

PLATNE USLUGE

1,33

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Automatizacija procesa video identifikacije	2022		√	
Izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog prisustva fizičkog lica	2023			√
Uvođenje elektronske menice za fizička lica	2019			√
Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa	2023		√	
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

Kada je u pitanju regulativa u delu platnih usluga, period nakon 2021. godine je period stabilizacije 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.

Nakon perioda stabilizacije, u skladu sa aktuelnim reformama i modernizacijom platnog sistema u Republici Srbiji, krajem jula, usvojene su izmene Zakona o platnim uslugama. Ove izmene imaju za cilj unapređenje sigurnosti, efikasnosti i pouzdanosti platnih usluga, usklađivanje sa evropskim standardima, odnosno sa Direktivom o platnim uslugama 2 - PSD2, kao i dodatnu zaštitu korisnika.

Neke od najznačajnijih izmena se ogledaju u tome što uvode koncept otvorenog bankarstva, čime se omogućava veća integracija i interoperabilnost između različitih pružalaca platnih usluga. Novi zakon uvodi dve inovativne usluge: iniciranje plaćanja sa računa u drugoj banci, što korisnicima omogućava jednostavnije i brže obavljanje transakcija i sveobuhvatni pregled informacija o računima na jednom mestu, što doprinosi boljoj kontroli i upravljanju finansijama. Pored navedenog, unete su i izmene koje postavljaju preduslove za pristupanje SEPA – Jedinstvenom području za plaćanja u evrima, čime će se dodatno olakšati i ubrzati prekogranična plaćanja u evropskoj valuti.

Takođe, izmene zakona uvode strože sigurnosne mere, uključujući pouzdanu autentifikaciju korisnika, koja podrazumeva upotrebu najmanje dva od tri elementa: znanje, posedovanje i svojstvenost. Očekuje se da ove izmene značajno unaprede postojeći pravni okvir i omoguće dalji razvoj i modernizaciju platnih usluga u Srbiji.

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:

1. Automatizacija procesa video identifikacije – U pogledu ove preporuke ističemo da nije bilo dodatne regulatorne aktivnosti koja bi vodila ka daljoj automatizaciji procesa video identifikacije. Međutim, usvojene izmene Zakona o platnim uslugama i jasno definisanje pouzdane autentifikacije korisnika, otvaraju prostor da se još jednom razmotri mogućnost dodatne automatizacije. Shodno navedenom možemo reći da je kroz izmene Zakona o platnim uslugama stvorena mogućnost da se ovo pitanje još jednom razmotri, te da je u ovom delu došlo do određenog napretka.
2. Izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog prisustva fizičkog lica - U vezi sa ovom preporukom ističemo da nije došlo do pomaku u cilju ispunjenja istih, te da se nadamo da će se u budućem periodu dodatno razmotriti mogućnost izdavanja kvalifikovanog elektronskog sertifikata bez fizičkog prisustva, kako zbog građana Republike Srbije, tako i zbog potencijalnih stranih investitora.
3. 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.
4. Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa – iako još uvek nije došlo do osnivanja zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa, izmene i dopune Zakona o platnim uslugama uvode koncept otvorenog bankarstva, te je očekivanje da će izmene zakona dodatno podstaći pružaoce platnih usluga u pravcu formiranja platforme.
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 – Mišljenja smo da nije došlo do pomaka imajući u vidu da nije došlo do promene regulative na način kako je predloženo. Imajući u vidu da smo stava da je dokumentacija u bankarskom poslovanju koju klijent potpisuje preobimna ovu preporuku više nećemo isticati, već ćemo u daljem tekstu pokušati da obrazložimo generalno potrebu za smanjenjem dokumentacije.

6. Izmena regulative u delu dokumentacija koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa – Shodno činjenici da u prethodnom periodu nije bilo regulatorne aktivnosti u ovom delu možemo navesti da nije bilo značajnih promena u cilju ispunjenja preporuke. Međutim, predlogom promena Zakona o platnim uslugama stvara se mogućnost da se u ovoj oblasti još jednom razmotri potreba za velikim brojem dokumenata.

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 pružiocima platnih usluga 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 soft-

verskih 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. Kako bi se prevazišli potencijalni bezbednosni rizici, predlog je da se pored videoidentifikacije (ukoliko se ona vrši automatski) uvede još jedan način autentifikacije. Naime, izmene Zakona o platnim uslugama uvode pouzdanu autentifikaciju korisnika, te bi bilo korisno razmotriti da se paralelno sa uvođenjem automatske videoidentifikacije uvede još jedan vid provere kako bi se postigla potpuna sigurnost. 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 izdata znatno veći broj istih. Dodatno, postupak ličnog preuzimanja sertifikata značajno demotiviše strane investitore i menadžere koji su prinuđeni da dolaze u Srbiju prilikom imenovanja isključivo iz navedenog razloga. Shodno navedenom smatramo da bi trebalo izmeniti regulativu 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. 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, ili priznavanje elektronskih potpisa izdatih u zemljama

Evropske unije. Iako je članom 40. Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju ("Sl. glasnik RS", br. 94/2017) propisano da kvalifikovana usluga od poverenja koju pruža strani pružalac usluge od poverenja u reciprocitetu je sa domaćom uslugom od poverenja u zemlji stranog pružaoca usluge, što je regulisano potvrđenim međunarodnim sporazumom, Republika Srbija je u ovom momentu potpisala sporazume samo sa Crnom Gorom i Severnom Makedonijom.

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. 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 zaživio 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 zaživio 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. Izmene Zakona uvode koncept otvorenog bankarstva, što podrazumeva veću interoperabilnost između različitih banaka i pružalaca platnih usluga. Ovo može olakšati kreir

ranje platformi koje omogućavaju lakšu razmenu informacija i promenu platnih računa. 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. Takođe, prilikom odaranja kredita pravnim licima, često se kao jemci pojavljuju fizička lica koja su vlasnici, što znači da će oni i pored toga što je ceo proces digitalizovan i dalje biti dužni da menice dostavljaju u originalu u banku.

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 da 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 podnošenje 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 regis-

tra 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 banka bez dovođenja istih u opasnost aktivacije van odluke nadležnog suda, kao i olakšalo sam proces zaključenja ugovora o kreditu i sa pravnim licima.

5. Izmena regulative radi smanjenja obima dokumentacija u bankarskom poslovanju

Bankarsko poslovanje već je opterećeno velikim brojem dokumenata, što predstavlja značajan problem za klijente koji često ne mogu da razumeju koje informacije su za njih od suštinskog značaja. Praksa pokazuje da se klijenti bune zbog obimne dokumentacije koju dobijaju u predugovornoj i ugovornoj fazi prilikom otvaranja tekućeg računa. U cilju zaštite i potpune informisanosti klijenata, bilo bi poželjno i efikasnije da se smanji broj dokumenata koji se dostavljaju, omogućavajući klijentima jasniju i sažetiju informisanost. U okviru ove preporuke, želimo još jednom da istaknemo potrebu za ponovnim razmatranjem obima dokumentacije koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa.

Preporučujemo da se iz dokumentacije koja se dostavlja klijentu isključi obaveza dostavljanja ponude, s obzirom na to 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 "Pregled usluga i naknada". Trebalo bi propisati set od 5-10 najčešćih usluga koji se uzimaju kao kriterijumi procene za sve banke u posmatranom periodu od jednog meseca, a Narodna banka Srbije bi omogućila bankama da preuzimaju taj dokument sa svog sajta uz obavezu da isti bude dostavljen klijentu u predugovornoj fazi. Ideja tog dokumenta je da prosečnom klijentu na jednoj stranici formata A4 pruži informaciju o zbirnoj mesečnoj naknadi za taj set usluga kod svake banke u Republici Srbiji. Na ovaj način bi se ostvarila težnja regulatora za potpunom informisanošću klijenata. Iako različite banke imaju različite pakete računa, moderne tehnologije omogućavaju da aplikacija prepozna koji je paket najpovoljniji za klijenta i sadrži taj set odabranih usluga.

Pored navedenog, smatramo da je u ovom delu neophodno ponoviti preporuku iz prethodne godine, budući

da 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 kojih se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrade, netiranja i poravnjanja naloga za prenos 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. Stoga, još jednom predlažemo da se iz navedenog stava izbriše deo koji navodi da se kartica, kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrade, netiranja i poravnjanja naloga za prenos ne obavljaju u Republici Srbiji, može izdati samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi.

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 cilju 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.

Smatramo da bi bilo korisno formiranje radne grupe koja bi uključivala predstavnike Narodne banke Srbije i banaka. Kroz zajedničku diskusiju i analizu, ova radna grupa mogla bi da preispita ceo proces otvaranja računa i razmotri moguće izmene u regulativi u vezi sa obimom dokumentacije koja se dostavlja klijentima.

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 regulative radi smanjenja obima dokumentacija u bankarskom poslovanju.