

PLATNE USLUGE



PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene računa i kod otvaranja i vođenja računa sa osnovnim uslugama.	2018			√
Duži rokovi za implementaciju propisa koji zahtevaju sistemska rešenja (uključujući složena tehnička rešenja) kod pružalaca platnih usluga.	2019			√
Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje kartica, kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada ne obavlja u Republici Srbiji, ne bude uslovljeno prethodnim izdavanjem platne kartice za izvršavanje domaćih platnih transakcija.	2015			√

STANJE

Primenu kvalifikovanog elektronskog potpisa (kvalifikovani elektronski sertifikat - KES) u Republici Srbiji omogućava Zakon o elektronskom potpisu iz 2004. godine, kao i Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju iz 2017. godine. KES je u potpunosti izjednačen sa svojeručnim potpisom fizičkog lica za različite procese, koji se mogu zaključiti u elektronskoj formi. On predstavlja digitalnu zamenu za svojeručni potpis i time se obezbeđuje da dokument ostaje isključivo u elektronskoj formi za dalje korišćenje. Istovremeno, KES potvrđuje identitet potpisnika čime se sprečava i mogućnost zloupotrebe.

2018. objavljen je novi Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Ovaj zakon omogućava finansijskim institucijama da daljinski identifikuju nove klijente, tj. bez dolaska u filijalu, čak i kada nemaju prvobitno uspostavljen poslovni odnos. Zakonom je propisan postupak daljinske identifikacije klijenta i potpisivanja ugovora u iznosu do 600.000 RSD, koristeći samo dvofaktorsku potvrdu identiteta kao saglasnost.

U 2020. godini nije bilo značajnih izmena zakona koje bi uticale na prošlogodišnje preporuke Saveta. Izmene i Odluke koje su donete, a odnose se na platne usluge su bile konkretno vezane za naknade za COVID-19 namenske račune i tom Odlukom je predviđeno da se ne mogu naplaćivati naknade i drugi troškovi za usluge koje se pružaju u platnom prometu pri uplati.

15. marta 2020. godine je uvedeno vanredno stanje kao

posledica pandemije COVID-19, uzrokovane SARS-CoV2 koronavirusom. Vanredno stanje i mere protiv širenja epidemije su deo potrošača preusmerili na kupovinu putem interneta i plaćanja putem e-banka/m-banka.

Uredba o fiskalnim pogodnostima i direktnim davanjima privrednim subjektima u privatnom sektoru i novčanoj pomoći građanima u cilju ublažavanja ekonomskih posledica nastalih usled pandemije COVID-19 je stupila na snagu 10. aprila 2020. Njom su uređene fiskalne pogodnosti za pravna lica i preduzetnike kroz odlaganje plaćanja poreza i doprinosa, i direktna davanja za preduzetnike i pravna lica kroz uplatu bespovratnih novčanih sredstava iz budžeta. Banke su na osnovu instrukcija NBS-a uspele da implementiraju otvaranje namenskih računa u ovu svrhu i pored tehničke kompleksnosti zadatka i veoma kratkih rokova. Pored pomoći za pravna lica, obezbeđena je uplata svim punoletnim građanima Republike Srbije u vidu jednokratne novčane pomoći.

Nakon toga, od 31. jula 2020. godine, Vlada Republike Srbije je objavila Zaključak kojim privrednim subjektima odobrava dodatne fiskalne benefite i direktna davanja zbog pandemije COVID-19.

Pravo na dodatne pogodnosti i davanja imaju svi privredni subjekti koji su se kvalifikovali i u julu 2020. godine primili poslednju isplatu direktne pomoći u skladu sa Uredbom. Isplata se vršila na namenske COVID-19 račune na kojima je bila vršena i isplata prethodnih meseci.

Takođe, klijentima je bila omogućena opcija moratorijuma kreditnih plasmana, u skladu sa preporukom NBS-a i klijentovim interesovanjem.

POBOLJŠANJA

PREPORUKE OD PROŠLE GODINE

Što se tiče preporuka od prošle godine, došlo je do promena u sledećem obimu:

- Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene računa i kod otvaranja i vođenja računa sa osnovnim uslugama – u ovom delu nije došlo do poboljšanja jer zajednička platforma banaka nije osnovana, promena računa se i dalje vrši na isti način kao i do sada.
- Duži rokovi za implementaciju propisa koji zahtevaju sistemski rešenja (uključujući složena tehnička rešenja) kod pružalaca platnih usluga – u ovom delu je bilo manjih poboljšanja, ali ne značajnijih, pogotovo u sistemskim rešenjima koja su se odnosila na COVID-19 i pomoć građanima i privrednim subjektima. S jedne strane je razumljivo da je bilo potrebno brzo reagovati u takvoj situaciji, ali s druge strane, banke su uglavnom imale kratke rokove i morale da implementiraju sistemski rešenja sa minimalnim setom informacija i nejasnim instrukcijama kome da se obrate za nejasnoće (Ministarstvo finansija, NBS, itd).
- Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje kartica, kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada ne obavlja u Republici Srbiji, ne bude uslovljeno prethodnim izdavanjem platne kartice za izvršavanje domaćih platnih transakcija. Članom 9. stav 2. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica („Službeni glasnik RS“ br. 44/2018, u daljem tekstu: Zakon), predviđeno je sledeće:

„Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz stava 1. ovog člana ne obavljaju u Republici Srbiji, može biti izdata samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz stava 1. ovog člana.“

S tim u vezi, za ovu preporuku nije bilo izmena ni poboljšanja.

OSTALA POBOLJŠANJA

INSTANT PLAĆANJA – razvoj

U 2019. godini se i poslednja banka priključila IPS sistemu, a 27. februara 2020. godine uvedeno je instant plaćanje QR kodom na prodajnim mestima putem „IPS Skeniraj“/ „IPS Pokaži“ funkcionalnosti, koju su banke implementirale u svoje m-banking aplikacije. Ovaj način plaćanja omogućava trgovcu da mu novčana sredstva budu odmah dostupna na računu, a ujedno i klijentima da brzo i jednostavno izvrše plaćanja.

KVALIFIKOVANI ELEKTRONSKI SERTIFIKAT – šira primena

Elektronski potpis je digitalna zamena za svojeručni potpis. Elektronskim potpisom moguće je potpisati dokumenta online ili direktno na računaru, gde je u izvornoj verziji i nastao. Tako potpisan dokument (faktura, ugovor, poreska prijava...) je validan i ima isto pravno dejstvo kao da je dokument u papirnoj formi.

Samim uvođenjem korišćenja elektronskih potpisa učinilo je ugovaranje između banke i klijenta mnogo bržim i jednostavnijim, istovremeno smanjujući količinu papira i potrebu za fizičkim prisustvom potpisnika obe ugovorne strane u isto vreme na istom mestu. Daljinsko potpisivanje je dobilo na značaju u toku pandemije.

ONLINE IDENTIFIKACIJA KLIJENATA

Online identifikacija klijenata omogućava end-to-end (E2E) onboarding novih klijenata, bez potrebe za odlaskom u banku. To uključuje otvaranje tekućeg računa i ugovaranje finansijskih usluga u vrednosti do 600.000 RSD. Nakon popunjavanja osnovnih podataka online, klijent je preusmeren na video poziv uživo sa zaposlenim banke, gde se proverava identitet klijenta i lični dokument. Procesu su pojednostavljeni i brži, istovremeno dostupni klijentu u bilo koje vreme sa bilo kojeg mesta.

PREOSTALI PROBLEMI

1. Povećati granicu do koje je elektronski potpis primenljiv.

Granica od 600.000 RSD za ugovaranje finansijskih usluga koje mogu biti odobrene online uz elektronski potpis bi trebalo da bude povećana, uzimajući u obzir da, na primer, banke odobravaju gotovinske kredite u iznosima čak i do 3.000.000 RSD.

Na osnovu nekih bankarskih pokazatelja, prosečan iznos

kredita u kategoriji potrošačkih kredita u Srbiji je nešto iznad 5.000 EUR. Ova inicijativa će imati posledicu za viši nivo digitalnog kreditiranja, iz razloga što klijenti koji traže zajam u iznosu iznad 5.000 EUR će takođe imati mogućnost da isti dobiju digitalnim „end-to-end“ (E2E) putem. Klijentima bi bilo olakšan sam proces koji bi se u potpunosti realizovao kroz digitalne kanale, uz smanjeno korišćenje papira i bez čekanja u filijalama. Ovo će takođe imati uticaja na ugovaranje drugih finansijskih proizvoda, kao što su na primer depoziti.

2. Kvalifikovani potpisi

Kada su u pitanju pravna lica u Srbiji, trenutno ne postoji propis koji reguliše upotrebu digitalnog potpisa i njegovu primenu u bankarskom poslovanju.

Ovim bi se pravnim licima omogućilo da, kao što mogu fizička lica, koriste svoj elektronski potpis bez obaveze da fizički da dođu u banku i otvore račun ili apliciraju za kredit.

Trenutno rešenje za kvalifikovani elektronski potpis pruža se na pametnim karticama (ili USB-u), i to zahteva određene uređaje za čitanje. Osnovna funkcionalnost daljinskog kvalifikovanog potpisa, može biti kvalifikovani elektronski potpis koji je zamišljen kao rešenje u Cloud-u, tako da se može daljinski nabaviti i povezati sa jednim uređajem, odnosno mobilnim telefonom koji ga čini je jednostavan za upotrebu. To bi dovelo do šire upotrebe digitalnog potpisa.

3. Prihvatanje elektronskih dokumenata od strane državnih organa.

Banke imaju mogućnost da svojim klijentima pruže potrebne potvrde/sertifikate putem svojih platformi za e-bankarstvo, međutim, ovo gubi smisao ako mnoge vladine institucije ne prihvataju sertifikate u elektronskom obliku, već samo u papirnom obliku. Za ovu inicijativu potreban je dogovor sa MUP-om za rešavanje ovog pitanja i promenu politike u vezi sa prihvatanjem elektronskih potvrda/sertifikata. Takođe, digitalni procesi su ekološki prihvatljiviji, jer se potpisivanje dokumenata vrši bez štampe i skladištenje dokumentacije je u digitalnom formatu.

4. Revidiranje cenovnika NBS-a za transakcije – kako je nakon uvođenja svih usluga IPS-a evidentan porast broja transakcija, NBS ima priliku da uskladi i svoj cenovnik vezan za naplatu provizije po transakcijama i umanjiti cene transakcija koje naplaćuje bankama. Samim tim bi promovisala i

IPS plaćanja i privukla još veći broj korisnika ovih usluga.

5. Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje kartica kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada ne obavlja u Republici Srbiji, ne bude uslovljeno prethodnim izdavanjem platne kartice za izvršavanje domaćih platnih transakcija.

Predložimo izmenu člana 9. stav 2. Zakona na način da bi se u predmetnom članu izvršilo brisanje obaveze da se platna kartica, kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji, može izdati samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi.

Naš predlog je da član 9. stav 2. Zakona glasi:

„Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz stava 1. ovog člana ne obavljaju u Republici Srbiji – može biti izdata samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata ili se izdaje istovremeno i platna kartica iz stava 1. ovog člana.“

Obrazloženje:

Smatramo da se predloženom izmenom ni na koji način ne vrši promena smisla Zakona, a čiji je jedan od ciljeva i zaštita platnih kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji. Sa druge strane, isključivanjem posebnog zahteva u pismenoj formi se smanjuje nepotrebno administriranje od strane banke na način koji podrazumeva formiranje i potpisivanje dodatne dokumentacije, a izdavanje platne kartice je korisnicima platnih usluga neophodno kako bi svoje transakcije obavljali na prodajnim mestima ili internet prodavnicama u inostranstvu. Takođe, shodno važećoj regulativi definisani koraci dodatno komplikuju proces izdavanja i uručivanja „stranih“ platnih kartica zato što podrazumeva izdavanje istih jedino u slučaju kada postoji već izdata platna kartica koja je vezana za tekući račun kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

PREPORUKE SAVETA

- Povećati granicu do koje je elektronski potpis primenjiv.
- Kvalifikovani potpisi – mogućnost potpisa iz Cloud-a, mogućnost kvalifikovanog potpisa za pravna lica.
- Prihvatanje elektronskih dokumenata od strane državnih organa.
- Revidiranje cenovnika NBS za transakcije.
- Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica.