

PLATNE USLUGE

1,40

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Automatizacija procesa video identifikacije	2022		√	
Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa	2022			√
Uvođenje elektronske menice za fizička lica	2022		√	
Izmena člana 9. stav 2. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica u delu postojanja posebnog zahteva klijenta	2022			√
Izmena regulative u delu dokumentacija koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa	2022			√

STANJE

U 2022. godini doneta je jedna nova odluka od strane Narodne banke Srbije kojom se dodatno uređuje sistem pružanja platnih usluga u Republici Srbiji – Odluka o platnom računu sa osnovnim uslugama, i dopunjena je Odluka o upravljanju rizicima banke na način da je regulisan proces donošenja, odnosno izmena akata banke kojima se uređuju naknade za pružanje platnih usluga. Donošenjem Odluke o platnom računu sa osnovnim uslugama omogućeno je građanima da poseduju račun koji im je neophodan za obavljanje svakodnevnih životnih aktivnosti uz zaštitu životnog standarda građana imajući u vidu da je cena paketa ograničena na 150,00 RSD za mesečno održavanje istog. Dopunom Odluke o upravljanju rizicima banke obezbeđeno je da Narodna banka u primerenom roku bude obavestena o planiranim izmenama cenovnika banaka. Isto je ostvareno na način da je banka koja planira izmenu odnosno uvođenje novih tarifa dužna da o tome obavesti Narodnu banku Srbije uz dostavljanje analize planirane izmene tarife najmanje 45 dana pre dana usvajanja promena. Takođe, postignut je dogovor sa svim bankama koje su počev od 1. januara 2021. godine menjale cenovnike, da iste umanje za 30% ili vrate na nivo pre njihovog povećanja. Sve navedene aktivnosti imale su za cilj dodatnu zaštitu građana u vreme znatnog cenovnog pritiska na globalnom nivou.

Kao što smo i u prošlogodišnjem izveštaju naveli period nakon 2021. godine je period stabilizacije kada je u pitanju regulativa u delu platnih usluga iz razloga što je mnogo toga urađeno u periodu nakon 2014. godine pa do 2021. godine. Nakon usvajanja Zakona o platnim uslugama krajem 2014. godine imali smo period značajne regulatorne aktivnosti u cilju stvaranja savremenog,

modernog i digitalizovanog sistema pružanja platnih usluga. Pri tome, ne mislimo samo na Zakon o platnim uslugama i podzakonske akte donete na osnovu istog, već i na čitav set drugih propisa donetih od strane Narodne skupštine Republike Srbije i drugih regulatornih tela (Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju iz 2017. godine, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu iz 2018. godine, Odluka o opštim pravilima za izvršavanje instant transfera odobrenja iz 2017. godine sa izmenama i dopunama, Odluka o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i slično). Celokupna grupa tih i drugih dokumenata je podrška sprovođenju kako Strategije razvoja digitalnih veština u Republici Srbiji za period od 2020. do 2024. godine, tako i Strategiji razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti u Republici Srbiji za period od 2021. godine do 2026. godine, koja dokumenta su doneta od strane Vlade Republike Srbije, kao krovni dokumenti modernizacije i digitalizacije čitavog društva. Shodno navedenom, jasno je da je u prethodnom period dosta toga urađeno da se platne usluge i usluge povezane sa istim unaprede, digitalizuju, učine dostupnijim i da se unapredi zaštita korisnika platnih usluga.

U skladu sa iznetim cilj ovog teksta je da analizira rezultate prethodnih preporuka, kao i da iznesemo predlog šta bi bilo potrebno dodatno uraditi u cilju unapređenja platnih usluga u Republici Srbiji.

POBOLJŠANJA

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

Automatizacija procesa video identifikacije – Nadovezujući se na preporuku od prošle godine, ovim putem želimo da istaknemo da je u ovom delu došlo do poboljšanja u smislu da se o procesu automatizacije video identifikacije priča. Naime, u svojim javnim istupima predstavnici Narodne banke Srbije su otvoreno i jasno iznosili svoj stav u pogledu automatizacije procesa video identifikacije. Ono što je još bitnije jeste njihov konstruktivni predlog da se dođe do nekog kompromisnog rešenja, tako da u tom delu smatramo da napredak postoji i da ćemo u nekoj budućnosti imati potpuno automatizovan proces video identifikacije uz primenu svih mera kojima bi se sprečile eventualne prevare.

Uvođenje elektronske menice za fizička lica – Smatramo da u ovom delu postoji određeni napredak iz razloga što je Narodna banka Srbije iznela stav da se u narednoj fazi razvoja Centralnog registra e-menica uključe i fizička lica koja ne obavljaju delatnost kao izdavaoci e-menica. Naime, u potpunosti razumemo potrebu regulatora da sa sigurnošću utvrdi funkcionalnosti i kvalitet rada registra u odnosu na pravna lica i preduzetnike, te da u nekoj narednoj fazi razvoja istog budu uključena i fizička lica koja ne obavljaju delatnost.

PREOSTALI PROBLEMI

1. Automatizacija procesa video identifikacije

Kao i prethodne, tako i ove godine želimo da naglasimo značaj automatizacije procesa video identifikacije u postupku otvaranja računa klijenata, iz razloga što svesni rizika, iskreno verujemo da bi automatizacija navedenog procesa donela značajan benefit klijentima i pružaocima platnih usluga. Benefit koji je veći od rizika prevara povezanih sa automatizacijom procesa video identifikacije. Izražavajući zadovoljstvo zbog uvođenja procesa video identifikacije u prethodnim godinama i omogućavanja građanima i privredi znatno olakšanog otvaranja računa, smatramo da bi bilo poželjno da se ponovo razmotri eventualno isključivanje potrebe za prisustvom predstavnika obveznika, koji u ime i za račun obveznika sprovodi proces video identifikacije, odnosno da proveru radi softver. Naime, postojeći proces koji zaista predstavlja olakšano otvaranje računa i dalje ima niz tehničkih ograničenja u pogledu klijentovog okruženja (zvuk, svetlo), jačine internet signala, razumevanja uputstva od strane agenta (vizuelni prikaz ličnog identifikacionog dokumenta, rotiranje,

prekrivanje prstom i slično). Smatramo da bi se kroz identifikaciju klijenata putem biometrijskih podataka (face recognition) prevazišla navedena tehnička ograničenja, sam proces bi se ubrzao, a sigurnost ne bi bila ugrožena. Shodno navedenom naš predlog je da se omogući vršenje video identifikacije korišćenjem različitih softverskih rešenja koji će putem biometrijskih podataka identifikovati klijenta. Naime, koliko god podržavamo stav da je živa reč nekada neophodna radi provere svih podataka, u modernom društvu u kojem tehnologija napreduje iz dana u dan smatramo da bismo trebali da imamo poverenja u istu. Dodatno ističemo da podržavamo svaki vid pilot projekta na navedenu temu, kao i bilo koji drugi predlog koji bi omogućio da se otvaranje računa klijenta dodatno pojednostavi (npr. vršenje video identifikacije od strane nekog drugog državnog tela uz mogućnost da banke preuzmu podatke).

2. Izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog prisustva fizičkog lica

Predmetna preporuka sa jedne strane nije direktno povezana sa pružanjem platnih usluga, ali sa druge strane može znatno olakšati sam postupak uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentom. Naime, prema trenutnom rešenju da bi fizičko lice dobilo kvalifikovani elektronski sertifikat neophodno je da fizički ode u prostorije nekog od sertifikacionih tela (JP „Pošta Srbije“, Privredna komora Srbije, MUP RS i sl). Stava smo da je tako uređen postupak jedan od glavnih razloga što izdavanje samih sertifikata nije zaživelo u praksi i što do sada nije izdat znatno veći broj istih. Shodno navedenom smatramo da bi trebalo izmeniti regulativu u delu načina izdavanja samih sertifikata. Naime, naš stav bi bio da je neophodno omogućiti izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog dolaska od strane fizičkog lica u prostorije sertifikacionog tela. Naime, preporučujemo da se od strane regulatora uvede mogućnost da se sertifikati za kvalifikovani elektronski potpis izdaju kroz postupak video identifikacije od strane sertifikacionog tela ili kroz postupak provere biometrijskih podataka klijenta. Navedeno je povezano sa platnim uslugama na način što bi banke nakon toga mogle da otvore račun klijentu bez potrebe video identifikacije, koristeći mogućnost što je klijent već identifikovan od strane sertifikacionog tela. Dodatno, takav klijent bi posedovao kvalifikovani elektronski potpis i bio bi u mogućnosti da dobije bilo

koji proizvod banke bez potrebe dolaska u prostorije iste. Na navedeni način bi se postupak ugovaranja na daljinu u celosti zaokružio i omogućilo bi se nesmetano procesuiranje različitih proizvoda za klijente online.

3. Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa

Zajednička platforma banaka u postupku refinansiranja kredita klijenata je počela sa radom u toku 2022. godine i prema iskustvu banaka sam proces odlično funkcioniše. Naime, istom je znatno olakšana komunikacija i postupak refinansiranja kredita, kako sa stanovišta klijenta tako i sa stanovišta banaka. Izmenama regulative u delu platnih usluga iz 2018. godine definisan je postupak promene platnog računa uz pokušaj da se isti olakša za samog korisnika platnih usluga. Trenutna praksa pokazuje da proces nije značajno zaživeo u praksi i da razmena podataka putem mejla može stvoriti problem u procesu praćenja i aktivnog postupanja po zahtevima. Kako bi sam proces promene platnog računa dodatno zaživeo u praksi, autori teksta smatraju da bi bilo neophodno, po istom principu po kojem je uvedena platforma za postupak refinansiranja, uvesti i platformu za promenu platnog računa korisnika kod pružaoca platnih usluga. Uvođenje predmetne platforme, bi ne samo ubrzalo proces promene računa, već bi i olakšalo bankama komunikaciju u procesu sprovođenja istog. Na kraju, smatramo da bi isto i doprinelo dodatnom razvoju konkurencije u bankarskom sektoru, koja može pozitivno uticati na klijente kao korisnike platnih usluga.

4. Uvođenje elektronske menice za fizička lica

U skladu sa činjenicom da se u najskorije vreme očekuje početak rada Centralnog registra e-menica za pravna lica i preduzetnike, autori teksta su stava da bi omogućavanje i fizičkim licima da izdaju e-menice bio još jedan korak u sveobuhvatnom procesu digitalizacije platnih usluga. Naime, fizička lica kao korisnici različitih bankarskih proizvoda su u obavezi veoma često da prilikom zaključenja ugovora izdaju menice. Shodno navedenom, kako za banke, tako i za klijente bi bilo mnogo komfornije da se omogući izdavanje elektronskih menica od strane fizičkih lica. Pre svega, jer banke sve više koriste mogućnost zaključenja ugovora o kreditu na daljinu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Pravno gledano ti ugovori nemaju obezbeđenje, jer se

najčešće od klijenta ne uzima čak ni menica. Naime, ukoliko se ugovor zaključuje na daljinu nije celishodno zahtevati od klijenta da pristupi u poslovne prostorije banke radi izdavanja menice. U skladu sa činjenicom da su fizička lica znatno osetljivija kategorija korisnika platnih usluga u odnosu na pravna lica i preduzetnika, te da im je neophodno pružiti dodatno zaštitu, ovim putem smatramo da je u odnosu na fizička lica kompromisno rešenje pravo rešenje. Činjenica jeste da je funkcija Centralnog registra e-menica da omogući prinudnu realizaciju menice bez potrebe podnošenja predloga za izvršenje nadležnom sudu. Nesporno je da bi u ovom momentu omogućavanje istog u odnosu na fizička lica predstavljalo izlaganje istih povećanom riziku prinudne naplate. U skladu sa iznetim, predlažemo da se omogući da i fizička lica izdaju e-menicu kroz Centralni registar e-menica, ali bez mogućnosti da se ista aktivira od strane poverioca bez podnošenja predloga za izvršenje nadležnom sudu. Tako izdata e-menica mogla bi biti naplaćena samo uz podnošenje predloga za izvršenje nadležnom sudu i uz potvrdu od strane Centralnog registra e-menica da je ista izdata i registrovana. Smatramo da bi predloženo uređenje e-menice u pogledu fizičkih lica olakšalo pristup kreditima i drugim proizvodima banaka bez dovođenja istih u opasnost aktivacije van odluke nadležnog suda.

5. Izmena člana 9 stav 2. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica u delu postojanja posebnog zahteva klijenta

U ovom delu smatramo da je neophodno u istoj sadržini ponoviti preporuku iz prethodne godine iz razloga što nije bilo promena u realizaciji iste. Predlažemo izmenu Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje 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, ne bude uslovljeno prethodnim posebnim zahtevom korisnika platnih usluga.

Autori teksta su u potpunosti svesni značaja postojanja odredbe člana 9 stav 2 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica. Ovim putem bismo još jednom predložili da se u okviru navedenog stava

izvrši brisanje dela koji navodi da se 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.“

Naime, predloženom izmenom se ni na koji način ne ugrožava smisao i cilj uvođenja navedene odredbe u naš pravni sistem. 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 za izdavanje platne kartice koja je korisnicima platnih usluga neophodna, kako bi svoje transakcije obavljali na prodajnim mestima ili internet prodavnicama u inostranstvu.

6. Izmena regulative u delu dokumentacije koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa

U okviru ove preporuke želimo još jednom da istaknemo neophodnost da se ponovo razmotri potreba za dostavljanjem klijentu velikog broja dokumenata prilikom otvaranja tekućeg računa. Naime, veliki broj dokumenata koji se dostavlja klijentu u predugovornoj fazi i ugovornoj fazi, a povodom otvaranja računa zaista predstavlja problem za same klijente da razumeju koji dokumenti i koje informacije su za njih od suštinskog značaja. Praksa je pokazala da se sami klijenti bune jer ne razumeju zašto im se dostavlja toliki set dokumentacije. Shodno navedenom, a u cilju zaštite i potpune informisanosti klijenta bilo bi

poželjno i efikasnije da se preispita regulativa u tom delu na način da se klijentima omogući suštinska informisanost, a pružaocima platnih usluga umanjeње dokumentacije koju dostavljaju klijentima. Imajući u vidu da smo u dokumentu od prethodne godine izneli određene predloge, ovim putem smatramo da je neophodno iste ponoviti.

Naš predlog je da se u delu dokumentacije koja se dostavlja klijentu isključi obaveza dostavljanja ponude, a shodno činjenici da bi se dostavljanje Nacrta ugovora o otvaranju računa zajedno sa Opštim uslovima poslovanja i Cenovnikom pružaoca platnih usluga moglo smatrati ponudom.

Dalje, ključna izmena koja bi omogućila potpunu informisanost klijenata je uvođenje novog dokumenta umesto dokumenta koji se naziva Pregled usluga i naknada. Naime, trebalo bi propisati set od npr. 5-10 najčešćih usluga koji se uzimaju kao kriterijumi procene za sve banke u posmatranom periodu od jednog meseca i preko sajta Narodne banke Srbije omogućiti bankama da preuzimaju taj dokument uz obavezu da isti bude dostavljen klijentu u predugovornoj fazi. Ideja tog dokumenta je da prosečnom klijentu na jednoj stranici formata A4 pruži informaciju koliko bi bila zbirna mesečna naknada za taj set usluga kod svake banke u Republici Srbiji. Na navedeni način smatramo da bi se suštinski ostvarila težnja regulatora za punom informisanošću klijenata. Kao prepreku ovom predlogu vidimo to što različite banke imaju različite pakete računa, međutim u doba modernih tehnologija bi se lako moglo podesiti da sama aplikacija prepoznaje koji je paket najpovoljniji za klijenta, a koji sadrži taj set odabranih usluga.

Dodatno predlažemo da se u ovom delu formira određena vrsta radne grupe u koju bi bili uključeni predstavnici Narodne banke Srbije, kao i predstavnici banaka, a čiji glavni zadatak bi bio da se uz zajedničku diskusiju i analizu još jednom sagleda ceo proces otvaranja računa i izvrše eventualne izmene u regulativi u pogledu obima dokumentacije koja se dostavlja.

PREPORUKE SAVETA

- Automatizacija procesa video identifikacije.
- Izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog prisustva fizičkog lica.
- Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa.
- Uvođenje elektronske menice za fizička lica.
- Izmena člana 9 stav 2 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica u delu postojanja posebnog zahteva klijenta.
- Izmena regulative u delu dokumentacije koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa.