

2021

# DIGITALNE FINANSIJSKE USLUGE

Centralna banka Republike Kosova  
i Grupacija Svetske banke  
uz podršku  
Vlade Švajcarske



**THE WORLD BANK**  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Ovu brošuru izradile su Centralna banka Republike Kosova i Grupa za razvoj platnih sistema (*Payment Systems Development Group-PSDG*) koja funkcioniše u okviru jedinice Globalne prakse u oblasti finansija, konkurentnosti i inovacija Grupacije Svetske banke (*Finance, Competitiveness and Innovation Global Practice of The World Bank Group*).

Švajcarski Državni sekretarijat za ekonomske poslove (*SECO*) finansirao je ovu brošuru u okviru Programa za plaćanja i doznake (*Remittances and Payments Program*).

[www.remittanceprices.worldbank.org](http://www.remittanceprices.worldbank.org)



## Centralna banka Republike Kosova

adresa: Rr. Garibaldi 33,  
Priština, Kosovo

[www.bqk-kos.org](http://www.bqk-kos.org)

e-mail: [info@bqk-kos.org](mailto:info@bqk-kos.org)

tel: +383 38 222 055

fax: +383 38 243 763



## Grupacija Svetske banke

1818 H Street NW  
20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

[paymentsystems@worldbank.org](mailto:paymentsystems@worldbank.org)

kontakt telefon: +1 202 473-1000

Fotografija sa naslovnice: Spenser Montero

© Grupacija Svetske banke, 2021

# ŠTA SU TO DIGITALNE FINANSIJSKE USLUGE?

Digitalne finansijske usluge su usluge koje su podržane novim tehnologijama. Koriste internet kao sredstvo za plasman usluga i dostupne su preko internet stranica, pametnih telefona, tableta i raznih platformi za komunikaciju.



# KOJE SU TRENUTNO NAJZASTUPLJENIJE USLUGE NA TRŽIŠTU?

Kada su *bankarske finansijske institucije* u pitanju, najzastupljenije digitalne usluge su:

- *Mobilno bankarstvo;*
- *Internet (onlajn) bankarstvo.*



# MOBILNO BANKARSTVO

Kod mobilnog bankarstva pristup usluzi je omogućen putem odgovarajuće aplikacije za mobilni telefon ili tablet koju preuzimate sa zvanične prodavnice (App Store ili Google Play), kojoj, uz podršku pružaoca usluge, pristupate odgovarajućim PIN-om.

Za mobilno bankarstvo potrebno je da imate:

1. Račun u banci
2. Pametni uređaj (telefon ili tablet)
3. Sigurni WiFi pristup internet mreži
4. Aplikaciju za mobilno bankarstvo instaliranu sa zvanične prodavnice (App Store ili Google Play)
5. PIN kod kojim pristupate aplikaciji



# MOBILNO BANKARSTVO

Mobilno bankarstvo, bez fizičkog prisustva u banci, omogućava:

- Plaćanje usluga, prenos novca i proveru stanja na računu u bilo kojem momentu
- Plaćanje putem QR kodova
- Čuvanje platnih naloga i pristup bankovnim izvodima
- Konverziju valuta po računima
- Slanje instrukcija za primanje uplata na račun
- Pomoć u upravljanju troškovima, kategorizaciju naloga i plaćanja
- Informacije o drugim uslugama, kalkulatora, kursne liste, i slično.

Na tržištu, različiti pružaoci usluga, pored nabrojanog, mogu nuditi i druge usluge. U praksi, naknade za plaćanja putem mobilnog bankarstva su po pravilu znatno niže nego za šalterske usluge.



# INTERNET (ONLAJN) BANKARSTVO

Internet ili „onlajn“ bankarstvo nudi iste usluge kao i mobilno bankarstvo, ali i nekoliko dodatnih, kao što su:

- Lakši pristup usluzi ino-plaćanja
- Lako dostupne informacije o drugim proizvodima i uslugama
- Podnošenje onlajn zahteva za pojedine usluge i proizvode
- Ugovaranje štednje ili investiranja
- Kreiranje trajnog naloga
- Mogućnost četa ili direktnog video poziva sa operaterom banke

## **Saveti za bezbedno korišćenje:**

- Vodite računa o svojoj internet bezbednosti; izbegavajte nebezbedne internet mreže i sajtove koji nemaju <https://> protokol!
- Čuvajte i ne delite svoj PIN i pristupne šifre sa drugima!
- Ukoliko izgubite ili vam ukradu mobilni uređaj, a koristite uslugu mobilnog bankarstva, obavestite o tome vašu banku!
- Kada ste ulogovani na internet stranicu putem koje koristite internet (onlajn) bankarstvo, ne napuštajte računar dok se ne izlogujete!



# INTERNET (ONLAJN) BANKARSTVO

Ovoj usluzi se pristupa putem veb stranice pružaoca usluge korišćenjem tokena odnosno korisničkog imena i šifre.

Za internet (onlajn) bankarstvo potrebno je imati:

1. Račun u banci
2. Računar, tablet ili mobilni telefon
3. Sigurni pristup internet mreži
4. Internet adresu Vaše banke
5. Token odnosno korisničko ime i šifru koju ste prethodno dobili od banke

I u slučaju internet (onlajn) bankarstva naknade su po pravilu niže nego kod šalterskog poslovanja.





# NEBANKARSKE FINANSIJSKE INSTITUCIJE

## *Mobilna plaćanja*

Usluge mobilnog plaćanja nude različite opcije plaćanja, od plaćanja računa i kupovine pripejd dopuna do kupovine raznih elektronskih karata, bez obzira na to koji mobilni telefon ili mobilnu mrežu koristite.

Za mobilna plaćanja treba da imate:

1. Račun u banci
2. Bilo koji tip mobilnog telefona
3. PIN koji Vam je dodelio pružalac usluga
4. Pristup mreži bilo kog mobilnog operatera

Usluge mobilnog plaćanja ne zahtevaju pristup internetu jer koriste USSD meni koji je povezan sa vašim brojem mobilnog telefona.

Usluga je dostupna 24 časa dnevno.



# NEBANKARSKE FINANSIJSKE INSTITUCIJE

## *Servisi za slanje novca i digitalne usluge*

I servisi za slanje novca u svom poslovanju pružaju digitalne usluge, koje korisnicima omogućavaju jednostavniji pristup slanju novca, bez potrebe za otvaranjem računa u banci.

Najzastupljenije su usluge:

- Putem mobilnih aplikacija
- Putem veb sajtova
- Putem Facebook Messenger-a ili nekog drugog servisa za onlajn komunikaciju
- Putem automata/kioska gde pošiljalac može da uplati novac, unese tražene podatke i tako pošalje primaocu, koji potom novac podiže na svojoj lokaciji.



# NEBANKARSKE FINANSIJSKE INSTITUCIJE

U praksi je najzastupljenije korišćenje mobilnih aplikacija putem kojih se šalje novac. Mobilne aplikacije su uglavnom dostupne za besplatno preuzimanje sa App Store ili Google Play.

Nakon instaliranja, kreira se profil korisnika unošenjem potrebnih podataka, izabere opcija slanja i unesu podaci o iznosu i primaocu. Primaoc novac podiže na šalteru banke ili u poslovnicu servisa za slanje novca (ili njihovog agenta). U nekim zemljama moguće je uplatiti novac i direktno na račun primaoca.



# FINTECH - NOVE INOVATIVNE FINANSIJSKE USLUGE

Finansijske tehnologije (FINTECH) je izraz koji se koristi za opisivanje uticaja novih tehnologija na industriju finansijskih usluga koje su transformisale tradicionalni način pružanja bankarskih i finansijskih usluga.

Fintech je naziv za usluge i kompanije koje nude inovativne finansijske usluge, putem modernih tehnologija. Fintech kompanije najčešće nude usluge plaćanja, investiranja, kreditiranja i osiguranja.



# FINTECH - NOVE INOVATIVNE FINANSIJSKE USLUGE

Kriptoalute, pametni ugovori, e-keš, stabilne kriptoalute (engl. stablecoins) su pojmovi koji se često pojavljuju u kontekstu fintech usluga. Fintech usluge se dinamično razvijaju i dodatno proširuju ponudu digitalnih usluga na finansijskom tržištu.

Sa aspekta finansijskog uključivanja, digitalne finansijske usluge mogu imati transformativni uticaj. One prevazilaze barijere vezane za udaljenost, nedostatak vremena ili lošu infrastrukturu u udaljenim krajevima, omogućavajući klijentima da obavljaju transakcije sa bilo kog mesta. Stoga, digitalne finansijske usluge imaju veliki potencijal da omoguće veći pristup formalnim finansijskim uslugama.



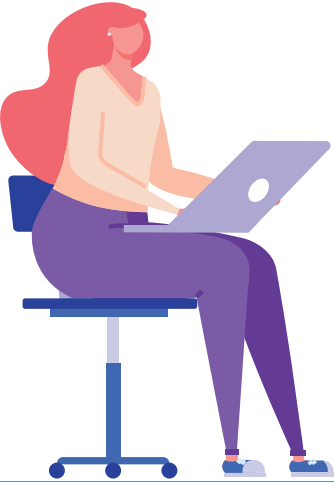
# FINTECH - NOVE INOVATIVNE FINANSIJSKE USLUGE


Ove usluge obično imaju niže troškove omogućavajući kupcima da izvršavaju transakcije u manjim iznosima u sopstvenom ritmu, pomažući im da upravljaju prihodima i troškovima u skladu sa njihovom specifičnom dinamikom.

Dodatno, digitalne finansijske usluge koriste dostupne podatke i najnovije tehnološke trendove za razvoj sve jednostavnijih proizvoda i usluga i za efikasniju edukaciju klijenata. Digitalne finansijske usluge koriste tehnološka rešenja i za pružanje automatizovanih saveta u vezi sa donošenjem finansijskih odluka o troškovima, štednji i investiranju novca.

Konačno, digitalne finansijske usluge smanjuju rizike od gubitka, krađe i drugih finansijskih krivičnih dela koje se mogu dešavati kod transakcija u gotovini i sa neformalnim pružaocima usluga transfera novca.



<i>Vrsta usluge</i>	<i>Prednosti</i>	<i>Nedostaci</i>
<p><b>MOBILNO            BANKARSTVO I            INTERNET (ONLAJN)            BANKARSTVO</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niže naknade u odnosu na šaltersko poslovanje;</li> <li>✓ Mogućnost provere stanja na računima u bilo kojem momentu;</li> <li>✓ Mogućnost obavljanja transakcija preko računara 24/7;</li> <li>✓ Nije potrebno odlaziti u banku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mobilno bankarstvo zahteva pametan telefon koji podržava aplikaciju banke;</li> <li>✓ Internet bankarstvu možete pristupiti isključivo putem pametnog telefona, tableta ili računara;</li> <li>✓ Morate imati stalnu internet konekciju dok koristite servise.</li> </ul>

<i>Vrsta usluge</i>	<i>Prednosti</i>	<i>Nedostaci</i>
<p><b>MOBILNO PLAĆANJE</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plaćanje možete izvršiti sa bilo koje vrste mobilnog telefona;</li> <li>✓ Internet veza nije potrebna;</li> <li>✓ Nije potrebna instalirana mobilna aplikacija;</li> <li>✓ Mogućnost provere stanja na računu u bilo kom trenutku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne možete da vršite inostrana plaćanja;</li> <li>✓ Ne možete da prenesete novac sa računa na drugi račun u banci;</li> <li>✓ Ne možete da razmenjujete valute;</li> <li>✓ Možete izvršiti plaćanje samo ka određenim trgovcima.</li> </ul>



<i>Vrsta usluge</i>	<i>Prednosti</i>	<i>Nedostaci</i>
<p><b>SERVISI ZA SLANJE NOVCA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primalac novca ne mora da ima otvoren račun u banci;</li> <li>✓ Primalac novca ne mora da ima mobilni telefon ili računar;</li> <li>✓ Moguće je fizičko preuzimanje novca kod bilo kojeg agenta servisa (banke, menjačnice, i sl).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Digitalni servisi za slanje novca po pravilu zahtevaju da pošiljalac ima račun u banci odnosno debitnu ili kreditnu karticu;</li> <li>✓ Troškovi koje plaća pošiljalac razlikuju se zavisno od iznosa i države iz koje se novac šalje;</li> <li>✓ Primalac novca mora da ima kod sebe kontrolni broj transfera i treba lično da preuzme novac na lokaciji agenta servisa.</li> </ul>





BANKA QENDRORE E REPUBLIKËS SË KOSOVËS  
CENTRALNA BANKA REPUBLIKE KOSOVA  
CENTRAL BANK OF THE REPUBLIC OF KOSOVO

**Centralna banka  
Republike Kosova**

adresa: Rr. Garibaldi 33,  
Priština, Kosovo

**[www.bqk-kos.org](http://www.bqk-kos.org)**

e-mail: [info@bqk-kos.org](mailto:info@bqk-kos.org)

tel: +383 38 222 055

fax: +383 38 243 763



**THE WORLD BANK**

IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

**Grupacija Svetske banke**

1818 H Street NW

20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

**[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)**

[paymentsystems@worldbank.org](mailto:paymentsystems@worldbank.org)

kontakt telefon: +1 202 473-1000