

На основу члана 156. став 5. и члана 176. став 4. Закона о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и члана 59. став 2. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015 и 40/2015 – одлука УС), гувернер Народне банке Србије доноси

## **О Д Л У К У О НАЧИНУ ОДРЖАВАЊА И УНАПРЕЂИВАЊА СТАБИЛНОГ И СИГУРНОГ РАДА ПЛАТНОГ СИСТЕМА И ИЗВЕШТАВАЊУ НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ**

### Г л а в а I

#### УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

1. Овом одлуком ближе се прописује начин одржавања и унапређивања стабилног и сигурног рада платног система, као и садржина података у вези с радом платних система које оператор доставља Народној банци Србије на основу члана 176. Закона о платним услугама (у даљем тексту: Закон) и рокови и начин достављања тих података.

2. Одредбе ове одлуке примењују се на део пословања оператора који се односи на управљање радом платног система, укључујући и обављање послова у том систему.

### Г л а в а II

#### НАЧИН ОДРЖАВАЊА И УНАПРЕЂИВАЊА СТАБИЛНОГ И СИГУРНОГ РАДА ПЛАТНОГ СИСТЕМА

3. Оператор платног система (у даљем тексту: оператор) је дужан да стално одржава и унапређује стабилан и сигуран рад платног система, а нарочито да обезбеди:

- 1) испуњеност организационих, кадровских, техничких и других услова утврђених Законом и овом одлуком;
- 2) одговарајући систем управљања и систем унутрашњих контрола;
- 3) управљање финансијским, оперативним и другим ризицима у платном систему (у даљем тексту: ризици).

#### Одељак 1.

#### ОРГАНИЗАЦИОНИ, КАДРОВСКИ И ТЕХНИЧКИ УСЛОВИ

4. Оператор треба да буде организационо и кадровски оспособљен и технички опремљен за обављање послова у вези с радом платног система, сразмерно природи, сложености и обиму тих послова.

## 5. Организациона оспособљеност оператора подразумева:

1) одговарајућу организацију послова у вези с радом платног система, односно такву организациону структуру која му омогућава несметано обављање тих послова у оквиру једне или више организационих целина;

2) пословни простор за обављање послова у вези с радом платног система који мора бити у власништву оператора или обезбеђен закупом или лизингом на период који не може бити краћи од три године, а који испуњава законом утврђене услове о техничкој опремљености, заштити на раду и заштити животне средине.

6. Кадровска оспособљеност оператора подразумева довољан број запослених за потребе обављања послова у вези с радом платног система, ефикасног функционисања система управљања и унутрашњих контрола, као и управљања ризицима, са стручним квалификацијама и искуством који одговарају њиховим дужностима, одговорностима и сложености послова које обављају.

7. Техничка опремљеност оператора подразумева обезбеђење хардвера (рачунарска и комуникациона опрема, медији за чување података, као и остала техничка опрема која служи као подршка раду платног система) и софтвера (системски и апликативни софтвер потребан за рад платног система) који по обиму, функционалности и перформансама одговарају природи, обиму и сложености послова у платном систему.

## Одељак 2.

### СИСТЕМИ УПРАВЉАЊА И УНУТРАШЊИХ КОНТРОЛА

8. Оператор је дужан да успостави, одржава и унапређује поуздане, ефикасне и свеобухватне системе управљања и унутрашњих контрола који обезбеђују стабилан, сигуран, ефикасан и делотворан рад платног система и одговорно и поуздано управљање радом тог система.

9. Систем управљања, у смислу ове одлуке, нарочито обухвата следеће, међусобно повезане елементе:

1) организациону структуру оператора с прецизно и јасно утврђеним, транспарентним и доследним поделама и разграничењима послова, као и дужности и одговорности које се односе на рад платног система и управљање ризицима у том систему успостављену на начин да се избегне сукоб интереса;

2) систем управљања ризицима у платном систему;

3) систем унутрашњих контрола;

4) одговарајућу сарадњу са учесницима у платном систему (у даљем тексту: учесници).

10. Организациона структура оператора треба да:

1) омогући делотворну комуникацију и сарадњу на свим организационим нивоима, укључујући и одговарајући проток информација на хоризонталном, а нарочито на вертикалном нивоу ради омогућавања приступа информацијама које су од значаја за доношење одлука у вези с радом платног система и управљање ризицима у том систему, односно за испуњавање дужности и одговорности запослених;

2) обезбеди јасан и документован процес доношења одлука у вези с радом платног система и управљањем ризицима у том систему.

11. Оператор је дужан да, за потребе доношења одлука у вези с радом платног система, успостави редовно извештавање о том раду.

12. Систем управљања ризицима у платном систему, у смислу ове одлуке, обухвата политике и процес управљања ризицима, као и извештавање о ризицима који оператору омогућавају да управља ризицима којима је рад платног система изложен или би могао бити изложен.

Систем управљања ризицима успоставља се у складу са овом одлуком, као и добрим пословним обичајима и општеприхваћеним стандардима у овој области.

13. Оператор је дужан да донесе политику којом уређује управљање ризицима, а нарочито управљање финансијским и оперативним ризиком.

Политика из става 1. ове тачке представља један или више докумената који нарочито садрже основне циљеве и принципе управљања ризицима, као и улоге и одговорности за управљање ризицима.

14. Оператор је дужан да успостави делотворан и ефикасан процес управљања ризицима који обухвата процедуре, поступке и радње ради свеобухватног и правовременог идентификовања, анализе и оцене ризика (процена ризика), поступања с ризицима и њиховог праћења.

Оператор треба да документује могуће изворе ризика (претње), идентификоване ризике и њихову анализу и оцену, и да с тим у вези, успостави регистар ризика.

Оператор је дужан да најмање једном годишње, а по потреби и чешће, изврши процену ризика.

15. Оператор је дужан да, за потребе доношења одлука о мерама за поступање с ризицима, као и за праћење резултата примене ових мера, успостави редовно извештавање о изложености ризицима, као и да, у случају неочекиваног настанка значајне изложености ризицима, обезбеди ванредне извештаје.

Оператор је дужан да правовремено обезбеди учесницима тачне и потпуне податке и информације неопходне за управљање ризицима којима се излажу учествовањем у платном систему.

16. Оператор треба да преиспитује, и по потреби, мења систем управљања ризицима.

17. Оператор треба да одреди кључне запослене за потребе управљања ризицима и да обезбеди њихову замену како би се избегло да одсуство или престанак радног односа тих запослених доведу до нарушавања стабилног и сигурног рада платног система.

18. Под системом унутрашњих контрола, у смислу ове одлуке, подразумевају се одговарајуће процедуре, поступци и радње који се доносе, односно предузимају ради спречавања прекомерне изложености оператора и платног система ризицима, неправилности и незаконитости у пословању оператора, односно платног система, као и заштите интереса учесника.

19. Оператор је дужан да сачини процедуре за све пословне процесе у вези с радом платног система, које морају садржати одговарајући ниво детаља и описа сразмерно природи, обиму и сложености послова у платном систему.

Процедуре морају нарочито садржати опис пословног процеса и места на којем се тај процес обавља, опис активности у оквиру пословног процеса и утврђивање дужности и одговорности запослених за извршење тих активности, као и одговорности за доношење одлука и примену процедура.

Процедуре морају бити ажурне и усклађене с пословним процесима на које се односе.

Запослени морају бити упознати са садржином процедура неопходних за обављање њихових послова.

20. Оператор је дужан да у оквиру система унутрашњих контрола успостави ефикасне и делотворне контролне активности које се нарочито односе на:

- 1) контролу спровођења процедура и утврђивање неправилности при њиховом спровођењу;
- 2) проверу исправности података и информација и утврђивање могућих недостатака и грешака у извештајима утврђеним овом одлуком;
- 3) проверу усклађености пословања оператора с прописима, правилима рада платног система и актима оператора;
- 4) утврђивање да ли се правовремено и тачно објављују информације и подаци о платном систему у складу са Законом;
- 5) физичке и логичке контроле приступа информационом систему;
- 6) проверу адекватности информационог система природи, обиму и сложености послова у платном систему.

Оператор треба да обезбеди да унутрашње контроле буду део свакодневних активности свих запослених, као и да у складу са етичким и професионалним стандардима запослени разумеју сврху и значај ових контрола и свој допринос њиховом спровођењу и унапређењу.

21. При доношењу одлука у вези с радом платног система и управљањем ризицима у том систему, а нарочито одлука које се односе на правила рада платног система, оператор треба да на одговарајући начин сарађује са учесницима (нпр. консултације са учесницима, формирање тела у којима учесници имају своје представнике и др.).

20. За оцену адекватности система управљања, оператор је дужан да обезбеди да интерна ревизија независно, редовно и свеобухватно испитује и оцењује тај систем.

### Одељак 3.

#### УПРАВЉАЊЕ РИЗИЦИМА У ПЛАТНОМ СИСТЕМУ

##### **Минимални захтеви за управљање финансијским ризиком**

23. Финансијски ризик у платном систему јесте могућност настанка негативних ефеката на рад платног система услед неспособности учесника или другог лица у овом систему да измири своје доспеле обавезе (ризик ликвидности), односно да трајно испуњава све своје обавезе (ризик солвентности).

24. Оператор је дужан да правилима рада платног система, јасно, прецизно и свеобухватно утврди начин на који се обављају обрада налога за пренос, нетирање и поравнање утврђени Законом, тако да је јасно идентификован финансијски ризик у том систему.

Ако се у платном систему обавља обрада налога за пренос и нетирање на основу тих налога (клиринг), оператор је дужан да правилима рада тог система утврди начин поступања у случају да одређени учесник није у могућности да измири новчану обавезу по основу своје нето позиције у моменту када се то од њега очекује и да, с тим у вези, успостави одговарајуће процедуре.

При утврђивању начина поступања у случају из става 2. ове тачке, оператор треба да узме у обзир степен изложености платног система финансијском ризику, као и то да ли је тај систем утврђен као битан у складу са Законом и прописима донетим на основу тог закона (у даљем тексту: битан платни систем).

25. Ради адекватног управљања финансијским ризиком, оператор је дужан да правилима рада платног система утврди начин поступања у случају неспособности измиривања обавеза учесника због доношења решења о одузимању дозволе, односно акта надлежног органа којим се покреће стечајни поступак или предузимају друге мере у складу са законом, а које су усмерене ка престанку или реорганизацији учесника и доводе до забране располагања средствима с рачуна учесника и да, с тим у вези успостави одговарајуће процедуре.

26. Ако је одређена банка агент за поравнање за платни систем и није истовремено и оператор тог система – оператор је дужан да редовно оцењује, прати и поступа с финансијским ризиком којем је рад овог система изложен услед избора те банке као агента за поравнање.

27. Оператор је дужан да уговором, односно правилима рада система ближе уреди права и обавезе оператора и агента за поравнање у вези са обављањем поравнања, а нарочито у вези с располагањем новчаним средствима после завршетка поравнања.

### **Минимални захтеви за управљање оперативним ризиком**

28. Оперативни ризик у платном систему јесте могућност настанка негативних ефеката на рад платног система услед пропуста у раду запослених, недостатака у раду информационих и других система, неодговарајућих унутрашњих процедура и процеса, као и услед наступања непредвидљивих спољних догађаја.

29. Оператор је дужан да, у складу с природом, обимом и сложености послова у платном систему успостави одговарајући информациони систем за прикупљање, смештање, обраду, пренос, чување, приказивање и коришћење података и информација.

Информациони систем, у смислу ове одлуке, представља скуп следећих међусобно повезаних елемената:

- 1) хардвера и софтвера из тачке 7. ове одлуке;
- 2) информационих добара – података у датотекама и базама података, техничке документације, упутстава, планова, процедура и сл.;
- 3) корисника информационог система – свих лица која су овлашћена да користе информациони систем (запослени код оператора, запослени код учесника и друга лица којима је омогућен приступ информационом систему).

Елементи информационог система из става 2. одредбе под 1) и 2) ове тачке, представљају, у смислу ове одлуке, ресурсе информационог система.

30. Оператор треба да обезбеди да се за обављање послова у платном систему користе или прилагоде општеприхваћени стандарди за формат и размену електронских порука.

31. Оператор је дужан да, ради адекватног управљања оперативним ризиком у платном систему, утврди минималне оперативне/техничке услове за учествовање у том систему.

32. Оператор треба да правилима рада система утврди начин поступања у случају оперативних проблема код учесника и да, с тим у вези, успостави одговарајуће процедуре.

### *Безбедност информационог система*

33. Оператор је дужан да осигура безбедност информационог система из тачке 29. ове одлуке, а нарочито безбедност ресурса тог система и да, у складу с његовом сложеношћу, донесе политику безбедности информационог система, узимајући у обзир и добре пословне обичаје и општеприхваћене стандарде у овој области.

34. Безбедност информационог система, у смислу ове одлуке, подразумева очување:

- 1) поверљивости – осигурање да су подаци и информације доступни само овлашћеним лицима;
- 2) интегритета – заштита тачности и комплетности података и информација;
- 3) расположивости – осигурање да су подаци и информације доступни и употребљиви на захтев овлашћених лица;

4) аутентичности – осигурање да је идентитет учесника или другог лица релевантног за рад платног система заиста онај који се тврди да јесте;

5) непорецивости – осигурање немогућности порицања активности извршене у информационом систему или пријема података и информација;

6) поузданости – осигурање да информациони систем доследно и очекивано врши предвиђене функције и пружа тачне податке и информације;

7) доказивости – осигурање да свака активност у информационом систему може бити једнозначно праћена до њеног извора.

35. Политика безбедности информационог система представља један или више докумената којима се нарочито уређују циљеви и основни принципи за постизање и одржавање одговарајућег нивоа безбедности информационог система, као и овлашћења и одговорности у вези са овом безбедношћу и ресурсима тог система.

36. Оператор је дужан да политику безбедности информационог система усклађује с променама у пословном окружењу и у самом информационом систему.

37. Оператор треба да осигура да електронска порука из тачке 30. ове одлуке испуњава услове из тачке 34. одредбе под 1), 2), 4), 5) и 7) ове одлуке.

#### *Оперативна поузданост платног система*

38. Оператор је дужан да, ради оцене ефикасности и делотворности рада платног система, дефинише циљеве оперативне поузданости и начине за постизање тих циљева, као и да редовно прати и оцењује усклађеност рада платног система с тим циљевима.

Циљеви оперативне поузданости обухватају квантитативне, односно квалитативне показатеље нивоа квалитета услуга које се пружају учесницима.

39. Оператор је дужан да управља нежељеним и неочекиваним догађајима – инцидентима ради благовременог и делотворног одговора у случају нарушавања безбедности или функционалности информационог система.



Оператор треба да за потребе управљања инцидентима у смислу става 1. ове тачке успостави процедуре које нарочито обухватају уочавање, анализу, решавање и евидентирање ових инцидентата.

40. Оператор је дужан да, ради стабилног и сигурног рада платног система, обезбеди да промене у информационом систему, а нарочито промене хардвера и софтвера буду тестиране и одобрене пре пуштања у продукцију и да с тим у вези успостави одговарајуће процедуре и план враћања на претходно стање.

За потребе управљања променама оператор је дужан да обезбеди одговарајуће тестирање тих промена независно од продукционог окружења.

#### *Континуитет пословања платног система*

41. Оператор је дужан да, у случају да је онемогућен редован рад платног система услед нежељених и неочекиваних догађаја, осигура континуитет пословања тог система, узимајући у обзир захтеве утврђене овом одлуком, као и добре пословне обичаје и општеприхваћене стандарде у овој области.

42. Ради осигурања континуитета пословања платног система оператор треба да, на основу оцене оперативног ризика и анализе утицаја на пословање, обезбеди одговарајућа резервна решења и донесе план континуитета пословања платног система.

Резервна решења односе се на ресурсе који нарочито обухватају хардвер, софтвер, запослене код оператора, као и услуге лица којима су поверени поједини оперативни послови у вези с радом платног система.

План континуитета пословања из става 1. ове тачке представља један или више докумената који обухватају нарочито:

- 1) опис процедура којима се осигурава континуирани рад платног система;
- 2) ажурне податке о ресурсима из става 2. ове тачке, а који су неопходни за континуирани рад платног система;
- 3) ажурне податке о тимовима и члановима тих тимова одговорних за примену плана са јасно утврђеним њиховим дужностима и одговорностима, као и унутрашње и спољне линије комуникације.

Оператор треба да утврди критеријуме за активирање плана континуитета пословања.

43. Оператор је дужан да, периодично и после настанка значајних промена, тестира план континуитета пословања и да обезбеди да учесници и друга лица релевантна за рад платног система учествују у редовном или повременим тестирању.

Оператор је дужан да документује резултате тестирања из става 1. ове тачке и да, узимајући у обзир могућа ограничења због поверљивости информација, о резултатима овог тестирања обавести учеснике у тестирању.

### **Управљање другим ризицима у платном систему**

#### *Минимални захтеви у вези с поверавањем оперативних послова оператора другом лицу*

44. Ако је оператор, у складу са Законом, поверио другом лицу (у даљем тексту: пружалац услуга) поједине оперативне послове у вези с радом платног система – активности којима се подржава обављање послова у платном систему (у даљем тексту: оперативни послови), дужан је да системом управљања ризицима обухвати и управљање ризицима који настају по основу тог поверавања.

45. Поверавање оперативних послова врши се на основу уговора закљученог између оператора и пружаоца услуга.

46. Оператор је дужан да континуирано надзире обављање поверених оперативних послова и њихову усклађеност с прописима, а ради управљања ризицима у платном систему.

### **Посебни захтеви за управљање ризицима у платном систему**

47. Оператор је дужан да у правилима рада платног система јасно дефинише дневни термински план рада тог система и да га се доследно придржава.

Изузетно од става 1. ове тачке, оператор може одступити од дневног терминског плана рада платног система само у случајевима утврђеним правилима рада тог система, а у циљу управљања ризицима.

Ако оператор дозвољава продужење радног времена платног система на захтев учесника, правилима рада платног система морају се јасно утврдити услови и начин одобравања тог продужења, а нарочито дужина његовог трајања.

48. Ако је у платном систему дозвољено индиректно учествовање, оператор тог система дужан је да правилима рада платног система јасно дефинише ово учествовање, као и права и обавезе с тим у вези.

#### Одељак 4.

### УПРАВЉАЊЕ РИЗИЦИМА У БИТНОМ ПЛАТНОМ СИСТЕМУ

49. Оператор битног платног система треба да, ради адекватног управљања ризицима у том систему, поред услова утврђених у Одељку 3. ове одлуке, испуни и услове утврђене овим одељком.

50. Ради адекватног управљања финансијским ризиком, оператор битног платног система треба да осигура ликвидна и нискоризична средства обезбеђења за покриће своје изложености, односно изложености учесника овог система том ризику, уз примену корективних фактора њихове вредности и ограничења у вези с концентрацијом тих средстава.

51. При успостављању процедура из тачке 32. ове одлуке, оператор битног платног система може да узме у обзир кључне учеснике у том систему, као и њихов могући утицај на друге учеснике и систем у целини.

Кључни учесници из става 1. ове тачке идентификују се нарочито на основу њиховог учешћа у битном платном систему према броју и вредности трансакција.

52. Оператор битног платног система треба да обезбеди да резервна решења и план континуитета пословања из тачке 42. ове одлуке обухвате и резервну локацију која је удаљена од примарне локације уз узимање у обзир потребе за избегавањем истовременог утицаја истих ризика на обе локације.

Оператор битног платног система дужан је да предузме све разумне мере како би обезбедио наставак кључних пословних процеса у вези с радом платног система најкасније два сата после наступања догађаја који онемогућавају редован рад тог система, а у сваком случају да осигура завршетак поравнања на основу налога за пренос најкасније до краја дана на који се то поравнање мора обавити.

Оператор битног платног система дужан је да, у складу са условима утврђеним у тачки 43. ове одлуке, спроводи тестирање плана континуитета пословања најмање једном годишње.

## Глава III

## ИЗВЕШТАВАЊЕ НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ

53. Оператор је дужан да Народној банци Србије доставља податке у вези с радом платног система кроз редовне и ванредне извештаје.

54. Оператор је дужан да израђује следеће редовне извештаје:

- 1) Извештај о раду платног система – на обрасцима РПС 1 – 4 (Прилог 1);
- 2) Извештај о извршеним тестирањима – на Обрасцу РИТ (Прилог 2);
- 3) Извештај о процени ризика у платном систему;
- 4) Извештај о активностима интерне ревизије.

Садржина образаца из става 1. одредбе под 1) и 2) ове тачке утврђена је у прилозима 1 и 2, који су одштампани уз ову одлуку и њен су саставни део.

Извештај из става 1. одредба под 3) ове тачке нарочито садржи информације о претњама, идентификованим ризицима, оцени ризика и мерама за поступање с тим ризицима са утврђеним роковима за њихову примену, информације о реализацији мера за поступање с ризицима утврђених у претходном извештају, као и име, презиме, телефон, имејл адресу и потпис лица одговорног за састављање и достављање тог извештаја.

Извештај из става 1. одредба под 4) ове тачке нарочито садржи информације о спроведеним активностима интерне ревизије у претходној години, план активности интерне ревизије за текућу годину, као и име, презиме, телефон, имејл адресу и потпис лица одговорног за састављање и достављање тог извештаја.

55. Оператор је дужан да извештаје из тачке 54. став 1. одредба под 1) ове одлуке доставља тромесечно, најкасније 15. календарског дана у месецу који следи након истека извештајног периода.

Оператор је дужан да извештаје из тачке 54. став 1. одредбе 2), 3) и 4) ове одлуке доставља годишње, а најкасније 31. марта текуће године за претходну годину.

56. Оператор је дужан да израђује следеће ванредне извештаје:

- 1) Извештај о реализацији финансијског ризика, односно застоју у раду платног система – на Обрасцу ВИН (Прилог 3);
- 2) Извештај о променама у вези са учесницима у платном систему.

Садржина обрасца из става 1. одредба под 1) ове тачке утврђена је у Прилогу 3, који је одштампан уз ову одлуку и њен је саставни део.

Извештај из става 1. одредба под 2) ове тачке треба нарочито да садржи пословно име учесника код којег је дошло до промене, опис промене (приступ, укључујући и начин учествовања, искључење, добровољно напуштање платног система, промена начина учествовања из индиректног у директно, и обрнуто), датум када је извршена промена, процену могућег утицаја промене на рад платног система и изложеност тог система ризицима, као и име, презиме, телефон, имејл адресу и потпис лица одговорног за састављање и достављање извештаја.

57. Оператор је дужан да извештаје из тачке 56. ове одлуке достави у року од три радна дана од дана реализације финансијског ризика, застоја у раду платног система, односно настанка промене у вези с учесницима у том систему.

58. Ако оператор планира измене у раду платног система а нарочито оне које се односе на информациони систем, које могу утицати на управљање ризицима у том систему у складу са овом одлуком, дужан је да достави Народној банци Србије план активности за спровођење тих измена најкасније 30 дана пре почетка њиховог спровођења.

План активности из става 1. ове тачке обухвата нарочито опис планираних активности и њихову динамику, процену утицаја измена у раду платног система на управљање ризицима у том систему, као и име, презиме, телефон, имејл адресу и потпис лица одговорног за састављање и достављање извештаја.

Обавеза оператора из става 1. ове тачке не доводи у питање његову обавезу у вези са изменама и допунама правила рада платног система утврђену Законом.

59. Извештаје утврђене у овом делу одлуке оператор доставља у електронској форми у складу са упутством Народне банке Србије којим се уређује електронско достављање података оператора платног система.

Глава V

ЗАВРШНА ОДРЕДБА

60. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику РС”, а примењује се од 1. октобра 2015. године.

О. бр. 4  
2. јуна 2015. године  
Београд

Г у в е р н е р  
Народне банке Србије  
др Јоргованка Табаковић, с.р.