

Na osnovu člana 35. stav 1. tačka 1.1. Zakona br. 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosovo, kao i u skladu sa članom 1. stav 1. i članom 8. stav 1. i stav 2. tačka 2.3. Zakona br. 04/L-155 o Platnom sistemu, Odbor centralne Banke, na sastanu održanom 31. avgusta 2017. godine, usvojio je ovu:

## **UREDBU O INSTRUMENTIMA ELEKTRONSKOG PLAĆANJA**

### **Poglavlje I Opšte odredbe**

#### **Član 1 Cilj i delokrug**

1. Cilj ove Uredbe he određivanje uslova, zahteva i procedura za izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja, kao i određivanje načina izveštavanja informacije tokom korišćenja ovih instrumenata elektronskog plaćanja.
2. Predmet sprovođenja ove Uredbe su banke i institucije koje su ovlašćene od strane Centralne banke Republike Kosovo (CBK) za obavljanje usluga instrumentima elektronskog plaćanja.
3. Odredbe ove Uredbe se ne primenjuju u ovim slučajevima:
  - 3.1. Platni instrumenti u papirnom obliku;
  - 3.2. Elektronski nalozi inicirani od strane banaka za obavljanje unakrsnih plaćanja u platnom sistemu.

#### **Član 2 Definicije**

1. Svi izrazi u ovoj uredbi imaju isto značenje kao izrazi određeni Zakonom br. 04/L-155 o Platnom sistemu i/ili sledećim definicijama, za potrebe ove uredbe:
  - 1.1. **Elektronski novac** – je monetarna vrednost registrovana u elektronskom ili magnetnom obliku, koja se izdaje prijemom fondova za potrebe vršenja transakcija plaćanja i koja predstavlja obavezu izdavaoca elektronskog novca prema njenom primaocu, koji je fizičko ili pravno lice, za razliku od izdavaoca elektronskog novca;
  - 1.2. **Elektronsko plaćanje** – je transakcija plaćanja, realizovana putem kartice koja sadrži magnetnu traku, mikro sklop (čip) ili identifikacioni kod i koristi se na elektronskom platnom terminalu, u terminalu prodajne tačke (POS) itd, ili putem bankarske aplikacije koristeći elektronska sredstva komuniciranja;

- 1.3. **Instrument elektronskih plaćanja (IEP)** – je instrument koji omogućava nosiocu da obavi elektronsko plaćanje. Ovde se obuhvaćaju kako instrumenti plaćanja na daljinu, tako i instrumenti elektronskog novca;
- 1.4. **Instrument plaćanja sa pristupom na daljinu** – je instrument koji omogućava nosiocu računa da pristupi fondovima na svom računu u banci, obično pomoću ličnog identifikacionog broja i/ili drugih sredstava identifikacije. Ovde se obuhvataju bankarske kartice i ostale bankarske elektronske usluge;
- 1.5. **Instrument elektronskog plaćanja** – je instrument plaćanja, koji se razlikuje od instrumenta plaćanja na daljinu, koji čuva monetarne vrednosti u elektronskom obliku i omogućava nosiocu da obavlja elektronska plaćanja. Ovaj instrument se može dopuniti sa monetarnim vrednostima kada god je to potrebno;
- 1.6. **Instrumenti plaćanja u obliku papira** – je nalog za plaćanje podnesen kod pružaoca usluge plaćanja u papirnom obliku. Ovi instrumenti uglavnom obuhvataju kreditne i debitne kredite u papirnom obliku;
- 1.7. **Bankarska kartica** – je svaka kartica, uključujući debitnu karticu, kreditnu karticu, ATM, POS ili karticu dopune, koja se koriste od strane klijenta radi obavljanja transfera fondova, isključujući kartice izdate od strane trgovaca samo za korišćenje u radnjama ili mrežama njihovih radnji;
- 1.8. **SMP- Sistem Međubankarskih Plaćanja u CBK;**
- 1.9. **Usluge elektronskog bankarstva** – su bankarske usluge realizovane online, kao: mobile banking, e-banking itd, koja se sprovode putem elektronskih sredstava komuniciranja. Ovim bankarskim uslugama mogu pristupiti klijenti subjekata ove Uredbe, kroz korišćenje raznih sredstava telekomunikacija, kao npr. telefon, mobilni, terminali ili lični računari, itd.;
- 1.10. **Mobile Banking** – je usluga koja omogućava nosiocu da koristi telefon ili mobilni radi realizacije raznih bankarskih transakcija, uključujući mogućnost za izvršenje naloga za plaćanje sa bankarskog računa;
- 1.11. **E-banking** – je usluga, koja dozvoljava nosiocu da realizuje razne bankarske transakcije, uključujući naloge za plaćanje, koristeći internet;
- 1.12. **Neposredno plaćanje** – je elektronsko plaćanje u maloj monetarnoj vrednosti koja je na raspolaganju 24/7/365 i koja rezultira neposrednim međubankarskim kliringom, šta podrazumeva kreditiranje platnog računa i potvrdu za izvršioca isplate, u roku od nekoliko sekundi nakon pokretanja plaćanja. Neposredno plaćanje se realizuje u zavisnosti od osnovnog instrumenta obavljanog plaćanja kao i sporazuma za kliring ili poravnanje;
- 1.13. **PIN (Lični identifikacioni broj)** – je numerički kod koji služi za verifikaciju identiteta nosioca. U elektronskim transakcijama se smatra kao ekvivalenta ovlašćenog potpisa;
- 1.14. **Izdavalac** – je banka ili institucija licencirana i ovlašćena od strane CBK-a, koja na osnovu ugovora izdaje nosiocu na korišćenje instrument elektronskog plaćanja;
- 1.15. **Primalac** – je banka ili institucija licencirana od strane CBK-a, koja na osnovu ugovora sa trgovcem prihvata elektronska plaćanja pokrenuta od strane nosioca putem instrumenta elektronskih plaćanja i realizovanih kod trgovca, putem POS/EFTPOS ili virtual POS. Primalac istovremeno može biti i izdavalac i obratno;

- 1.16. **Nosilac** – je fizičko ili pravno lice, koji na osnovu relevantnog ugovora sa izdavaocem nosi IEP;
- 1.17. **Trgovac** - je fizičko ili pravno lice, koji na osnovu sklopljenog ugovora sa primaocem, prima uplate sa IEP kroz korišćenje uređaja POS/EFTPOS/virtual POS;
- 1.18. **ATM (Automated Teller Machine)** – je elektromehanički uređaj koji omogućava povlačenje ili deponovanje gotovine, plaćanje usluga, transfer fondova između računa, povlačenje stanja na račun, itd.;
- 1.19. **Terminal POS/EFTPOS** – je uređaj koji omogućava korišćenje bankarskih kartica na prodajnom mestu;
- 1.20. **Terminal virtual POS (virtual POS)** – je sličan uređaj ili aplikacija sa uslugama u POS terminalu, koji omogućava izvršenje transakcija putem interneta ili telefona, putem bankarskih kartica koje funkcionišu u realnom vremenu;
- 1.21. **Online operacija** – je način sa kojim transakcije koje se obavljaju IEP-om putem elektronskih komunikacionih uređaja između sistema u kojem se obavlja ova transakcija i sistema odobravanja izdavaoca kartice ili operatera njene usluge, odobravaju se odmah od strane poslednjeg pomenutog blokirajući fondove na račun nosioca IEP-a;
- 1.22. **Offline operacija** – je način na koji se vrši obrada i odobrenje jedne transakcije sa IEP-om na jednom terminalu, obavlja se bez kontaktiranja izdavaoca;
- 1.23. **Agent/klirinška kuća** – je entitet koji ima za obavezu da izračuna neto pozicije učesnika u sistemu, moguća centralna stranka i/ili mogući agent za poravnanje.
- 1.24. **Međunarodne kompanije za kartice** – su međunarodne kompanije finansijskih usluga koja omogućavaju elektronske transfere fondova širom sveta, kao i olakšavaju obrađivanje plaćanja između banaka i trgovaca;

### Član 3

#### Vrste instrumenata elektronskih plaćanja

1. Instrumenti elektronskih plaćanja, putem kojih se omogućava pristup fondovima na bankarskim računima ili registrovanom novcu u elektronskom obliku, za obavljanje delatnosti kao: deponovanje/povlačenje novca, obavljanje plaćanja i transfera, dopunjavanje monetarnom vrednošću itd, klasifikuju se u:
  - 1.1. Instrumenti plaćanja sa pristupom u daljini, koji omogućavaju nosiocu pristup finansijskim fondovima na njegovom bankarskom račun, putem korišćenja elektronskih i tehničkih sredstava, kao:
    - 1.1.1. Bankarska kartica;
    - 1.1.2. Trenutna plaćanja.
  - 1.2. Ostale usluge elektronskog bankarstva, kao: mobile banking, e-banking, itd.; i
  - 1.3. Instrumenti elektronskog novca.
2. Određivanje tipova IEP-a prema stavu 1. ovog člana, nema ograničavajući/iscrpljujući karakter i zavisi od daljeg tehnološkog razvoja.

## **Poglavlje II**

### **Standardi transparentnosti i zaštite klijenta**

#### **Član 4**

##### **Stvaranje odnosa za izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja**

1. Odnosi za izdavanje, održavanje i korišćenje IEP-a se utvrđuju putem sklapanja pisanog ugovora između izdavaoca i nosioca.
2. Ugovor prema stavu 1. ovog člana treba da sadrži najmanje sledeće uslove:
  - 2.1. Ugovor o održavanju i korišćenju IEP se izrađuje na albanskom jeziku i može se izraditi i na drugim jezicima u skladu sa važećim zakonima na Kosovu;
  - 2.2. Pre potpisivanja ugovora, izdavalac objavljuje informacije nosiocu IEP-a za sve uslove ugovora, objašnjavajući pažljivo međusobna prava i obaveze;
  - 2.3. Ugovor o održavanju i korišćenju IEP-a treba da sadrži najmanje sledeće informacije:
    - 2.3.1. Ugovorene strane;
    - 2.3.2. Vrstu izdatog IEP-a, kao i vrstu uređaja/sredstva u kome nosilac može da koristi ovaj instrument za obavljanje transakcija;
    - 2.3.3. Vrste transakcija plaćanja koja mogu da se obavljaju sa IEP;
    - 2.3.4. Trajanje/limit perioda korišćenja ili period važenja IEP-a;
    - 2.3.5. Prepreke koje mogu nastati tokom obavljanja transakcija;
    - 2.3.6. Primenjive sigurnosne procedure i obaveze ugovorenih strana;
    - 2.3.7. Period u kojem nosilac treba da poravni obaveze koje proizilaze iz transakcija IEP-a;
    - 2.3.8. Vrstu i vrednost tarifa i provizija koja se povezuju sa korišćenjem IEP-a kao i uslove za njihovo izmenjivanje;
    - 2.3.9. Pravila za obavljanje transakcija sa stranom valutom kao i uslovi za njihovu izmenu;
    - 2.3.10. Pravila za obračunavanje kamatne stope i efektivne kamatne stope, ukoliko se one primenjuju za željeni IEP;
    - 2.3.11. Prava i procedure podnošenja žalbe u vezi sa IEP, kao i proces njenog tretiranja;
    - 2.3.12. Uslove i rokove u vezi sa obnavljanjem ugovora;
    - 2.3.13. Način, rok obaveštenja, uslove za prekid ugovora; i
    - 2.3.14. Procedure i posledice u slučajevima gubitka, uništenja, zloupotrebe, krađe, falsifikovanja ili kopiranja IEP-a.
  - 2.4. Ugovoru se prilažu sledeći dokumenti:
    - 2.4.1. Spisak sa vrednostima dozvoljenih limita za obavljanje transakcija, tarifa, provizija i kamatnih stopa kada je to primenjivo, kao i referenca na dan kotiranja stopa kursa razmenjivanja koji se primenjuje za korišćenje IEP-a u zemlji i inostranstvu;
    - 2.4.2. Opis o načinu korišćenja IEP-a i opreme gde se ona koristi.

3. Izdavalac dostavlja nosiocu IEP samo nakon što se uveri da je klijent informisan i da su mu razjašnjeni ugovorni uslovi i prava međusobnih obaveza, kao i nakon potpisivanja ugovora izrađenog prema ovom članu.
4. Izdavalac treba da pismeno obavesti nosioca o predlozima izmena odredbi ugovora.

## **Član 5**

### **Izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskih plaćanja**

1. Subjekti ovog ugovora imaju pravo da izdaju IEP i da pružaju uslugu elektronskih plaćanja putem IEP-a, samo nakon licenciranja od strane CBK-a.
2. Subjekti ovog ugovora koji zahtevaju izdavanje nove vrste IEP-a, najmanje jedan (1) mesec pre pružanja usluga elektronskog plaćanja putem novog IEP-a, obavestavaju pismeno Odeljenje za licenciranje i standardizaciju pri CBK u vezi sa IEP-om, načinu pružanja usluge i mogućnostima korišćenja IEP-a, kao i procenu tržišta za ovu uslugu.
3. CBK može u bilo kom trenutku da zabrani izdavanje ili korišćenje nove vrste IEP-a ukoliko prema njenoj proceni nisu ispunjeni uslovi ove uredbe.

## **Član 6**

### **Obaveze izdavaoca instrumenta elektronskih plaćanja**

1. Izdavalac IEP-a treba ispuniti sledeće uslove:
  - 1.1. Omogućavanje nosiocu obavljanje transakcija sa IEP;
  - 1.2. Dostavljanje nosiocu ili ovlašćenom licu prema važećim zakonima u zapečaćenoj koverti PIN, ili putem drugih načina koja omogućavaju alternative za izdavanje PIN-a u elektronskom obliku. PIN se može odrediti odstrane izdavaoca ili nosioca IEP-a;
  - 1.3. Da pruži poverljive podatke o bankarskim transakcijama samo za nosioca, u skladu sa pravnim aktima za čuvanje podataka i bankarske tajne;
  - 1.4. Da pravilno registruje i evidentira na bankarskom računu nosioca svaku obavljanu transakciju sa IEP-om nosioca;
  - 1.5. Da obezbedi izbegavanje/eliminisanje tehničkih prepreka ili drugih nedostataka, za obavljanje transakcija sa IEP;
  - 1.6. Da ne izdaje platne instrumente ukoliko to nosilac ne zahteva, osim u slučajevima kada on zamenjuje instrument elektronskog plaćanja korišćenog od strane nosioca;
  - 1.7. Da vodi evidenciju u određenom vremenskom periodu sa važećim zakonima kako bi se omogućila identifikacija transakcija i ispravljanje grešaka u slučajevima koji su navedeni ugovorom;
  - 1.8. Da obavesti nosioca u pisanom obliku i/ili putem elektronskog oblika u vezi sa objavljivanjem izmene kamatnih stopa kada su one primenljive;
  - 1.9. Da stavi na raspolaganje nosiocu svaku informaciju o transakcijama, na zahtev poslednjeg pomenutog;
  - 1.10. Da pruži nosiocu mogućnost obaveštavanja u vezi sa gubitkom, krađom, zloupotrebom ili uništavanjem IEP-a, tokom 24/7 časova putem raspoloživih sredstava komuniciranja;

- 1.11. Da identifikuje lice koje obavlja obaveštenje prema tački „1.10“ ovog stava, kako bi se osiguralo da je on nosilac IEP-a;
  - 1.12. Da u potpunosti registruje prijem obaveštenja o predviđenim slučajevima prema tački „1.10“ ovog stava, uključujući dobijanje podataka u vezi sa identifikacionim brojem IEP-a, lice koji obavlja obaveštavanje, datum i tačno vreme dobijanja obaveštenja kao i ostale dodatne okolnosti;
  - 1.13. Po prijemu obaveštenja prema tački „1.10“ i identifikovanju lica prema tački „1.11“ ovog stava, izdavalac će odmah preduzeti sve neophodne mere za sprečavanje daljeg korišćenja IEP-a, i u slučajevima kada je moguće da je nosilac delovao potpuno nepažljivo ili obmanjivanjem; i
2. izdavalac IEP-a tokom procesa izdavanja i nadgledanja korišćenja IEP-a će sprovesti zahteve važećeg zakonodavstva za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

## **Član 7**

### **Objavljivanje informacije**

1. Izdavalac objavljuje, u prostorijama u kojima posluje i putem raznih medija, besplatnu informaciju o:
  - 1.1. Primenjivim kamatnim stopama i efektivnim kamatnim stopama;
  - 1.2. Vrednosti primenjivih tarifa i predloga a na poseban način, o komisijama koja se naplaćuju nosiocu kada se IEP koristi u uređajima pružanim od strane primaoca koji se razlikuju od onih izdavaoca.
2. Izdavalac je u obavezi da obezbedi informaciju na zahtev nosioca i u vezi sa transakcijama obavljanim putem IEP-a. Ova informacija treba da bude pisana i/ili putem elektronskih sredstava, kao i treba da sadrži:
  - 2.1. Referencu koja će omogućiti nosiocu da identifikuje transakcije, uključujući informaciju u vezi sa trgovcem i/ili mestom gde je obavljena transakcija, kao i vrstu, datum, vreme i referentni broj obavljane transakcije;
  - 2.2. Iznos transakcije kojom je debitovan račun nosioca, uključujući i vrednost transakcije u originalnoj valuti;
  - 2.3. Kamatne stope, komisije i/ili moguće tarife za svaku transakciju, u slučajevima kada se primenjuju; i
  - 2.4. Nove usluge koje može da pruža u vezi sa IEP-om.

## **Član 8**

### **Obaveze nosioca instrumenta elektronskog plaćanja**

1. Pored uslova iz člana 6. ove Uredbe, ugovor za instrument plaćanja treba da sadrži i obaveze nosioca, prema kojima on treba:
  - 1.1. Da koristi instrument elektronskih plaćanja u skladu sa uslovima i rokovima koji su određeni ugovorom;
  - 1.2. Da čuva u tajnosti svoj PIN ili lozinku i da preduzme sve mere kako bi sprečio pristup drugog lica;

- 1.3. Da odmah obavesti izdavaoca u slučaju da se dogodi najmanje jedan od sledećih događaja:
    - 1.3.1. IEP je unište, zloupotrebljen, izgubljen, ukraden falsifikovan, ili kopiran;
    - 1.3.2. Primećuje neku zloupotrebu, obmanu u vezi sa svojim PIN-om/lozinkom, koji omogućava pristup trećim licima u svom računu;
    - 1.3.3. Transakcija sa IEP-om je izvršena bez dobijanja saglasnosti od strane nosioca;
    - 1.3.4. Primećuje grešku ili nedoslednost na njegovom računu ispred izdavaoca.
  - 1.4. Da ne upiše svoj PIN/lozinku na vidljivom mestu koji omogućava trećem licu da pročitati isti;
  - 1.5. Da daje potpune i tačne podatke za potrebe identifikovanja; i
  - 1.6. Da obavesti odmah izdavaoca o promeni njegovih ličnih podataka.
2. Obaveštenje o slučajevima predviđenim prema tački 1.3. stava 1. ovog člana se vrši raznim sredstvima komuniciranja, prema definicijama ugovora.
  3. Nosilac snosi finansijsku odgovornost za konstatovane gubitke nastale gubitkom ili krađom IEP-a, do trenutka podnošenja obaveštenja. Nakon obaveštenja, nosilac ne snosi više finansijsku odgovornost za konstatovane gubitke, osim u slučajevima kada postupi pod lažnim uslovima.
  4. Pored onoga šta je predviđeno stavovima 1, 2 i 3 ovog člana, nosilac ne snosi finansijsku odgovornost u slučajevima kada je IEP korišćen bez fizičkog prisustva i/ili elektronske identifikacije samog instrumenta, osim u slučajevima kada deluje u slučajevima obmanjivanja/zanemarivanja. Korišćenje poverljivog koda ili sličnog identifikacionog sredstva, nije dovoljno da se prizna obaveza nosiocu.

## **Član 9**

### **Nadoknađivanje/Obeštećenje nosioca od strane izdavaoca**

1. Pored onoga što je predviđeno u stavovima 3. i 4. člana 8. ove Uredbe, izdavalac pokriva finansijske štete koje su izazvane nosiocu, u slučajevima kada:
  - 1.1. Transakcija nije izvršena ili je izvršena greškom od strane izdavaoca, uključujući i slučajeve kada je transakcija obavljena u ovlašćenim terminalima za korišćenje od strane nosioca, ali koja nisu pod direktnom kontrolom izdavaoca;
  - 1.2. Transakcije nisu ovlašćene od strane nosioca, kao i za greške ili netačnosti koje su izazvane od strane izdavaoca u vezi sa održavanjem računa nosioca.
  - 1.3. Izvršena transakcija od strane nosioca u određeno vreme u ili preko uređaja/aplikacije izdavaoca je obavljena sa zakašnjenjem šta je prouzrokovalo nosiocu materijalnu štetu.
2. Nadoknađivanje/obeštećenje finansijskih šteta prema stavu 1. ovog člana, uključuju:
  - 2.1. Vrednost transakcije nije izvršena ili je izvršena pogrešno, ukoliko postoje takvi slučajevi, kao i relevantnu kamatu; i
  - 2.2. Potreban iznos za povraćaj stanja na računu nosioca u prethodnom stanju, pre nego što se desila neovlašćena transakcija.

## **Član 10**

### **Uspostavljanje odnosa za primanje plaćanja putem instrumenata elektronskih plaćanja**

1. Odnosi za prijem isplata sa IEP-om se stvaraju i određuju putem pisanog ugovora između primaoca i trgovca.
2. Ugovor prema stavu 1. ovog člana treba da sadrži najmanje sledeće uslove:
  - 2.1. Ugovor o prijemu isplata sa IEP se izrađuje na albanskom jeziku i drugim jezicima u skladu sa važećim zakonodavstvom;
  - 2.2. Pre potpisivanja ugovora, primalac podnosi trgovcu sve uslove ugovora, objašnjavajući međusobna prava i obaveze. Ugovor treba da sadrži najmanje sledeće uslove:
    - 2.2.1. Ugovorene strane;
    - 2.2.2. Vrstu izdatog IEP-a koji će se koristiti za obavljanje transakcija kod trgovca;
    - 2.2.3. Primenjive procedure, uključujući bezbednosne procedure i obaveze trgovca tokom obavljanja transakcija;
    - 2.2.4. Period i način obavljanja isplate od strane primaoca za trgovca;
    - 2.2.5. Slučajevi odbijanja obavljanja isplate sa IEP-om;
    - 2.2.6. Slučajevi održavanja IEP-a;
    - 2.2.7. Procedure u vezi sa pravom na podnošenje žalbi;
    - 2.2.8. Uslove i rokove u vezi sa obnavljanjem ugovora;
    - 2.2.9. Način, rok obaveštavanja i uslove za rešavanje ugovora.
3. Ugovor ne sadrži nijednu odredbu zabrane za trgovca, da koristi samo sistem jednog primaoca.
4. Ugovor može sadržati obavezujuće odredbe samo za tehničke aspekte obračunavanja isplate sa IEP.

## **Član 11**

### **Obaveze primaoca isplata sa instrumentima elektronskih plaćanja**

1. Primalac, za prijem isplata sa IEP, treba da ispuni sledeće uslove:
  - 1.1. Da otvori žiro račun na ime poslovanja ili trgovca;
  - 1.2. Da omogući prijem i obavljanje transakcija sa IEP;
  - 1.3. Da registruje svaku transakciju i da čuva registre u dovoljnom vremenskom periodu, kako bi se omogućila identifikacija realizovanih transakcija i ispravljavanje grešaka u slučajevima koji su određeni ugovorom;
  - 1.4. Da sprovodi bezbednosne procedure za garantovanje obavljanja transakcija sa IEP;
  - 1.5. Da sprovodi pravne akte za čuvanje podataka i bankarske tajne; i
  - 1.6. Da pismeno obavesti trgovca o predlozima izmena odredaba ugovora.

## **Član 12**

### **Standardi za zaštitu nosioca instrumenta elektronskog plaćanja**

1. Primalac, ugovorom prema članu 10. ove Uredbe, treba da sadrži u njenom sadržaju nekoliko uslova za zaštitu nosioca IEP-a prema kojima trgovac:



- 1.1. Može da zahteva od nosioca podnošenje nekog dokumenta identifikacije, u slučaju sumnje u njegov identitet, pre prijema isplate sa IEP;
- 1.2. Treba da odbije prijem isplate sa IEP prema članu 10. tačka 2.2.5, ove Uredbe, u sledećim slučajevima:
  - 1.2.1. Poništavanja IEP-a;
  - 1.2.2. Obaveštavanja o krađi ili gubitku IEP-a;
  - 1.2.3. Neusklađenosti ovlašćenog potpisa u IEP sa potpisom dokumenta transakcije ili sredstva identifikacije;
  - 1.2.4. Odbijanja od strane nosioca da pokaže identifikacioni dokument ili ukoliko trgovac identifikuje da neovlašćeno lice koristi IEP;
  - 1.2.5. Nemogućnosti dobijanja potvrde za obavljanje transakcije;
  - 1.2.6. Nedostatka ili netačnosti najmanje jednog bezbednosnog elementa IEP-a;
  - 1.2.7. Sumnje za falsifikovanje/kopiranje IEP-a;
  - 1.2.8. Nedostatka ovlašćenog potpisa u IEP, ukoliko je to neophodno za efekat validnosti;
- 1.3. Može imati IEP, prema članu 10. tačka 2.2.6, ove Uredbe, u sledećim slučajevima:
  - 1.3.1. Obaveštavanja o krađi ili gubitku IEP-a;
  - 1.3.2. Neusklađenosti ovlašćenog potpisa u IEP sa potpisom kupovnog računa;
  - 1.3.3. Korišćenja IEP-a od strane neovlašćenog lica;
  - 1.3.4. Dobijanja naloga od primaoca za zadržavanje IEP; i
  - 1.3.5. Konstatacije da je najmanje jedan od bezbednosnih elemenata netačan.
- 1.4. Treba da se pobrine za bezbednosne procedure, prema članu 10. tačka 2.2.3 ove Uredbe da ne objavi lične podatke i/ili broj kartice nosioca neovlašćenim licima kao i da ne dozvoli pogrešno/netačno korišćenje ili falsifikovanje IEP-a;
- 1.5. treba da prihvati obavljene isplate kroz IEP, pod istim uslovima i rokovima kako za plaćanja pod istim uslovima, kao i ne treba da primenjuje prema nosiocu proviziju ili dodatne naknade, o ceni obavljenih plaćanja preko njih.

### **Član 13**

#### **Standardi transparentnosti izdavaoca drugih usluga elektronskog bankarstva**

1. Pored onoga šta je određeno za izdavanje IEP-a prema članu 4. ove uredbe, izdavalac stavlja na raspolaganje nosiocu pisanu informaciju u vezi sa:
  - 1.1. Pravilima elektronskog identifikovanja nosioca;
  - 1.2. Pravilima koje treba slediti nosilac u vezi sa izdavanjem naloga za obavljanje transakcija ili korišćenje drugih usluga, specifikovanih u ugovoru;
  - 1.3. Najboljim i sigurnim praksama za realizaciju transakcija sa instrumentima plaćanja, kojima se nosilac treba pridržavati.
2. Izdavalac stvara mogućnost nosiocu da pristupi fondovima na svom računu i obavi transakcije putem primenjivanja elektronskog plaćanja u uslugama elektronskog bankarstva, koje pruža putem korišćenja sredstava komunikacije kao telefon, internet, mobilni, itd.
3. Nosilac, u skladu sa uslovima navedenim u ugovoru, naloži izdavaocu za debitovanje njegovog računa sa iznosom izvršene transakcije, kao i za tarife i provizije koje su

primenjive od strane izdavaoca, ili se angažuje da plati iznos koji duguje banci u okviru određenog vremenskog perioda.

4. Izdavalac garantuje nosiocu dovoljnu bezbednost u vezi sa transakcijama realizovanim putem sredstava komuniciranja, određenim ugovorom.
5. Izdavalac odmah obaveštava nosioca u slučajevima odbijanja ili ne izvršenja naložene transakcije od strane poslednjeg pomenutog, kada odbijanje/ne izvršenje proizilazi iz razloga koji ne zavise od izdavaoca.

#### Član 14

##### Neopozivost naloga za plaćanje

Nalog koji izdaje nosilac IEP-a za ovlašćenje jedne transakcije se može vratiti samo pre njegovog ovlašćenja. Nakon ovlašćenja transakcije od strane nosioca, nalog je neopoziv osim u slučajevima kada uslovi za korišćenje IEP-a predviđaju drugačije.

#### Poglavlje III

##### Instrumenti plaćanja sa pristupom na daljinu

#### Član 15

##### Vrste bankarskih kartica

1. Bankarske platne kartice mogu biti u obliku:
  - 1.1. **Kartice sa funkcijom gotovinske kartice (cash-i)** – koje omogućavaju korišćenje samo na ATM ili mašinama *cash-a* i koje dozvoljavaju nosiocima samo podizanje gotovine;
  - 1.2. **Debitne kartice** – koje omogućavaju ovlašćenom nosiocu da ima pristup računu ispred nosioca, da obavi kupovinu fondovima koji su raspoloživi na ovom računu i/ili za povlačenje *gotovine*, u slučajevima kada je ova kartica kombinovana sa karticom sa funkcijom *cash-a*;
  - 1.3. **Kartice sa odloženom naplatom** – koja su slična debitnim karticama, osim činjenice da se poravnanje isplate na računu obavlja nakon određenog vremenskog perioda prema uslovima koji su određeni ugovorom;
  - 1.4. **Kreditne kartice** – koje daju mogućnost nosiocu da koristi kreditnu liniju. Preko nje, nosilac može kupiti i/ili podizati *gotovinu* pod određenim limitom. Dozvoljeni iznos kredita treba da se poravni u potpunosti, na kraju određenog perioda ili se može brisati delimično i da se odloži, u skladu sa uslovima navedenim u ugovoru;
  - 1.5. **Kartice za dopunu (charge cards)** – koje su slične sa kreditnim karticama, osim činjenice da poravnanje kredita postaje potpuno i u okviru roka koji je određen ugovorom.
2. Bankarske kartice mogu imati i kombinaciju funkcija sledećih oblika.

## **Član 16**

### **Dodatna kartica**

Uz saglasnost vlasnika računa i/ili nosioca glavne kartice, izdavalac izdaje dodatnu karticu za isti račun, čiji se ugovor potpisuje i od strane trećeg lica, nosioca dodatne kartice.

## **Član 17**

### **Transakcije koje se obavljaju bankarskim karticama**

1. Transakcije koje se mogu obavljati bankarskim karticama su sledeće:
  - 1.1. Povlačenje i deponovanje gotovine sa/na terminalu ATM;
  - 1.2. Isplata robe i usluga kao i povlačenje gotovine sa jednog terminala POS/EFTPOS;
  - 1.3. Isplata robe i usluga kao i transfer sredstava putem računa sa jednog virtualnog terminala POS/EFTPOS;
  - 1.4. Plaćanje usluga sa terminala ATM-a;
  - 1.5. Transfer fondova putem računa sa jednog terminala ATM-a;
  - 1.6. Transfer stanja tekućeg računa na jednom depozitu, putem jednog terminala ATM-a;
  - 1.7. Plaćanje putem interneta (online); i
  - 1.8. Štampanje stanja računa ili izvlačenje izvoda o poslednjim transakcijama na računu, kao i obavljanje drugih ne-platnih transakcija, kao na primer,
    - 1.8.1. Promena PIN-a na jednom ATM-u, itd.;
    - 1.8.2. Određivanje PIN-a na POS.
2. Primalac omogućava da se transakcije određene u stavu 1. ovog člana obave u svim POS/EFTPOS i ATM ponuđenih i finansiranih od njegove strane, koji pružaju te funkcije, koristeći bankarske kartice koje su izdate na teritoriji Kosova ili izvan nje, u skladu sa sporazumima sa međunarodnim kompanijama kartica.

## **Član 18**

### **Uređaji za korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja**

1. Na uređaju u kojem se obavljaju transakcije sa IEP ili na vidljivim ambijentima oko nje, postavljaju se:
  - 1.1. Logo banke primaoca; i
  - 1.2. Logo operatera kartica primljenih od ovog uređaja.
2. Primalac postavlja uređaje na mestima gde nosioci ili određena grupa nosioca, mogu da imaju slobodan i bezbedan pristup.

## **Član 19**

### **Lični identifikacioni broj (PIN)**

1. PIN je lični broj koji identifikuje svakog nosioca, koji koristi IEP. PIN se određuje od strane izdavaoca ili samog klijenta / nosioca kartice.
2. Izdavalac snabdeva PIN-om svakog nosioca jedne kartice, koji nosi najmanje četiri cifre koje ga identifikuju. PIN se dostavlja u zapečaćenoj kovrti nosiocu u trenutku davanja

bankarske kartice ili putem drugih oblika koja omogućavaju alternative za davanje PIN-a u elektronskom obliku.

3. Bankarska kartica se može koristiti samo sa PIN-om koji je stvoren posebno za nju. Ukoliko nosilac zaboravi svoj PIN, izdavalac stvara novi PIN za tu karticu, u okviru roka koji je određen ugovorom ili izdaje novu karticu sa novim PIN-om.
4. PIN se može koristiti na tastaturi svakog terminala POS/EFTPOS ili ATM koji prihvata bankarsku karticu, radi obavljanja transakcija određenih članom 17. ove Uredbe. U zavisnosti od vrste izdavaoca/primaoca, zavisi i korišćenje ili ne PIN-a u POS/EFTPOS.
5. Nosilac može promeniti svoj PIN putem jednog terminala ATM/POS, u jednom novom PIN-u za koji samo on ima saznanja, u slučajevima kada mu njegova banka pruža ovu uslugu.

## **Član 20**

### **Vlasništvo kartice i njeno vraćanje kod izdavaoca**

1. Kartica izdata na korišćenje nosioca je vlasništvo izdavaoca.
2. Nakon isteka roka određenog ugovorom za održavanje bankarske kartice, nosilac vraća karticu izdavaocu u okviru roka koji je određen ugovorom, ukoliko to zahteva izdavalac.

## **Član 21**

### **Poravnanje plaćanja bankarskim karticama**

Poravnanje isplata u evrima ili drugim valutama bankarskom karticom izdatom na teritoriji Kosova se obavlja kroz međunarodne ili lokalne kompanije kartica i/ili korespondentskih banaka, u skladu sa bilateralnim ili multilateralnim sporazumima sklopljenim između izdavaoca/primaoca sa međunarodnim kompanijama kartica.

## **Poglavlje IV**

### **Elektronski novac**

## **Član 22**

### **Izdavanje elektronskog novca i odnosi među stranama**

1. Izdavanje elektronskog novca ne predstavlja aktivnost primanja ili prijema depozita pod uslovom da se elektronski novac izdaje odmah po prijemu sredstava. Kao zamena novčanica i kovanica, elektronski novac se koristi kao instrument za plaćanje ograničenih iznosa a ne kao instrument za čuvanje ili štednju.
2. Elektronski novac ima sledeće karakteristike:
  - 2.1. Je novčana vrednost koja predstavlja obavezu izdavaoca prema nosiocu;
  - 2.2. Izdaje se u zamenu za iznos novca koji ne može biti niži od novčane vrednosti od izdatog elektronskog novca;
  - 2.3. Izdavanje ne zahteva nužno postojanje bankarskog računa;
  - 2.4. Dozvoljava nosiocu da izvrši elektronsko plaćanje i prenos u ograničenom iznosu, *online* i *offline*; i
  - 2.5. Prihvata se kao elektronsko sredstvo plaćanja od strane trećih strana.

3. Izdavalac neće odobriti kredit od primljenih sredstava ili zadržanih u zamenu za izdavanje elektronskog novca.
4. Izdavalac neće dati kamatu ili bilo kakvu drugu korist nosiocu elektronskog novca, za držanje elektronskog novca, za vreme zadržanja elektronskog novca.
5. Izdavalac ne uključuje u izračunavanje minimalne obavezne rezerve sredstva primljena ili zadržana u svrhu davanja elektronskog novca.
6. Odnosi za izdavanje instrumenata elektronskog novca stvaraju se i utvrđuju ugovorom između izdavaoca i nosioca u skladu sa odredbama člana 4. ove Uredbe.
7. Odnosi za prihvatanje instrumenata elektronskog novca stvaraju se i utvrđuju ugovorom između primaoca i trgovca, u skladu sa članom 10. ove Uredbe.
8. Minimalni i maksimalni limit u okviru kojeg se izdaje elektronski novac utvrđuje se ugovorom o izdavanju elektronskog novca u skladu sa članom 4. ove Uredbe.
9. Izdavalac je odgovoran nosiocu u slučaju kada je isti pretrpeo gubitak ili obezvređivanje elektronskog novca zbog nefunkcionisanja uređaja ovlašćenog od strane izdavaoca, za prihvatanje instrumenta elektronskog novca kao sredstvo plaćanja.

### **Član 23**

#### **Vrste instrumenata elektronskog novca**

1. Instrumenti elektronskog novca mogu biti u obliku:
  - 1.1. Pretplaćenih kartica, koje su predstavljene kao plastične kartice sa kupovnom moći; i
  - 1.2. Pretplaćenih računarskih proizvoda, koji se sastoje u posebne programe koji omogućavaju nosiocu prenos elektronskog novca putem elektronskih komunikacionih mreža
2. Utvrđivanje instrumenata elektronskog novca iz stava 1. ovog člana nema ograničavajući/konačni karakter i zavisi od daljih razvoja tehnologije.

### **Član 24**

#### **Izuzeci**

1. Za potrebe ove Uredbe, neće se smatrati elektronskim novcem:
  - 1.1. Novčane vrednosti koje se čuvaju u pretplaćenim instrumentima, koji se koriste za zadovoljavanje specifičnih potreba klijenata i koji se mogu koristiti na ograničen način, jer:
    - 1.1.1. omogućavaju nosiocu da kupi robu i/ili usluge koje nudi izdavalac samo u prostorijama u kojima vrši delatnost izdavalac elektronskog novca ili u okviru određene mreže pružalaca usluga, predmet trgovinskog sporazuma sa izdavaocem elektronskog novca (određena prodavnica, lanac prodavnica itd.); ili
    - 1.1.2. mogu se koristiti za kupovinu samo ograničenog broja robe i/ili usluga;
    - 1.1.3. Novčana vrednost koja se koristi za kupovinu digitalnih proizvoda ili usluga koje se koristi samo preko digitalnog uređaja kao što je računar i/ili mobilni telefon, sve dok elektronski, IT ili digitalni operater ne igra samo ulogu posrednika između korisnika usluga plaćanja i ponuđača.

## **Član 25**

### **Vlasništvo elektronskog novca**

Nosilac je zakoniti vlasnik fonda koji plaća izdavaocu za držanje/korišćenje elektronskog novca.

## **Član 26**

### **Trajanje elektronskog novca**

1. Trajanje elektronskog novca utvrđuje se u ugovoru o izdavanju elektronskog novca.
2. Nakon isteka roka navedenog u ugovoru, prema tački 1. ovog člana, IEP je nevažeći i ne može se koristiti. U trenutku prijema isteklog roka IEP-a, izdavalac će isti uništiti.

## **Član 27**

### **Vraćanje sredstava iz instrumenta elektronskog novca**

1. Izdavalac, na zahtev nosioca i na osnovu uslova i rokova utvrđenim u ugovoru o izdavanju elektronskog novca, će njemu vratiti u svakom trenutku, nominalnu vrednost, vrednost elektronskog novca čuvanog u IEP-u.
2. Vraćanje sredstava može biti predmet primene tarifa, ako su one predviđene u ugovoru između strana u sledećim slučajevima:
  - 2.1. Kada se vraćanje traži pre završetka ugovora;
  - 2.2. Kada Ugovor predviđa datum njegovog završetka i nosilac IEP-a završava ugovor, pre datuma završetka; ili
  - 2.3. Kada se vraćanje nekorišćenih sredstava traži posle više od godinu dana, od dana završetka ugovora.
3. U slučajevima kada nosilac elektronskog novca traži vraćanje sredstava pre završetka ugovora, on ima pravo da traži puno ili delimično vraćanje elektronskog novca koji poseduje.
4. U slučajevima kada se vraćanje traži od nosioca elektronskog novca nakon datuma završetka ugovora, izdavalac elektronskog novca vraća ukupan novčani iznos preostalog elektronskog novca.
5. Izdavalac je odgovoran prema nosiocu u slučaju kada je nosilac pretrpeo gubitak ili oštećenje elektronskog novca zbog neispravnosti uređaja kao posledica nefunkcionisanja uređaja ovlašćenog od strane izdavaoca, za prihvatanje instrumenta elektronskog novca kao sredstva plaćanja.

## **Član 28**

### **Gubitak i/ili oštećenje**

U slučajevima verifikacije gubitka ili oštećenja elektronskog novca, izdavalac će vratiti preostala sredstva nosiocu, u skladu sa uslovima utvrđenim u ugovoru između strana.

## **Poglavlje V**

### **Izveštavanje i zaštita informacije tokom korišćenja IEP-a**

#### **Član 29**

##### **Izveštavanje ispred CBK-a**

1. Izdavalac ili primalac, izveštava CBK-u prema važećim propisima i formatu utvrđenom u metodologiji izveštavanja o instrumentima plaćanja, sledeće informacije:
  - 1.1. Broj i vrstu izdatih elektronskih instrumenata plaćanja;
  - 1.2. Broj, vrstu i iznos transakcija izvršenih elektronskim instrumentima plaćanja;
  - 1.3. Broj trgovaca sa kojima je primalac sklopio ugovor o primanju plaćanja putem instrumenata elektronskog plaćanja;
  - 1.4. Broj terminala ATM-a i POS/EFTPOS kojima oni raspolažu;
  - 1.5. Registrovani pokušaji za izbegavanje ili kršenje pravila; i
  - 1.6. Bilo koje druge podatke koji se traže metodologijom izveštavanja o instrumentima plaćanja.

#### **Član 30**

##### **Metodologija izveštavanja**

CBK izrađuje metodologiju izveštavanja o instrumentima plaćanja u cilju prikupljanja informacija od izdavaoca, kako bi se procenili i kontrolisali sistemi plaćanja, kao i za statističke potrebe. Bez obzira na to, CBK može ponovo da, prema potrebi i slučaju, zatraži dodatne informacije koje se smatraju neophodnim, sa ciljem ispunjavanja nadzorne odgovornosti.

#### **Član 31**

##### **Zaštita ličnih podataka**

1. Informacije o platnim transakcijama su zaštićene i obrađene prema važećem zakonodavstvu i izdavalac/primalac drži i čuva pouzdanost podataka nosioca/trgovca koji koristi/prihvata elektronske instrumente plaćanja. Ova obaveza je deo ugovora između strana.
2. Informacije koje se prenose u trenutku plaćanja u nijednom slučaju ne smeju ugroziti zaštitu ličnih podataka.
3. Izdavalac ili primalac će preduzeti potrebne mere tako da niko drugi osim njega nema priliku da pročita lične podatke nosioca prilikom korišćenja instrumenta elektronskog plaćanja.
4. Lični podaci nosioca u vezi sa njegovim radnjama mogu biti objavljeni samo u slučajevima koji su dozvoljeni i izričito predviđeni važećim zakonima.

**Poglavlje VI**  
**Završne odredbe**

**Član 32**

**Sprovodljivost zahteva Uredbe o efektivnoj kamatnoj stopi i ostali zahtevi za objavljivanje**

Pored zahteva ove Uredbe, finansijske institucije trebaju da prilikom izdavanja i korišćenja IEP-a sprovode sve zahteve Uredbe o efektivnoj kamatnoj stopi i zahteve o objavljivanju i važećeg zakonodavstva o finansijskim proizvodima i uslugama.

**Član 33**

**Mere poboljšanja i civilne kazne**

Svako kršenje odredbi ove uredbe će biti predmet mera poboljšanja i kažnjavanja, kao što je definisano važećim zakonodavstvom.

**Član 34**

**Stupanje na snagu**

Ova uredba stupa na snagu 60 dana nakon usvajanja od strane Odbora CBK-a.

Predsednik Odbora Centralne Banke Republike Kosovo

---

Prof. Dr. Bedri Peci