним путем односно путем интернета.

iii) Нова инфраструктура за подршку малим плаћањима

Увођење нове инфраструктуре ради повећања обима електронских плаћања

89. НБС је посвећена даљем унапређењу ефикасности инфраструктуре платног система, због чега је увела систем за инстант плаћања. НБС је узела у обзир најбољу праксу и примере инфраструктуре инстант плаћања у свету и размотрила је могуће моделе за поравнање и смањење ризика, укључујући решење ЕЦБ-а за поравнање инстант плаћања у *TARGET-у* (*TARGET Instant Payment Settlement – TIPS*). Могућности које доноси увођење инстант плаћања у сарадњи са заинтересованим странама од стратешког су значаја за развој и спровођење стратегије за модернизацију малих плаћања у Србији.

90. Ризици инстант плаћања који ће се јављати с протоком времена морају бити на одговарајући начин и делотворно ублажени, холистичким приступом, а паралелно с тим потребно је проверити

³⁰ Закон је усклађен с Директивом (ЕУ) бр. 2015/849 и Уредбом ЕУ бр. 2015/847.

³¹ „Службени гласник РС” бр. 13/2018.

адекватност безбедносних аспеката, механизма за смањење могућности преварних радњи и оквира за заштиту потрошача, а све те елементе потребно је искористити за поједностављење токова дознака.

91. Систем за инстант плаћања НБС (*IPS* НБС систем) уведен је као додатак постојећем решењу за *RTGS* и клиринг систем НБС. Укупна ликвидност система заснована је на средствима на рачунима учесника у *RTGS* систему која су намењена за извршење инстант плаћања. Како систем *IPS* НБС ради непрекидно, 24 сата дневно, током сваког дана у години, током процедуре синхронизације на крају пословног дана *RTGS* система између *IPS* НБС и *RTGS* система, НБС узима у обзир средства учесника из система *IPS* НБС за потребе монетарне политике (израчунавање обавезне резерве). Поред основне структуре и начина рада *IPS* НБС система, учесницима су на располагању и алати за управљање ризицима ликвидности, чак и ван радног времена *RTGS* система. У *RTGS* систему учесницима се обезбеђују различити инструменти монетарне политике који им олакшавају управљање ликвидношћу. Према потребама, сви учесници су у могућности да, при крају пословног дана *RTGS* система, одреде средства за потребе инстант плаћања за временски период/дан када *RTGS* не ради и да користе механизам лимита предвиђених у систему *IPS* НБС за управљање јазом ликвидности и за „фино подешавање“ одређених средстава. Учесници могу да користе и приливе у систему *IPS* НБС као извор ликвидности. Учесници имају могућност и да у реалном времену прате расположиву ликвидност и добијају информације о нивоу потрошње ликвидних средстава. Ипак, природа инстант плаћања изискује неизбежне измене оквира за управљање ризицима ликвидности код учесника. *IPS* НБС систем почео је с радом 22. октобра 2018. године. У њему учествују НБС, Министарство финансија и банке, а могу учествовати и други пружаоци платних услуга. Нови систем за инстант плаћања омогућава:

- међубанкарско извршавање инстант плаћања, што подразумева плаћања између учесника у систему (банака, других пружалаца платних услуга, итд.) у року од само неколико секунди;
- услугу Централне адресне шеме, односно извршавање инстант плаћања коришћењем псеудонима корисника, који може бити порески идентификациони број, број телефона, адреса електронске поште итд., на основу којег учесници могу да преузму друге податке потребне за извршење инстант плаћања;
- инстант плаћање рачуна и преузимање информација о рачуну;
- инстант плаћања на продајном месту.

92. НБС је усвојила неопходан подзаконски акт – Одлуку о општим правилима за извршавање инстант трансфера одобрења („Службени гласник РС”, бр. 65/2018, 78/2018 и 20/2019), којом се прописују општа правила за извршавање тих трансфера (учешће пружалаца платних услуга у извршавању инстант трансфера одобрења, континуитет у извршавању инстант трансфера одобрења, услови и начин извршавања инстант трансфера одобрења, коришћење платног инструмента на продајном месту, коришћење *IPS QR* кода, правила за повраћај средстава итд.). Такође, НБС је усвојила Правила рада *IPS* НБС платног система Народне банке Србије и нова Правила рада *RTGS* платног система Народне банке Србије, а изменила је и допунила Правила рада клиринг платног система Народне банке Србије. Тај скуп правила рада за платне системе примењује се од 22. октобра 2018. године, када је почео с радом *IPS* НБС систем.

93. *IPS* НБС систем заснован је на најновијим стандардима и технологијама ИТ индустрије, користи формат поруке *XML (ISO 20022)* и омогућава напредне перформансе, веома кратко време обраде плаћања и висок степен доступности, у складу са захтеваним режимом рада од 24 сата дневно, током сваког дана у години.

94. Увођење нове инфраструктуре и технологија као што су *IPS QR* кодови и коришћење отворених стандарда, као што су поруке о плаћању у складу са стандардом *ISO 20022*, допринеће модернизацији националних плаћања и конкурентности Србије.

Минимизирање финансијских ризика

95. Системи малих плаћања којима управља НБС биће детаљно процењивани на основу међународних начела и смерница. Иако се на мала плаћања не примењују сва начела *CPMI-IOSCO* за инфраструктуре финансијских тржишта, ЕЦБ је препознала неке од њих као важне и релевантне, чак и за системе малих плаћања.³² Примениће се приступ сличан ономе који користи ЕЦБ, с тим што начела *CPMI-IOSCO* нису преузета дословно, већ су унета у домаће право Законом о платним услугама и одговарајућим подзаконским актима, уз обезбеђивање да су прописани захтеви у најмању руку по ефектима једнаки начелима за системе малих плаћања и да се доследно примењују на системе малих плаћања којима управља НБС. НБС ће користити унакрсну провераву захтева утврђених прописима са начелима *CPMI-IOSCO* и спровешће самопроцену платних система.

96. НБС ће се постарати и да сви платни системи којима управљају субјекти из приватног сектора садрже поуздане мере за управљање ризиком у оквиру механизма за клиринг и поравнање.

Коришћење инфраструктуре за дигиталну идентификацију

97. Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању представља значајан корак у правцу стварања инфраструктуре за дигиталну идентификацију у Србији. Законом, који ће ускоро почети да се примењује у пуној мери, уводи се појам електронске идентификације шемом електронске идентификације (које су независни пружаоци услуга), чиме се омогућава утврђивање идентитета дигиталним путем и у финансијском сектору у ситуацијама када физичка присутност или појачане мере провере идентитета нису обавезни. Поред тога, у складу с чланом 3. став 3. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, корисник може закључити поједине финансијске уговоре дигиталним путем и без квалификованог електронског потписа, ако је сагласност за закључење тог уговора дао коришћењем најмање двају елемената за потврђивање корисничког идентитета (аутентификацију) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости. Поред тога, у складу с недавно усвојеним Законом о електронској управи, сви субјекти из јавног сектора и државни органи дужни су да у року од 18 месеци омогуће електронску комуникацију и спровођење управног поступка електронским путем у областима из своје надлежности.

iv) Приступачне цене услуга малих плаћања

Омогућавање приступа услугама за лица која немају рачуне у банкама и обезбеђивање транспарентности

98. У складу с недавним изменама и допунама Закона о платним услугама, банке ће, уз подршку УБС и НБС, увести и понудити корисницима који тренутно немају отворене рачуне у банкама рачун са основним услугама, без накнаде или по приступачној цени. То ће допринети остварењу основног циља – повећаног приступа платним рачунима за одрасле особе у Србији до 2024. године. У одређивању структуре цена за коришћење и других карактеристика рачуна са основним услугама, банке ће имати у виду да циљну групу у том смислу чине сиромашне особе које вероватно неће бити у стању да држе минимални износ средстава на рачуну а, поред тога, могу бити корисници и неке врсте социјалних давања државе. У сваком случају, рачуни са основним услугама омогућиће

³² *European Central Bank: Revised Oversight Framework for Retail Payment Systems*, доступно на: https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/Revised_oversight_framework_for_retail_payment_systems.pdf.

циљним групама да електронски плаћају што већем броју лица и примају средства од што ширег круга лица, али нарочито да плаћају односно примају плаћања од лица с којима редовно обављају трансакције.

99. НБС ће редовно анализирати своју базу података о ценама услуга које пружају банке како би утврдила да ли она представља ваљан основ за поређења између банака, и достављаће те податке постојећим и потенцијалним корисницима. Садржина базе података биће анализирана сваке године како би се осигурало да обухвата све релевантне податке и друге елементе (тј. упоредивост) који су потребни корисницима услуга банака за доношење правилно утемељених одлука. Размотриће се могућност да се у базу података унесе и кратко објашњење о правима корисника услуга намењено примаоцима дознака. У том смислу, НБС објављује податке о трошковима и накнадама које наплаћују финансијске институције које пружају услуге пријема/слања дознака из/ка десет земаља које чине репрезентативни узорак износа накнада.³³

Интероперабилност

100. Банке, небанкарске финансијске институције лиценциране као институције електронског новца и НБС настојаће да постигну интероперабилност између банкарских рачуна и рачуна електронског новца (по принципу *account-to-account*, односно *A2A*), као и између појединачних рачуна електронског новца. Крајњи циљ је да свако физичко или правно лице које има отворен платни рачун код било ког пружаоца услуга буде у стању да користи тај рачун без препрека у трансакцијама с било којим другим платиоцем или примаоцем плаћања на целој територији Србије. Међу предусловима за остварење тог циља јесте постизање споразума о интероперабилности на нивоу платне инфраструктуре и канала. НБС може одиграти кључну улогу у том процесу, и то моралним убеђивањем или регулаторним активностима, како би се обезбедило да пружаоци услуга примене интероперабилна решења у виду билатералних или мултилатералних партнерстава. Интероперабилност донеће корист не само крајњим корисницима већ и пружаоцима услуга, с обзиром на то да омогућава поделу трошкова. На пример, у директиви *PSD2* наводи се потреба за коришћењем отворених и интероперабилних интерфејсова за комуникацију између апликација (*Application of Programming Interfaces – API*). Ван ЕУ, Индија представља пример земље која је постигла интероперабилност по принципу *A2A* у Обједињеном интерфејсу за плаћања (*Unified Payment Interface – UPI*). Интероперабилност ће бити од пресудног значаја и у контексту инстант плаћања која се уводе у Србији, с обзиром на разноврсност пружалаца услуга који би пружали ту услугу својим корисницима с различитим врстама платних рачуна.

101. НБС ће радити на томе да убеди издаваоце електронског новца да се прикључе клиринг систему *DinaCard* како би се трансакције електронским новцем у Србији усмеравале и преко овог система. То ће омогућити повећање обима трансакција које ће се обрађивати путем система *DinaCard*, а самим тим и допринети уштедама и повећању користи од рада система.

v) Повећање броја приступних тачака и проширење мрежа за мала плаћања

Повећање броја алтернативних канала приступа

102. НБС ће наставити да ради на олакшавању плаћања путем интернета (електронска трговина). Три банке тренутно имају дозволу да прихватају картицу *DinaCard* за плаћања на интернету. Измене правила пословања *DinaCard* из септембра 2017. године имале су за циљ уклањање свих преосталих препрека за прихватање те картице на интернету на домаћим веб сајтовима, независно од банке која је издала картицу.

³³ Више информација на: <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/63/doznake/index.html>.

103. Године 2017. НБС је, у сарадњи с прихватиоцима који омогућавају плаћање платним картицама на интернету, организовала конференцију „Електронска трговина у Србији – сигуран пут за куповину на интернету”, како би се јавност упознала с предностима електронске трговине, препрекама с којима се суочавају интернет трговци и факторима који утичу на њихов успех, као и да би се промовисало сигурно плаћање на интернету путем платних картица.

104. НБС је предузела различите мере (регулаторне и едукативне) ради промовисања електронске трговине у Србији. Међу њима су увођење инстант плаћања, саопштење јавности о могућности тестирања иновативних идеја у области платних услуга у оквиру тзв. „изузетка ограничене мреже”,³⁴ измене Закона о девизном пословању у којима је резидентима Србије дозвољено да купују на интернету софтвер и друге дигиталне производе у Србији у страниој валути, уз искључиву испоруку путем средстава телекомуникације или дигиталних или информационо-технолошких уређаја под условом да се плаћање врши путем платне картице или електронског новца преко пружаоца платних услуга са седиштем у Републици Србији.

105. Очекује се да ће одредбе Закона о међубанкарским накнадама и посебним правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица које се односе на ниво међубанкарских накнада за платне услуге утицати на повећање броја приступних тачака, с обзиром на то да ће у складу с тим прописом трансакције на основу картица бити јефтиније и за потрошаче и за трговце, на шта и указују прве инфромације са тржишта добијене након почетка примене овог закона. Такође, решење за инстант плаћања отвориће пут за нове приступне канале као што су електронско банкарство и мобилно банкарство. НБС ће пратити напредак и реакцију тржишта на нове трендове.

106. НБС и трговци промовисаће инстант плаћања на продајном месту употребом *IPS QR* кодова, што има потенцијал да крајњим корисницима омогући брже и приступачније трансакције. Такође, прошириће се употреба инстант плаћања тако да се обухвате и плаћања између физичких лица.

Промовисање електронских плаћања ценовном политиком и подстицајима

107. Министарство финансија и приватни сектор анализираће изводљивост пружања низа монетарних/фискалних подстицаја за трговце и платиоце ради усвајања електронских плаћања. Међу тим подстицајима могу бити привремене субвенције мањим предузећима за изнајмљивање *POS* терминала или других уређаја за прихватање трансакција и давање привремених фискалних повластица (тј. повраћаја пореза) за купопродајне трансакције код којих правно лице прихвати картицу или други електронски платни инструмент као средство плаћања.

108. НБС ће прикупљати и објављивати што је могуће више података о накнадама за платне картице које сnose трговци (*merchant discount rates*). Цена прихватања платних картица један је од кључних фактора на основу којих правна лица одлучују да ли ће их прихватити. Ти трошкови укључују месечне цене најма уређаја за прихватање, накнаде које сnose трговци по трансакцији и друге месечне трошкове или трошкове по трансакцији.

vi) Даље унапређење финансијске писмености

Повећање свести јавности о Стратегији и њеним користима

109. НБС, УБС и пружаоци платних услуга израдиће упечатљиве поруке којима ће објаснити како ће спровођење Стратегије користити Србији. Пословна заједница и шира јавност морају бити упознати са стратешким циљевима, што ће се постићи кампањама информисања и едуковања јавности.

³⁴ Више информација на: <http://www.nbs.rs/internet/latinica/scripts/showContent.html?id=12542&konverzija=no>.

Информисање и едукација постојећих и потенцијалних корисника о рачунима и електронским плаћањима

110. НБС, други субјекти из јавног сектора и пружаоци платних услуга интензивираће напоре на едукацији грађана Србије о коришћењу платних рачуна и електронских плаћања повећаним и циљаним информисањем. Унапређење финансијске писмености биће усмерено на главне чиниоце који спречавају физичка и правна лица да промене навике у погледу плаћања. Ти напори ће се стога нарочито усредсредити на то како посредством рачуна могу ефикасно да се задовоље појединачне потребе за плаћањем и штедњом, односно чувањем вредности, те ће се усмерити и на конкретне „факторе страха”, као што су: i) перцепција одсуства поузданог доказа о плаћању ако се не користи папир; (ii) страх од преваре при коришћењу нових модалитета плаћања; (iii) страх од интеракције с компликованим системима са спорим одзивом који су склони грешкама у раду; и, (iv) перцепција губитка приватности. Циљане активности биће организоване и за примаоце дознака. Важну улогу у том процесу одиграће реализација Стратегије на пољу финансијског образовања за период 2016–2020. године и других сличних инструмената Сектора за заштиту корисника финансијских услуга НБС.

111. Банке и небанкарске финансијске институције које пружају платне услуге постараће се да се корисницима услуга обезбеди одговарајући ниво практичне обуке, односно информисање корисника о томе како платни производ или услуга функционишу у пракси, укључујући и које су потенцијалне слабости. Посебан нагласак биће стављен на нове кориснике чије је досадашње практично искуство са услугама електронског плаћања било ограничено. Практична обука биће организована и за постојеће и нове кориснике у оквиру увођења нових или комплементарних платних производа или услуга. Нарочито треба искористити чињеницу да је Србија земља с великим приливом дознака из иностранства. То значи да пружаоци услуга преноса новца имају кључни задатак и прилику да едукују клијенте у вези са избором приступачних електронских канала за пријем дознака.

112. Што је могуће објективније НБС ће мерити ефикасност својих активности и програма финансијске едукације. То је од пресудног значаја за доношење правилно утемељених одлука о томе да ли су потребне измене и/или прилагођавања материјала за обуку, начина пружања обуке и циљних група.

113. Сектор за заштиту корисника финансијских услуга НБС спроводи евалуације ради прикупљања повратних информација о својим активностима. Током семинара и предавања, грађани имају прилику да попуне образац за евалуацију и дају повратне информације о темама, врстама догађаја и образовном материјалу који је дељен. На основу повратних информација, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга израђује извештај о евалуацији, у којем образлаже како планира да укључи повратне информације у своје будуће активности.

vii) Економија обима услед извршавања великог броја плаћања малих износа Дигитализација плаћања државе

114. Биће уклоњене све преостале законске, регулаторне и инфраструктурне препреке за плаћања од државе и ка држави безготовинским путем. Код тих плаћања може се остварити корист од употребе иновативних пословних модела, канала заснованих на електронским средствима и интернету и централизованих портала/платформи који елиминишу потребу за долазак у филијалу банке или просторије државног органа. У случају корисника који не могу да приуште отварање и одржавање платног рачуна, Министарство финансија сарађиваће с НБС и УБС ради усмеравања плаћања државе на рачуне са основним услугама у складу са изменама и допунама Закона о

платним услугама. Размотриће се и коришћење рачуна са основним услугама бесплатно или уз минималну накнаду.

115. Препоручује се Министарству финансија и другим надлежним државним органима да напишу плаћања државе, укључујући утврђивање случајева употребе и потребе за дигитализацијом плаћања ка држави и од државе. У процесу дигитализације, потребно је пружити подршку и органима јединица локалне самоуправе који врше наплате и исплате.

116. Увођењем опције плаћања националном картицом, *DinaCard*, на порталу е-Управе, НБС подржава напоре Владе Србије у процесу дигитализације наплате јавних прихода. То је важан корак, посебно имајући у виду да су кључни циљеви успостављања националног система плаћања картицом били убрзање развоја безготовинског плаћања и смањење сиве економије. Тренутно се на порталу е-Управе нуди ограничени број услуга државних органа за које су омогућена плаћања, с тиме што се обим тих услуга непрестано проширује.

Коришћење утицаја великих издавалаца рачуна и превозника

117. С обзиром на то да је готовина тренутно доминантно средство плаћања комуналних рачуна и услуга превоза, више мера биће предузето ради смањења употребе готовине и подстицања коришћења електронских алтернатива. Крајем 2017. године, свега 26% одраслих особа у Србији плаћало је рачуне за комуналне услуге путем платних рачуна. Како би се тај проценат знатно повећао, издаваоци рачуна размотриће могућност давања попушта и/или других подстицаја ако се рачуни плаћају електронским инструментима. Такође ће спроводити едукативне кампање с клијентима, запосленима и локалним самоуправама како би се појаснило да су рачуни плаћени електронским средствима плаћања правно ваљани, те да стога докази на папиру нису потребни. Поред тога, ако су у стању да прихвате електронска плаћања, пружаоци услуга јавног превоза путника размотриће могућност да понуде корисницима попусте када редовно плаћају електронским путем. Поред тога, интероперабилност електронских платних инструмената који се користе у јавном превозу (тј. вишенаменска припејд картица или дебитна картица) важна је у смислу ефикасности, посебно за кориснике с ниским примањима који не могу приуштити да држе неискоришћена средства на више од једне платне картице.

Промовисање услуга рачуна у вези с дознакама

118. НБС ће подстицати конкуренцију и иновације на тржишту дознака у Србији како би подстакла улогу дознака као средства финансијског приступа и инклузије. Биће унапређивани сарадња и партнерство између банака/издавалаца електронског новца и пружалаца услуга преноса новца како би се омогућила иновација производа. У том смислу, НБС и други релевантни актери на тржишту дознака пратиће препоруке из Анализе тржишта дознака у Србији.

119. Билатерални систем клиринга и поравнања између Србије и БиХ има велики потенцијал за смањење трошкова дознака између тих двеју земаља и за побољшање финансијске инклузије. Систем је тренутно недовољно искоришћен и банке не користе његове потенцијале у потпуности. НБС ће у сарадњи с банкама истражити могућности за боље коришћење тих веза како би банке за трансфере мале вредности између Србије и БиХ бирале тај канал уместо сопствених алтернативних механизма. Додатна сарадња између Централне банке БиХ, банака, институција електронског новца и платних институција у Србији такође ће бити од помоћи да се утврди да ли су побољшања потребна. НБС ће размотрити и могућност да заживи и да се у потпуности примењује споразум потписан у тој области у септембру 2007. године с Централном банком Црне Горе. Поред тога, НБС ће предузети неопходне мере како би проширила круг корисника међународног и међубанкарског клиринг система у девизама преговорима с другим земљама региона.

120. Потребно је испитати и потенцијално повезивање система инстант плаћања НБС с *TIPS*-ом, чиме би се повећала ефикасност пријема дознака из земаља ЕУ. Систем за инстант плаћања који је уведен у Србији поседује технички капацитет за интероперабилност с *TIPS*-ом.

121. Мрежа *DinaCard* такође нуди могућност пружаоцима услуга преноса новца и платним институцијама да креирају припејд инструменте који би могли имати користи од ниских маржи за конверзију девиза и провизија које наплаћује НБС. Тиме би се пружаоцима услуга слања и пријема дознака омогућило да својим клијентима понуде јефтиније производе, користећи предности широке мреже картица. Претходни покушаји у тој области били су неуспешни због недостатка свести и недовољних напора да се производ маркетиншки представи грађанима, али и зато што се пружалац услуга преноса новца повукао из пројекта. Међутим, целокупно искуство биће поново размотрено, при чему се може искористити национална платформа коју нуди *DinaCard* тако што ће се свим међународним пружаоцима учинити доступном услуга преноса новца за потребе достављања дознака и правилно представити корисницима. У том смислу, НБС ће испитати и друге потенцијалне канале за достављање дознака који неће зависити искључиво од пружалца услуга преноса новца. НБС ће се такође консултовати с банкама и подстаћи их да понуде производ намењен примаоцима дознака у виду унапређене верзије картице *DinaCard*, чијом употребом би се искористиле предности ниске накнаде за обраду и конверзију девиза и која може да садржи напредне карактеристике попут чипа. Такав платни инструмент омогућио би банкама да искористе предности у погледу клиринга и поравнања трансакција и смање накнаде за своје клијенте. Поред тога, успостављена је сарадња између *DinaCard* система и једне од највећих међународних картичних шема, што ће омогућити да се национална картица користи у целокупној прихватној мрежи те картичне шеме у иностранству..

122. Банке у Србији размотриће могућности да искористе сопствену инфраструктуру и електронске канале за слање дознака. Дознаке се путем банака углавном преносе трансакцијама „с рачуна на рачун”, али постоје могућности за пружање услуга којима би се омогућило примаоцима који немају банкарске рачуне да добију средства на једноставнији и јефтинији начин. Ако такве услуге буду посебно прилагођене за дознаке, имаће значајан потенцијал за повећање ефикасности, смањење трошкова и омогућавање директне обраде трансакција за банке које послују на том тржишту. Поред тога, банке ће испитати могућности за партнерства с другим банкама у главним земљама из којих се шаљу дознаке и коришћење интерних мрежа банака које су чланице истих банкарских групација. Оба та решења могу се заснивати на једноставним кореспондентским рачунима за клиринг и поравнање позиција и могу снизити трошкове услуга за мигранте и њихове породице. Већина пошиљалаца у дијаспори већ има банкарске рачуне, док би банке у Србији у почетку могле да понуде примаоцима припејд инструменте у случају када немају банкарске рачуне, а затим да постепено унапређују финансијску инклузију прималаца „унакрсном продајом” софистициранијих услуга.

viii) Строг надзор и надгледање тржишта малих плаћања од стране НБС

123. НБС ће наставити да обавља надзорну улогу на основу пет начела *CPMI*.³⁵

- a. **Транспарентност:** Централне банке треба да јавно дефинишу своју политику надзора, укључујући захтеве или стандарде за системе и критеријуме за одређивање система на које ће се она примењивати.

³⁵ *Central Bank Oversight of Payment and Settlement Systems, CPMI, 2015.*

- б. **Међународни стандарди:** Централне банке треба да усвоје међународно признате стандарде за платне системе и системе за поравнање у случајевима у којима је то релевантно.
- в. **Ефикасна овлашћења и капацитети:** Централне банке треба да имају овлашћења и капацитете за делотворно обављање надзорне функције.
- г. **Доследност:** Стандарди надзора треба да се доследно примењују на упоредне платне системе и системе за поравнање, укључујући и системе којима управља централна банка.
- д. **Сарадња с другим органима:** У унапређењу безбедности и ефикасности платних система и система за поравнање, централне банке треба да сарађују с другим релевантним централним банкама и органима.

124. НБС ће водити рачуна о томе да пружаоци платних услуга и оператори платних система редовно анализирају структуре трошкова и цена, као и да се уздржавају од нарушавања интереса корисника при утврђивању цена. НБС ће бити у блиском контакту с тржиштем ради праћења политика утврђивања цена и спречавања непоштеног поступања. НБС неће дозволити нарушавања интегритета тржишта код утврђивања цена за пружање инфраструктурних услуга (укључујући међубанкарске накнаде на тржишту платних картица). Како би се унапредило транспарентније утврђивање цена, такође ће утицати на пружаоце платних услуга и операторе платних система да избегавају унакрсно субвенционисање својих активности.

125. Заједно с регулаторним органима, НБС ће упозоравати на антиконкурентну праксу на тржишту малих плаћања. Нарочито ће обраћати пажњу на евентуалне радње учесника на тржишту којима се корисницима забрањује, спречава или ограничава приступ услугама у чијем пружању учествују конкуренти (нпр. радње којима се корисницима онемогућава да иницирају плаћања према клијентима других банака или спречава употреба банкомата или *POS* мреже других банака уз наплату превисоких накнада). НБС ће предузимати све мере које су у складу с њеним законским овлашћењима и одговорношћу како би заштитила конкуренцију код малих плаћања.

126. НБС ће водити рачуна о томе да се јасно формулишу и извршавају уговори којима се уређују права и обавезе пружалаца и корисника услуга. То обухвата елементе попут свих накнада и трошкова, начина одобравања и извршавања трансакција, максималног времена извршења и датума валуте плаћања, опозива платних налога, накнаде штете у случају неовлашћеног коришћења платних инструмената и повраћај средстава.

V. СПРОВОЂЕЊЕ НАЦИОНАЛНЕ СТРАТЕГИЈЕ ЗА МАЛА ПЛАЊАЊА: УЛОГЕ, ОДГОВОРНОСТ И ПРАЂЕЊЕ НАПРЕТКА

V.1. Улоге и одговорност

127. Успешно спровођење Стратегије изискује доделу улога и одговорности различитим учесницима, у складу с њиховим надлежностима.

Народна банка Србије

128. НБС је кључни актер у спровођењу Стратегије. Она ће играти веома активну улогу у промовисању Стратегије, тако што ће пружати подршку сарадњи и координацији заинтересованих страна и подстицати њихове заједничке активности кад год је то потребно. НБС, која је као централна банка носилац више различитих функција у платном систему, биће задужена за:

- i. иницирање реформи и мера развоја малих плаћања, првенствено подстицањем заједничких активности и доношења одлука субјеката из приватног сектора и релевантних субјеката из јавног сектора, унапређујући приступ, обезбеђујући равноправне услове и пружајући приступ инфраструктури лиценцираним небанкарским пружаоцима платних услуга;
- ii. израду нацрта (или измена и допуна) и предлога закона и прописа, и стратешких докумената;
- iii. надзор над радом тржишта малих плаћања и платног система уопште како би се обезбедио њихов безбедан и ефикасан рад;
- iv. обезбеђивање механизма за клиринг, поравнање и инфраструктуру, укључујући обезбеђивање коначности и неопозивости плаћања и поравнања трансакција, чиме ће се повећати поверење у платни систем; и
- v. коришћење модерне инфраструктуре плаћања и инструмената и услуга за своје платне активности, као и за активности које спроводи за рачун својих клијената, и пословних субјеката и потрошача.

Удружење банака Србије

129. УБС биће задужено за:

- i. координацију и заступање интереса својих чланова у свим питањима која се односе на Стратегију, укључујући нарочито израду и увођење нових производа за плаћање у банкарском сектору, повећање финансијске писмености и утврђивање цена производа/услуга;
- ii. наставак рада на системима малих плаћања и инфраструктури и унапређење њихове интеграције с другим елементима инфраструктуре;
- iii. израду и усвајање стандарда за банкарски сектор (и друге пружаоце платних услуга) како би се осигурала доследност и ефикасност у пословању; и
- iv. промовисање и омогућавање интероперабилности свих банкарских рачуна и банкарских рачуна и рачуна електронског новца.

Државни органи

130. Важне улоге и одговорности вероватно ће имати и државни органи који обављају регулаторне функције у областима од значаја за Стратегију. Међу њима су регулаторна тела за

телекомуникације, конкуренцију и заштиту потрошача, односно тела надлежна за исплату пензија, социјалних и других сличних давања.

131. Други државни органи који могу играти улогу у вези са Стратегијом су Министарство финансија, Министарство државне управе и локалне самоуправе, Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарство унутрашњих послова.

Пружаоци платних услуга (банке и небанкарске финансијске институције које пружају платне услуге)

132. Пружаоци платних услуга дужни су да:

- i. буду транспарентни у пружању платних услуга у односу на своје клијенте (физичка и правна лица и државне органе који имају рачуне отворене код њих, као и трговце прихватиоце);
- ii. поуздано управљају ризицима везаним за платне услуге које пружају јавности и плаћања генерално; и
- iii. разматрају иновације као део стратегије пословања и подстичу модернизацију и даљи развој тржишта малих плаћања.

Оператори платних система

133. Оператори платних система дужни су да:

- i. подстичу интероперабилност и учествују у сарадњи који воде ка усвајању заједничких стандарда, заједничке инфраструктуре/услуга и заједничких активности, када је то потребно;
- ii. придржавају се прописа и међународних стандарда у управљању ризицима и усвајају најбољу праксу којом се повећавају ефикасност и делотворност у задовољавању потреба тржишта;
- iii. примењују и унапређују политику приступа која је отворена, праведна и заснована на процени ризика.

Струковна удружења и организације грађанског друштва

134. Струковна удружења и организације грађанског друштва посветиће се решавању конкретних питања како би пружили подршку спровођењу Стратегије и њеном прихватању међу заинтересованим актерима.

V.2. Праћење оствареног напретка

135. Оквир за праћење и вредновање напретка оствареног у спровођењу Стратегије биће развијен унапред и постаће саставни део целокупног плана. Спровођење Стратегије ће се периодично оцењивати у погледу остварености визије и мерљивих општих циљева утврђених на почетку спровођења. Мериће се, односно израчунавати и пратити и више „прелазних показатеља реализације” који указују на степен остварења договорене визије и општих циљева. Ово ће помоћи да се брзо утврде неопходне промене у стратешком курсу.

136. У том смислу, мерљиви општи циљеви Стратегије су:

- i. Повећање тренутног броја електронских плаћања по одраслој особи годишње до нивоа од 72 таква плаћања до краја 2024. године. Полазна тачка су око 3,5 електронских плаћања по одраслој особи месечно (или 43 годишње), а циљ је достићи 6 електронских плаћања месечно.
- ii. Достицање процента власништва рачуна код одраслих особа од 90% до 2024. године. Полазна тачка је 71% одраслих власника рачуна на крају 2017. године.

137. У извештајима о напретку, НБС ће утврдити почетну вредност за сваки прелазни показатељ реализације и очекивани смер промене његове вредности (тј. да ли треба да има растући или опадајући тренд како би била компатибилна са општим циљевима).

138. Могући прелазни показатељи наводе се у Табели 5.

Табела 5: Могући показатељи за процену напретка у спровођењу Стратегије³⁶

Прелазни показатељ реализације	Објашњење
Број приступних тачака	Подаци као што су број банкомата и POS терминала (укључујући пријемну инфраструктуру која захтева мања улагања, попут IPS QR кодова) на 1000 становника и број филијала на 1000 одраслих. Да би се добила прецизнија процена, могу се користити и подаци за одређена географска подручја (регион, поређење између урбаних и руралних средина итд.).
Остали подаци о приступу	Овај скуп података помаже у процени степена усвајања платних инструмената и алтернативних канала приступа. Реч је о подацима попут броја кредитних и дебитних картица по глави становника; учешћа власника рачуна који су уговорили интернет банкарство и/или мобилно банкарство; учешћа власника рачуна који користе интернет банкарство и/или мобилно банкарство најмање једном месечно, итд.
Број трансакција по банкомату и POS терминалу	Ово је број трансакција по банкомату, POS терминалу или другој пријемној инфраструктури у одређеном временском периоду. Служи за мерење нивоа интероперабилности и коришћења инфраструктуре.
Однос трансакција на POS терминалима и трансакција на банкоматима	Овај број одражава кретање коришћења платних картица као електронског платног инструмента при куповини у односу на њихову употребу као механизма за дистрибуцију готовине (тј. на банкоматима).
Однос потрошње путем платних картица и укупне потрошње	Овај показатељ одражава кретање потрошње путем платних картица (дебитних и кредитних) као проценат укупне потрошње грађана.
Процент инструкција за плаћање које пружаоци платних услуга приме	Овај показатељ представља однос инструкција за плаћање које пружаоци платних услуга приме искључиво путем електронских средстава и укупног

³⁶ Ово није коначна листа могућих прелазних показатеља.

Прелазни показатељ реализације	Објашњење
искључиво путем електронских средстава	броја инструкција за плаћање (електронских, физичких („папирних“) и инструкција датих у непосредном контакту).
Процент инструкција за плаћање које пружаоци платних услуга приме и обраде искључиво путем електронских средстава	Исто као и претходни показатељ, осим што обухвата и то да ли су платни налози обрађени електронским путем када су примљени у електронском облику (да би се утврдиле развојне тенденције у погледу директне обраде)
Процент државних плаћања извршених директно на рачуне корисника	Ово је проценат државних плаћања (по обиму) која су уплаћена директно с рачуна буџета на рачун корисника. Посебни показатељи се могу израчунати за исплате зарада, добављаче робе и услуга, кориснике програма социјалне помоћи, трансфере између државних органа и друго.
Кретање трошкова за пренос средстава у земљи између корисника рачуна код различитих пружалаца платних услуга	Ово је укупни трошак (за платиоца и коначног корисника) за пренос средстава у земљи између корисника рачуна код двеју различитих институција. Да би овај податак био упоредив, требало би да буде израчунат на репрезентативном износу и приказан као проценат тог износа, а требало би га израчунати и за различите институције и различите видове преноса средстава.
Кретање трошкова за пренос средстава у земљи у односу на домаће дознаке у готовини	Овим показатељем би се кретање претходног показатеља упоредило с кретањем цене исте трансакције (тј. преноса новца), али уз коришћење само готовине. Овај показатељ је посебно релевантан за пренос средстава између градова.
Кретање фиксних месечних трошкова за одржавање платних рачуна	Ово је трошак који потрошачи плаћају за одржавање конкретног рачуна за који је везан платни производ, попут банковног рачуна дебитне картице, рачуна електронског новца итд. Овај показатељ се израчунава према врсти пружаоца платних услуга (банке наспрот НБФИ), као и према врсти производа (на пример, основни и стандардни производи у једној категорији, а „премијум“ производи у засебној категорији).
Кретање трошкова по појединачној трансакцији за власнике рачуна	Овим показатељем се мери кретање трошкова које корисници рачуна носе за услуге које се наплаћују искључиво на основу коришћења. То обухвата накнаде за подизање средстава с „туђих“ банкомата, накнаде за пренос средстава унутар банке и између банака (приказане одвојено за сваки канал), итд. Потребно је израчунати репрезентативни показатељ (нпр. пондерисани просек или слично) како би се резултати лакше приказали.
Број и вредност преварних радњи и грешака у пословању	Број случајева и вредност преварних радњи, исказани у процентима за конкретне категорије преварних радњи и грешака у пословању као што су закаснела обрада преноса средстава, задужење погрешног износа, фалсификати, преварне радње везане за одбијање плаћања, итд.

Извор: Прилагођено на основу *Developing a comprehensive national retail payments strategy*, Светска банка (2012).

V.3. План спровођења Стратегије

Стратешко подручје	Активности/Приоритети	Носилац спровођења	Временски период (2019–2024)
Посвећеност заинтересованих страна	Организовање радних група и састанака за спровођење Стратегије, уз укључивање различитих заинтересованих страна из јавног и приватног сектора.	НБС као координатор	Према потреби
	Наставак развоја одговарајућих капацитета и практичних знања о питањима малих плаћања.	НБС	У току
Унапређење регулаторног окружења за мала плаћања	Објављивање на интернет страници НБС списка платних услуга које корисници најчешће користе у вези с платним рачунима и услугама које стварају највеће трошкове, у складу са изменама и допунама Закона о платним услугама.	НБС	2019.
	Анализе примене прописа о борби против прања новца и финансирања тероризма, уз обраћање пажње на то да ли је могуће поједноставити радње и мере познавања и праћења странке у одређеним случајевима, у зависности од процене ризика, како би се подстакла употреба електронских трансакција, и то нарочито за трансакције које се не обављају у непосредном контакту.	НБС	2019–2020.
Нова инфраструктура за подршку малим плаћањима	Увођење инстант плаћања на продајном месту.	НБС, банке	2020.
	Разматрање могућности за повезивање система инстант плаћања НБС са <i>TIPS</i> -ом.	НБС, банке	Према потреби
	Разматрање могућност увођења нових инфраструктура и технологија као што су <i>IPS QR</i> кодови за инстант плаћања. По могућству, повећање њихове примене на продајним местима.	НБС, УБС, банке, други оператори инфраструктуре	2019.
	Коришћење унакрсне провере захтева утврђених домаћим прописима са начелима <i>CPMI-IOSCO</i> и самопроцена система малих плаћања. Старање о томе да се у оквиру свих платних система	НБС	2020–2021.

Стратешко подручје	Активности/Приоритети	Носилац спровођења	Временски период (2019–2024)
	којима управља приватни сектор такође предузимају поуздане мере управљања ризиком.		
	Подстицање општеприхваћених инструмената за дигиталну идентификацију у складу са Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању.	Влада Републике Србије	до 2024.
Приступачне цене услуга малих плаћања	Увести и понудити рачун са основним услугама бесплатно или уз разумну накнаду за клијенте који немају отворен банкарски рачун.	НБС, УБС, банке	2019.
	Постизање интероперабилности по принципу А2А између банкарских рачуна и рачуна електронског новца, као и између самих рачуна електронског новца (ако у Србији почне да послује више од једног издаваоца електронског новца).	НБС, УБС, банке, издаваоци електронског новца, други оператори инфраструктуре	2019–2022.
	Анализа базе података НБС о ценама банкарских услуга да би могла да се користи за поређење банака, и даље представљање ових података постојећим и потенцијалним новим корисницима	НБС	Годишње
Повећање броја приступних тачака и проширење мрежа за мала плаћања	Анализа изводљивости пружања скупа финансијских односно фискалних подстицаја за трговце и платиоце ради ширег усвајања електронских плаћања, као што су привремене субвенције мањим привредним субјектима за изнајмљивање POS терминала или других уређаја за прихватање трансакција и давање привремених фискалних повластица (тј. повраћаја пореза) за купопродајне трансакције код којих привредни субјект као средство плаћања прихвата картицу или други електронски платни инструмент.	Министарство финансија	Према потреби
	Прикупљање и објављивање података о трошковима платних картица за трговце, у мери у којој је то могуће.	НБС	Годишње, почевши од 2020.

Стратешко подручје	Активности/Приоритети	Носилац спровођења	Временски период (2019–2024)
Даље унапређивање финансијске писмености	Осмислити и имплементирати нову стратегију на пољу финансијске едукације када истекне важност актуелне Стратегије.	НБС (Сектор за заштиту корисника финансијских услуга)	2020.
	Наставак мерења делотворности програма и напора на повећању финансијске писмености применом постојећих механизма вредновања.	НБС (Сектор за заштиту корисника финансијских услуга)	У континуитету
	Обезбеђивање довољног степена практичне обуке у оквиру почетне едукације корисника финансијских услуга.	Банке, НБФИ	У континуитету
Економије обима услед извршавања великог броја плаћања малих износа	Уклањање преосталих правних, и инфраструктурних препрека за плаћања од државе и ка њој електронским средствима како би се постигла дигитализација свих државних плаћања.	Министарство финансија и други државни органи	Према потреби
	Сарадња у подстицању веће употребе електронских платних инструмената за плаћање рачуна и карата у градском превозу, што може да смањи трошкове наплате. Велики издаваоци рачуна ће размотрити могућност давања попушта и/или других подстицаја ако се рачуни плаћају електронски, а организоваће и едукативне кампање са својим клијентима, запосленима и локалним самоуправама.	Велики издаваоци рачуна, превозници	У континуитету
	Повећање конкуренције и подстицање иновација на домаћем тржишту дознака како би се остварио потенцијал дознака као средства финансијског приступа и инклузије. У том смислу, треба следити препоруке из Анализе тржишта дознака у Србији.	НБС, банке, НБФИ	У континуитету
	У сарадњи с банкама, анализа могућности за боље искоришћење билатералног система клиринга и поравнања између Србије и БиХ за преносе средстава мале вредности.	НБС, УБС, банке	У континуитету

Стратешко подручје	Активности/Приоритети	Носилац спровођења	Временски период (2019–2024)
	Разматрање могућности да у потпуности заживи споразум потписан у септембру 2007. с Централном банком Црне Горе.	НБС	У континуитету
	Предузимање неопходних корака ради проширења круга учесника међународног и међубанкарског клиринг система у девизама кроз преговоре с другим земљама региона.	НБС	У континуитету
	Испитивање потенцијалних канала за достављање дознака који не би искључиво зависили од пружалаца услуга преноса новца и подстицање банака да понуде производе намењене примаоцима дознака, између осталог и могућу унапређену верзију картице <i>DinaCard</i> .	НБС, УБС, банке	У континуитету
	Разматрање могућности да се инфраструктура и електронски канали НБС и банака искористе за слање и примање дознака.	НБС, УБС, банке	У континуитету
Снажан надзор и контрола тржишта малих плаћања од стране НБС	Старање о томе да пружаоци платних услуга и оператори платних система редовно преиспитују структуру својих трошкова и цена, те да се уздржавају од нарушавања интереса корисника при утврђивању цена.	НБС	У континуитету
	Заштита конкуренције на тржишту малих плаћања.	НБС, Комисија за заштиту конкуренције, други надлежни органи	У континуитету
	Старање о томе да се јасно формулишу и извршавају уговори којима се уређују права и обавезе пружалаца и корисника услуга. Ово обухвата елементе попут трошкова, начина одобравања и извршења трансакција, максималног времена извршења и датума валуте плаћања, опозива платних налога, одговорности за штету у случају	НБС	У континуитету

Стратешко подручје	Активности/Приоритети	Носилац спровођења	Временски период (2019–2024)
	неовлашћеног коришћења платног инструмента и повраћаја средстава		
ОСНОВНИ ЦИЉЕВИ			
Повећање приступа грађана банкарским рачунима	С тренутних 71% на 90%.	Сви актери	2024.
Повећање коришћења електронских инструмената	Повећање тренутног броја електронских плаћања по одраслој особи са 3,5 на 6 месечно.	Сви актери	2024.

Прилог 1. Речник одабраних термина³⁷

Агент	Субјект који пружа платне услуге у име пружаоца платних услуга. Врсте услуга које агенти нуде могу да се крећу од директне обраде трансакција, као што су исплата готовине или уплате на рачун, до помоћних услуга које нису везане за трансакције, као што је прикупљање докумената, отварање рачуна за мобилни новац или решавање проблема корисника.
Агентско банкарство	Пословни однос који банка и други пружалац платних услуга имају с локалним субјектом (агентом), као што су мале продавнице за пружање основних платних услуга и услуга вођења платних рачуна у њихово име. За овај начин пословања се понекад користи и назив <i>банкарство преко заступника</i> .
Банкомат	Електромеханички уређај који дозвољава овлашћеним корисницима, који обично користе машински читљиве платне картице, да подижу готовину са својих рачуна и/или приступају другим услугама као што је упит стања, пренос средстава или уплата средстава. Банкоматима се може управљати путем интернета, уз приступ ауторизационој бази података у реалном времену, или без коришћења мреже. Банкомати се могу налазити у пословницама пружалаца платних услуга или на другим местима.
Дебитна картица	Платна картица при чијој употреби се наплаћује пун износ сваке трансакције. Она омогућава власнику куповину и/или подизање готовине. Неки издаваоци дебитних картица пружају могућност прекорачења (минуса на рачуну), што омогућава платиоцу да користи картицу чак и без довољног салда на рачуну за који је картица везана.
Директно задужење	Један или више платних налога који се издају ради наплате средстава од платиоца и њиховог стављања на располагање примаоцу плаћања. Инструкције за плаћање код директног задужења обично се крећу од пружаоца платних услуга примаоца/иницијатора плаћања ка пружаоцу платних услуга платиоца, у појединим случајевима преко више пружалаца платних услуга у својству посредника и/или више система за извршавање директног задужења. Ако су и платилац и прималац плаћања клијенти истог пружаоца платних услуга, директно задужење може се обрадити без укључивања других пружалаца платних услуга и/или система за извршавање директног задужења. Трансакције директним задужењем се најчешће сматрају електронским инструментима плаћања, мада је овлашћење (сагласност за директно задужење) којим се успоставља уговорна основа за директно задужење (или више њих) још увек најчешће физички документ.
Фиксна/мобилна телефонска мрежа	Говорна или текстуална комуникациона мрежа која корисницима платних услуга омогућава приступ услугама као што су упит стања или пренос средстава, путем фиксног или мобилног телефона.

³⁷ Дефиниције су преузете из *A Glossary of Terms Used in Payments and Settlement Systems* (Глосар израза који се користе у системима плаћања и поравнања), *CPMI и Developing a National Retail Payment Strategy* (Израда националне стратегије малих плаћања), Светска банка.

Филијала	Физички објекат пружаоца платних услуга у којем се корисницима платних услуга омогућава да подижу готов новац са својих рачуна и/или приступе другим услугама, као што је упит стања, пренос средстава или уплата средстава. Ове активности могу се обављати преко шалтера или у делу објекта који дозвољава самопослуживање.
Готовина	Новчанице и ковани новац које издаје централна банка или држава и који су признати као законско средство плаћања у земљи у којој су издати.
Инструкција за плаћање	Налог или порука којом се налаже пренос средстава примаоцу плаћања.
Интероперабилност	Ситуација у којој се платни инструменти који припадају једној шеми могу користити у платформама које развијају друге шеме, укључујући у различитим земљама. Интероперабилност захтева техничку компатибилност између система, али може постојати само у случајевима у којима су између поменутих шема закључени комерцијални споразуми.
Клиринг	Размена инструкција за плаћање између банке платиоца и банке примаоца плаћања (или њихових агената) која за последицу има израчунавање обавеза за плаћање између учесника у систему.
Кредитна картица	Врста платне картице која указује да је њеном кориснику одобрена кредитна линија. Она омогућава власнику куповину и/или подизање готовине до унапред утврђеног лимита; одобрени кредит се може измирити у потпуности до краја одређеног периода или делимично, при чему се преостали износ сматра кредитом с продуженим роком отплате. Камата се наплаћује на износ кредита с продуженим роком отплате, а кориснику се може наплатити и годишња накнада. Посебна врста кредитне картице је картица са одложеном наплатом (тзв. <i>charge card</i>), која такође указује на то да је кориснику одобрена кредитна линија. Ова картица омогућава кориснику да купује, али не нуди продужени рок отплате кредита, већ укупан износ насталог дуга мора бити измирен на крају одређеног периода. Кориснику картице се обично наплаћује годишња накнада. Примери оваквих картица су картице за путовања и забаву.
Мобилни новац	Производ електронског новца код кога се евиденција средстава чува на мобилном телефону или централном компјутерском систему и који се може подићи посредством посебних платних инструкција које се издају с мобилног телефона носиоца. Назива се и мобилни новац (м-новац).
Мобилно банкарство	Приступ рачуну који се води код банке, међународне финансијске институције или другог пружаоца платних услуга путем мобилног телефона ради добијања информација о рачуну и/или иницирања трансакција.
Национални платни систем	Обухвата све активности, процесе, механизме, инфраструктуре, институције и кориснике који се односе на плаћање у земљи или ширем региону (нпр. заједничко економско подручје).
Надзор над платним системима	Надзор над платним системима и системима за поравнање функција је централне банке, при чему се циљеви безбедности и ефикасности промовишу праћењем

и системима за поравнање ³⁸	постојећих и планираних система, проценом њихове способности да остваре ове циљеве и, где је то потребно, вршењем измена. Надзор над платним системима обавља се над конкретним платним системом, а не над појединачним учесницима. Последњих година многе централне банке прошириле су надзорне активности на платне инструменте и платне услуге.
Плаћања на даљину	Физичка локација платиоца и примаоца плаћања нису исте. Мало плаћање се може иницирати у току (економске) трансакције између платиоца и примаоца плаћања (нпр. наручивање имејлом/телефоном или електронском трговином) или се може одвојити од основне (економске) трансакције (нпр. плаћање рачуна). Примери плаћања на даљину су плаћања која се иницирају путем имејла, интернета/закупљене линије и путем фиксне/мобилне телефонске мреже.
Платни систем	Састоји се од низа инструмената, банкарских процедура и, најчешће, међубанкарских система за трансфер средстава који обезбеђују оптицај новца.
Платно место	Физички објект примаоца плаћања (нпр. комуналног предузећа) или платиоца (примера ради, код државних органа) који омогућава кориснику платних услуга да пренесе и прими средства. Ове активности могу се обављати на шалтеру или у делу објекта који омогућава самопослуживање.
Потпуно електронско плаћање	Инструкција за плаћање које се иницира електронским путем (нпр. уношењем у платни систем или у основни банкарски систем путем интернета или друге телекомуникационе мреже) и обрађује се електронски у свим преосталим корацима све до тренутка коначног распоређивања средстава на рачун корисника (и задужења рачуна платиоца). Уређај који се користи за иницирање плаћања може бити рачунар, мобилни телефон, POS терминал или било који други сличан уређај. Платни инструмент који се најчешће користи је платна картица, трансфер задужења/одобрења електронским путем, производ електронског новца или други иновативни платни производ.
Приступна тачка	Тачка потребна за иницирање плаћања. Приступне тачке могу бити филијале, банкомати, POS терминали или лични уређаји корисника (за приступ путем интернета или других телекомуникационих мрежа).
Пружалац платних услуга	Субјект који пружа платне услуге, укључујући услуге везане за дознаке. Пружаоци платних услуга могу бити банке и друге депозитне институције, као и специјализовани субјекти као што су пружаоци услуга преноса новца и издаваоци електронског новца.
Ризик ликвидности	Ризик да банка неће имати довољно ликвидних средстава за испуњење својих обавеза поравнања (привремена потреба за средствима).
Свичинг	Електронски систем који се користи за пренос инструкција за плаћање, које иницирају клијенти, између банака које учествују на тржишту малих плаћања.

³⁸ Први пасус ове дефиниције представља првобитну дефиницију из *Central Bank Oversight of Payment and Settlement Systems – CPSS* (2005). Други део је преузет из различитих докумената Групаације Светске банке.

Свичинг платних картица	<p>Механизам који повезује различите институције и омогућава размену трансакција које се извршавају путем платних картица корисника издатих од институција које учествују у овом механизму код трговаца који користе услуге других институција, као и на банкоматима и другим уређајима за прихват картица код различитих институција. Свичинг платних картица се обично користи за усмеравање порука о ауторизацији и аутентификацији између институција, а може да служи и за генерисање и размену датотека за клиринг и поравнање. У неким окружењима, поједине институције могу саме имати своје свичеве за платне картице којима се њихови сопствени банкомати и POS терминали повезују са интерним системима за обраду картица, а ови свичеви се потом повезују са свичинг центром за картична плаћања између институција. Овај термин се често користи наизменично са изразом <i>мрежа платних картица</i>, али постоје значајне разлике: реч <i>свич</i>, уопштено говорећи, односи се на техничку инфраструктуру, док мрежа платних картица обухвата оперативна правила, платне производе, правила, процедуре, картичне брендове, итд.</p>
Терминал за употребу на продајном месту (POS терминал)	<p>Овај израз се односи на коришћење платних картица на локацији на којој се обавља мало плаћање (на продајном месту). Информације о плаћању прикупљају се путем папирних ваучера или електронских терминала, који су у неким случајевима намењени и за пренос информација. У таквим случајевима, овај механизам се може назвати <i>електронски пренос средстава на продајном месту</i> (ЕФТПОС). То подразумева да терминал читава податке о рачуну с магнетне траке платне картице и/или уграђеног идентификационог чипа, а у појединим случајевима прихвата и унос PIN-а корисника картице; припрема захтев за ауторизацију трансакције на основу саме трансакције; преноси захтев за ауторизацију институцији која је прихватилац; прима одговор на ауторизацију; приказује статус завршетка трансакције; и штампа запис о трансакцији.</p>
Платни рачун	<p>У најширем смислу, реч је о рачуну који се води код банке или другог овлашћеног и/или регулисаног пружаоца услуга (укључујући и небанкарске институције) који се може користити за плаћање и примање средстава. Платни рачуни се могу даље поделити на трансакционе депозитне рачуне и рачуне електронског новца.</p>
Трансфер одобрења	<p>Један или више платних налога који се издају у сврху стављања средстава на располагање кориснику. И инструкције за плаћање и средства најчешће се крећу од пружаоца платних услуга платиоца ка пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, у појединим случајевима преко више пружалаца платних услуга у својству посредника и/или више система за извршавање трансфера одобрења. Ако су и платилац и прималац плаћања клијенти истог пружаоца платних услуга, трансфер одобрења може се обрадити без укључивања других пружалаца платних услуга и/или система за извршавање трансфера одобрења. Мада се трансфери одобрења обично сматрају електронским инструментима плаћања, могу бити и „хибридни инструменти плаћања” ако се иницирају у папирној форми. У току поступка клиринга ови физички обрасци замењују се разменом њихових скенираних слика или, чешће, дигиталних супститута.</p>

Прилог 2. Смернице Светске банке за израду свеобухватне стратегије за реформу малих плаћања

Група Светске банке за развој платних система развила је стратегију за реформу система малих плаћања, која садржи низ препорука за модернизацију Стратегије.

Овај оквир је осмишљен тако што су искоришћене претходне студије које је спровела сама Светска банка, Одбор за платне системе и системе поравнања, као и друга међународна и национална тела која се баве питањима платних система, а заснива се и на глобалном искуству које је Група Светске банке за развој платних система стекла пружајући подршку реформама платних система у преко стотину земаља.

Оквир се заснива на следећем скупу циљева јавних политика:

- осигурање безбедности и ефикасности националног платног система у целини;
- промовисање доступности и једноставности приступа платним услугама;
- подстицање развоја ефикасне инфраструктуре за подршку развоју платних инструмената и механизма ради задовољења потреба за малим плаћањима; и
- подстицање оптималног нивоа коришћења платних инструмената у друштву.

Како би се постигли ови циљеви јавне политике, Светска банка је израдила следеће смернице:

Смерница I: Тржиште малих плаћања треба да буде транспарентно, уз адекватну заштиту интереса платилаца и прималаца плаћања, и економично.

Смерница II: Обављање малих плаћања захтева поуздану финансијску, комуникациону и друге врсте инфраструктура, које треба успоставити како би се повећала ефикасност малих плаћања. Те инфраструктуре укључују међубанкарски електронски систем за пренос средстава, међубанкарску платформу за плаћање картицама, платформе за извештавање о кредитима, платформе за размену података, међубанкарске системе за бруто поравнање трансакција велике вредности, доступност поуздане комуникационе инфраструктуре и националну инфраструктуру за идентификацију.

Смерница III: Мала плаћања треба да буду подржана поузданим, предвидивим, недискриминаторним и сразмерним правним и регулаторним оквиром.

Смерница IV: Требало би подстицати развој конкурентних тржишних услова у сектору малих плаћања, уз успостављање одговарајуће равнотеже између сарадње и конкуренције како би се, између осталог, промовисао одговарајући ниво интероперабилности инфраструктуре малих плаћања.

Смерница V: Мала плаћања треба да буду подржана одговарајућим праксама корпоративног управљања и управљања ризиком.

Смерница VI: Државни органи треба да врше ефикасан надзор над тржиштем малих плаћања и да примењују активне мере када процене да је то потребно.

Прилог 3: Аспекти финансијске инклузије који се тичу плаћања, Светска банка – *СРМИ*

Из угла плаћања, финансијска инклузија треба да буде усмерена на остваривање више циљева. У идеалном случају, сва физичка и правна лица требало би да имају и користе бар један платни рачун којим управља регулисани пружалац платних услуга за:

- задовољавање већине, ако не и свих својих потреба за плаћањем;
- безбедно депоновање одређеног износа средстава; и
- омогућавање приступа другим финансијским услугама.

У том смислу, утврђена су следећа основна начела. Свако од њих обухвата и више могућих радњи (које нису наведене у овом Прилогу).

Основно начело 1: Посвећеност јавног и приватног сектора: Посвећеност организација из јавног и приватног сектора да се прошири финансијска инклузија изричито је наведена, снажна и стабилна с протоком времена.

Основно начело 2: Правни и регулаторни оквир: Правни и регулаторни оквир пружа подршку финансијској инклузији ефикасним решавањем свих релевантних ризика и заштитом потрошача, истовремено подстичући и иновације и конкуренцију.

Основно начело 3: Финансијске и ИКТ инфраструктуре: Поуздане, сигурне, ефикасне и широко доступне финансијске и ИКТ инфраструктуре делотворно омогућавају пружање услуга платних рачуна, а подржавају и пружање финансијских услуга у целини.

Основно начело 4: Платни рачун и структура платних производа: Понуда платних рачуна и платних производа ефикасно задовољава широк спектар потреба циљне популације повезаних с плаћањима, и то уз минималне трошкове или без трошкова.

Основно начело 5: Лако доступне приступне тачке: Корисност платних рачуна повећана је развијеном мрежом приступних тачака које обезбеђују широку географску покривеност, као и понудом различитих интероперабилних приступних канала.

Основно начело 6: Свест и финансијска писменост: Напорима усмереним на повећање финансијске писмености и свести о предностима коришћења платних рачуна, појединци стичу знања о томе како ефикасно да користе ове рачуне за плаћање и држање средстава, као и о томе како да приступе другим финансијским услугама.

Основно начело 7: Периодични токови плаћања великог обима: Токови плаћања великог обима који се периодично понављају, укључујући и дознаке, користе се за унапређење циљева финансијске инклузије, и то повећањем броја платних рачуна и стимулацијом честог коришћења тих рачуна.

Прилог 4: Општа начела за међународне дознаке и улоге релевантних актера, Светска банка – CPSS

ОПШТА НАЧЕЛА КОД МЕЂУНАРОДНИХ ДОЗНАКА

Ова општа начела усмерена су на циљеве јавних политика који се односе на пружање сигурних и ефикасних међународних дознака. У ту сврху, тржишта ових услуга треба да буду отворена за конкуренцију, транспарентна, приступачна и стабилна.

Транспарентност и заштита потрошача

Опште начело 1: Тржиште услуга дознака треба да буде транспарентно и да подразумева адекватну заштиту корисника.

Инфраструктура платног система

Опште начело 2: Треба подстицати побољшања у инфраструктурама платних система која имају потенцијал да повећају ефикасност услуга дознака.

Правно и регулаторно окружење

Опште начело 3: Услуге дознака треба да буду подржане поузданим, предвидивим, недискриминаторним и сразмерним правним и регулаторним оквиром у релевантним јурисдикцијама.

Структура тржишта и конкуренција

Опште начело 4: У сектору дознака треба подстаћи развој конкурентних тржишних услова, укључујући и одговарајући приступ домаћим инфраструктурама плаћања.

Корпоративно управљање и управљање ризиком

Опште начело 5: Услуге дознака треба да буду подржане одговарајућим праксама управљања, а нарочито управљања ризиком.

УЛОГЕ ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА ДОЗНАКА И ЈАВНИХ ОРГАНА

А. Улога пружалаца услуга у вези с дознакама. Требало би да пружаоци ових услуга активно учествују у примени општих начела.

Б. Улога државних органа. Државни органи треба да процене које мере треба предузети да би се применом општих начела постигли циљеви јавних политика.