

PLATNE USLUGE

1,60

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			√
Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa.	2023		√	
Uvođenje elektronske menice za fizička lica	2019		√	
Izmena regulative u delu dokumentacija koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa	2022			√

STANJE

Kada je u pitanju regulativa u delu platnih usluga ove godine bismo želeli da se fokusiramo na izmene Zakona o platnim uslugama koje su usvojene krajem jula 2024-te godina, stupile su na snagu u avgustu 2024. godine, a u primeni je od maja 2025-te godine. Zakon o platnim uslugama je usvojen krajem 2014. godine i nekoliko godina nakon usvajanja istog imali smo period značajne regulatorne aktivnosti čiji je cilj bio i stvaranje stvaranja savremenog, modernog i digitalizovanog sistema pružanja platnih usluga. Između ostalog u tom periodu donet je i Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama, kao i čitav set podzakonskih akata.

Nakon perioda stabilizacije, u skladu sa aktuelnim reformama i modernizacijom platnog sistema u Republici Srbiji, krajem jula 2024. godine, 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 pre-

duslove za pristupanje SEPA – Jedinstvenom području za plaćanja u evrima, čime će se dodatno olakšati i ubrzati prekogranična plaćanja u evropskoj valuti. Dana 22.05.2025. godine Republici Srbiji je zvanično od strane Evropskog platnog saveta (EPC) odobreno pristupanje SEPA sistemu. Prema kalendaru Evropskog saveta, pristupanje srpskih finansijskih institucija SEPA sistemu biće omogućeno od novembra 2025, a najraniji datum operativne spremnosti je maj 2026. godine. Za bankarsko - finansijski sistem ovo pristupanje znači da kao učesnici pomenutog sistema (pristupanjem Srbije, broj članica je porastao na 41) finansijske institucije će moći da primaju i da šalju transfere kroz različite sisteme SEPA plaćanja. Navedeni sistem plaćanja omogućiće brže, efikasnije i jeftinije prekogranične transfere klijentima.

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.

Dodatno u cilju sprovođenja Zakona o platnim uslugama donet je i čitav set podzakonskih akata. Odlukom o tehničkim standardima za pouzdanu autentifikaciju korisnika i zajedničkim i bezbednim otvorenim standardima komunikacije se propisuju tehnički standardi koji omogućavaju pouzdanu autentifikaciju korisnika u elektronskom poslovanju, kao i zajednički i bezbedni otvoreni standardi komunikacije između različitih sistema, čime se obezbeđuje sigurnost i efikasnost u razmeni podataka. Odlukom o posebnim pravilima za izvršavanje transfera odobrenja i direktnih zaduženja u evrima utvrđuju se tehnički, poslovni i bezbednosni zahtevi za izvršavanje transfera odobrenja i direktnih

zaduženja u evrima sa ciljem da se omogući usklađivanje sa evropskim propisima i priprema za pristupanje Srbije Jedinstvenom području za plaćanja u evrima – SEPA. Takođe, u određenom delu izmenjena je regulativa koja se tiče platnih institucija i institucija elektronskog novca, a radi usklađivanja sa Zakonom o platnim uslugama.

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 sa posebnim fokusom na najnovije predmetne izmene i dopune Zakona o platnim uslugama, kao i njihovu primenu u praksi.

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 sa podzakonskim aktom i jasno definisanje pouzdane autentifikacije korisnika, otvaraju prostor da se još jednom razmotri mogućnost dodatne automatizacije. Shodno navedenom možemo reći da nakon što u praksi započne primena Odluke o tehničkim standardima za pouzdanu autentifikaciju korisnika i zajedničkim i bezbednim otvorenim standardima komunikacije imamo okvir za korak dalje u vezi sa ovom preporukom, te ćemo predlog detaljno obrazložiti u daljem delu ovog teksta.
2. **Izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis bez potrebe fizičkog prisustva fizičkog lica** - U vezi sa ovom preporukom ističemo da nije došlo do usvajanja regulatornog okvira koji bi navedenu uslugu direktno omogućio. Međutim, kao što je navedeno, kroz izmene Zakona o platnim uslugama i Odluku o tehničkim standardima za pouzdanu autentifikaciju korisnika i zajedničkim i bezbednim otvorenim standardima komunikacije imamo početak procesa koji bi trebalo da dovede do ispunjenja ove preporuke. Iskreno se nadamo da će se u budućem periodu razmotriti mogućnost izdavanja kvalifikovanog elektronskog sertifikata bez fizičkog prisustva, kako zbog građana Republike Srbije, tako i

zbog potencijalnih stranih investitora.

3. **Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa** – Još uvek nije došlo do osnivanja zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa, iako regulatorni okvir za tu mogućnost postoji. Ovu preporuku ćemo smatrati delimično ispunjenom i iz razloga što postoji mogućnost da se ista osnuje međutim ne postoji određena vrsta regulatorne obaveze, a sama mogućnost je od izuzetnog značaja za građane i privredu te pozitivno utiče na konkurentnost u bankarskom sektoru.
4. **Uvođenje elektronske menice za fizička lica** – U ovom delu, kao što smo i prethodne godine naveli, vidimo pomak jer su u toku opsežne i završne radnje na testiranju i uvođenju Centralnog registra e-menica, koji je preduslov za uvođenje e-menica za fizička lica. Koa što je ranijih godina istaknuto, Narodna banka Srbije iznela je 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.
5. **Izmena regulative radi smanjenja obima dokumentacija u bankarskom poslovanju** – U ovom delu možemo navesti da nije bilo značajnih promena u cilju ispunjenja preporuke. Usvojenim izmenama i dopunama Zakona o platnim uslugama nije se ni na koji način ovaj deo preporuke promenio. Naime, niti je umanjn broj dokumenata, niti eventualno povećan broj istih.

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. Iskreno izražavamo zadovoljstvo zbog svega što je do sada urađeno na polju video identifikacije u prethodnim godinama i omogućća-

vanja građanima i privredi znatno olakšanog otvaranja računa. Međutim, isto tako verujemo da nakon izmena i dopuna Zakona o platnim uslugama i donošenja podzakonskih akata imamo sve preduslove da se ode korak dalje. 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. Radi unapređenja efikasnosti i bezbednosti postupka video identifikacije, predlaže se uvođenje mogućih tehničkih rešenja: biometrijska autentifikacija (korišćenje tehnologije za prepoznavanje lica i glasa u realnom vremenu, uz automatsko poređenje sa fotografijom iz ličnog dokumenta, čime se smanjuje potreba za manuelnom proverom i ubrzava postupak identifikacije); automatska verifikacija dokumenata (integracija sistema sa državnim bazama podataka (npr. MUP, APR) radi provere validnosti ličnih dokumenata i statusa fizičkog lica u trenutku identifikacije); AI analiza ponašanja korisnika (primena algoritama za detekciju sumnjivog ponašanja tokom video sesije (npr. pokreti očiju, mimika, govor), čime se dodatno povećava sigurnost procesa) i sl.

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, izmene i dopune Zakona o platnim uslugama, kao i Odluka o tehničkim standardima za pouzdanu autentifikaciju korisnika i zajedničkim i bezbednim otvorenim standardima komunikacije 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

U savremenom digitalnom okruženju, postupak izdavanja kvalifikovanog elektronskog sertifikata u Republici Srbiji, koji zahteva fizičko prisustvo korisnika u prostorijama sertifikacionih tela poput JP „Pošta Srbije“, Privredne komore Srbije ili MUP-a, predstavlja ozbiljnu prepreku za širu primenu elektronskog potpisa i digitalne identifikacije. Iako ova preporuka nije direktno vezana za pružanje platnih usluga, ona ima snažan indirektan uticaj na efikasnost i dostupnost uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentima, posebno u bankarskom sektoru. Trenutno rešenje ne samo da usporava digitalizaciju, već i demotiviše strane investitore, menadžere i fizička lica koja se nalaze van teritorije Srbije, jer su prinuđeni da dolaze isključivo radi ličnog preuzimanja sertifikata. Smatramo da je upravo ovaj zahtev jedan od ključnih razloga zašto kvalifikovani elektronski sertifikati nisu zaživeli u punom kapacitetu, uprkos njihovom značaju za elektronsko poslovanje, e-upravu i bezbednu komunikaciju. Uvođenje mogućnosti izdavanja sertifikata bez fizičkog prisustva, putem video identifikacije i biometrijske verifikacije bi omogućilo brže, sigurnije i dostupnije uspostavljanje poslovnih odnosa, smanjila administrativne troškove, povećala broj izdatih sertifikata i podstakla razvoj digitalnih usluga. Tehnološki okvir za ovakvo rešenje već postoji, a bezbednosni standardi koji se primenjuju u EU mogu se prilagoditi domaćem zakonodavstvu. U kontekstu digitalne transformacije javne uprave i finansijskog sektora, ovakva izmena ne bi bila samo tehničko unapređenje, već strateški potez ka modernizaciji i inkluzivnosti sistema elektronske identifikacije. Uzimajući u obzir sve navedeno, predlažemo da se regulatorni okvir izmeni tako da omogući izdavanje kvalifikovanog elektronskog sertifikata bez fizičkog prisustva korisnika, uz primenu savremenih metoda verifikacije identiteta. Navedeno bi značajno unapredilo dostupnost, efikasnost i bezbednost digitalnih usluga u Republici Srbiji. Smatramo da je od izuzetne važnosti da se regulatornim izmenama omogući izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata bez potrebe za fizičkim dolaskom korisnika u prostorije sertifikacionog tela. U skladu sa savremenim trendovima digitalizacije i potrebama tržišta, predlažemo da se uvede mogućnost da se postupak izdavanja sertifikata realizuje putem video identifikacije koju sprovodi sertifikaciono telo, kao i kroz verifikaciju biometrijskih podataka korisnika, čime bi se obezbedila visoka bezbednost i pouzdanost procesa.

Dodatno, predlažemo da se razmotri i zakonsko priznavanje kvalifikovanih elektronskih potpisa izdatih u zemljama Evropske unije, čime bi se omogućila prekogranična upotreba elektronske identifikacije u skladu sa najboljim praksama EU. Iako član 40. Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju („Sl. glasnik RS“, br. 94/2017) predviđa mogućnost reciprociteta sa stranim pružaocima usluga poverenja, ta mogućnost je trenutno ograničena na sporazume koje je Republika Srbija potpisala samo sa Crnom Gorom i Severnom Makedonijom. Ovakvo ograničenje značajno umanjuje potencijal za širu primenu kvalifikovanih elektronskih potpisa, naročito u kontekstu međunarodnog poslovanja i digitalne dostupnosti usluga.

Uvođenjem fleksibilnijih i tehnološki naprednijih metoda identifikacije, omogućilo bi se da banke, kao pružaoci platnih usluga, otvore račun klijentu bez potrebe za dodatnom video identifikacijom, oslanjajući se na već sprovedenu identifikaciju od strane sertifikacionog tela. Takav klijent bi automatski posedovao kvalifikovani elektronski potpis, što bi mu omogućilo da koristi sve proizvode i usluge banke bez potrebe za fizičkim dolaskom u poslovnici. Na taj način bi se omogućilo potpuno digitalno ugovaranje proizvoda i usluga, čime bi se značajno unapredila dostupnost, efikasnost i brzina pružanja finansijskih usluga. Ovakvo rešenje bi doprinelo razvoju elektronskog poslovanja, povećalo konkurentnost domaćih finansijskih institucija, olakšalo pristup uslugama za građane u dijaspori i strane investitore, i ujedno uskladilo domaći regulatorni okvir sa evropskim standardima. Verujemo da bi ovakva izmena predstavljala važan korak ka modernizaciji sistema elektronske identifikacije i dodatno podstakla razvoj digitalne ekonomije u Republici Srbiji.

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

U želji da još jednom podržimo potrebu za razvojem zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa ponovo ističemo zaista pozitivna iskustva koje klijenti banaka imaju u postupku refinansiranja kredita preko zajedničke platforme banaka. Sam sistem i više nego odlično funkcioniše. Na osnovu pozitivnih iskustava iz prakse i u svetlu novog Zakona o platnim uslugama, smatramo da je osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u

postupku promene platnog računa neophodan korak ka daljoj digitalizaciji i unapređenju korisničkog iskustva. Platforma koja je već uspešno implementirana za potrebe refinansiranja kredita pokazala se kao izuzetno efikasan model saradnje među bankama, olakšavajući komunikaciju, ubrzavajući procese i povećavajući transparentnost. S obzirom na to da je postupak promene platnog računa definisan još izmenama iz 2018. godine, ali da u praksi nije zaživio u očekivanom obimu, jasno je da je potreban dodatni tehnički i organizacioni okvir koji bi omogućio automatizovanu, sigurnu i pouzdanu razmenu podataka među bankama. Trenutna praksa razmene informacija putem elektronske pošte pokazuje niz slabosti – od neujednačenog postupanja, preko otežanog praćenja zahteva, do rizika od grešaka i kašnjenja. Novi zakon uvodi koncept otvorenog bankarstva, koji podrazumeva obavezno deljenje određenog obima informacija između banaka i drugih pružalaca platnih usluga, uz saglasnost korisnika, kroz bezbedna softverska rešenja.

Upravo taj pravni i tehnološki okvir otvara prostor za uspostavljanje zajedničke platforme za promenu platnog računa, koja bi omogućila jednostavan, brz i transparentan prenos informacija o korisniku, trajnim naložima, direktnim zaduženjima i drugim relevantnim podacima. Takva platforma bi omogućila korisnicima da bez komplikacija promene banku, bez potrebe za ličnim angažovanjem u prenosu podataka, dok bi bankama omogućila efikasnije postupanje i smanjenje operativnih troškova. Osim toga, ovakvo rešenje bi direktno podstaklo konkurenciju u bankarskom sektoru, jer bi se smanjile barijere za prelazak korisnika sa jedne banke na drugu, čime bi se povećala motivacija banaka da unapređuju svoje usluge i ponudu. U kontekstu razvoja fintek sektora, interoperabilnosti i digitalne transformacije, zajednička platforma za promenu platnog računa predstavlja logičan i potreban korak koji bi dodatno osnažio domaći platni sistem. Na kraju, ovakva platforma bi doprinela većoj zaštiti korisnika, smanjenju rizika od grešaka, ubrzanju procesa i stvaranju poverenja u digitalne usluge, što je u potpunosti u skladu sa ciljevima novog Zakona o platnim uslugama – povećanje konkurencije, transparentnosti i sigurnosti u pružanju 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 odoravanja 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 skoro sve banke na tržištu koriste mogućnost zaključenja ugovora o kreditu na daljinu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Dodatno, nakon usvajanja novog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga predviđeno je da korisnik može potpisati ugovor na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara, a izuzetno i ugovor o depozitu na daljinu u vrednosti do 2.400.000 dinara, ako je davalac usluga proverio i potvrdio njegov korisnički identitet korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima. Navedeno pre svega znači da se na određeni način rizik u bankarskom poslovanju povećava iz razloga što je iznos kredita na daljinu uvećan, a ne postoje sredstva obezbeđenja vraćanja dugovanog. Naime, 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 podnošenja predloga za izvršenje nadležnom sudu. Nesporo 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 banka bez dovodenja 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

Ovim putem još jednom želimo da ukažemo regulatoru na potrebu da se bankarsko poslovanje naročito u delu dokumentacije za otvaranje računa rastereti nepotrebne birokratije, koja ne samo što ne doprinosi pravno sigurnosti, već potpuno suprotno dovodi do toga da od velikog broja dokumenata klijenti ne žele ni da pročitaju ono što bi zaista za njih bilo bitno da znaju. 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.

Predlažemo da se regulatornim izmenama racionalizuje obim dokumentacije koja se dostavlja klijentima u postupku otvaranja tekućeg računa, kako bi se unapredila pravna jasnoća, efikasnost postupka i zaštita korisnika. Smatramo da je obaveza dostavljanja posebne ponude suvišna, jer se dostavljanjem nacrtu ugovora, Opštih uslova poslovanja i Cenovnika već ispunjava pravni standard ponude u smislu Zakona o obligacionim odnosima. Ovakvo rešenje bi pojednostavilo postupak, bez ugrožavanja prava klijenata. Dodatno, predlažemo da se dokument „Pregled usluga i naknada“ zameni jedinstvenim informativnim dokumentom koji bi sadržao zbirne mesečne naknade za set od 5 do 10 najčešće korišćenih

usluga, definisanih od strane Narodne banke Srbije. Taj dokument bi bio dostupan na sajtu NBS, a banke bi imale obavezu da ga dostave klijentima u predugovornoj fazi. Na taj način bi se obezbedila transparentnost, uporedivost ponuda i stvarna informisanost korisnika, što je u skladu sa ciljevima regulatora. Iako banke nude različite pakete računa, savremene tehnologije omogućavaju da aplikacije automatski prepoznaju najpovoljniji paket za klijenta, na osnovu definisanog seta usluga. Ovakav pristup ne samo da pojednostavljuje proces, već i osnažuje klijente da donose informisane odluke, uz smanjenje administrativnog opterećenja za banke. Uvođenje ovih izmena bilo bi u skladu sa evropskim praksama i doprinosilo bi većoj pravnoj sigurnosti, dostupnosti i efikasnosti u pružanju platnih usluga.

Još jednom ističemo da bi zaista u budućnosti bilo značajno i korisno da se formira radna grupa 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.

6. 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 pitanju je preporuka koju smo imali prethodnih godina, a prošle godine je bila uključena u deo preporuke o smanjenju obima dokumentacije kod bankarskog poslovanja. Međutim, praksa je pokazala da ponovo zasluhuje da bude izdvojeno kao posebna preporuka. Naime, ova odredba je zaista primer nepotelnog birokratima čija jedina svrha jeste

postojanje dodatnog papira, odnosno posebnog zahteva klijenta. 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 poravnanja 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 poravnanja 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.

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
- 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