

Na osnovu člana 35. stav 1. tačka 1.1, član 22, stav 2, tačka 2.3 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, i sa članom 44, članom 85, članom 94 i članom 114 Zakona br. 04/L-093 o bankama, mikrofinasijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama, Odbor centralne Banke, na sastanku održanom 27. januara 2022. godine, usvojio je ovu:

UREDBU O INSTRUMENTIMA ELEKTRONSKOG PLAĆANJA

POGLAVLJE I

Opšte odredbe

Član 1

Cilj i delokrug

1. Cilj ove Uredbe je određivanje uslova, zahteva i postupaka za izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja, kao i određivanje načina prenosa informacija tokom korišćenja ovih instrumenata elektronskog plaćanja.
2. Predmet sprovođenja ove Uredbe su finansijske institucije ovlašćene od strane Centralne banke Republike Kosovo (CBK) da pružaju usluge plaćanja i instrumente elektronskog plaćanja.
3. Odredbe ove Uredbe se ne primenjuju u sledećim slučajevima:
 - 3.1. Platni instrumenti u obliku papira;
 - 3.2. Elektronski nalozi pokrenuti od strane banaka za vršenje međusobnih plaćanja u platnom sistemu.
 - 3.3. Usluge zasnovane na određenim platnim instrumentima koji se mogu koristiti samo na ograničen način, koji ispunjavaju jedan od sledećih uslova:
 - 3.3.1. instrumenti koji omogućavaju nosiocu da kupuje robu ili usluge samo u prostorijama izdavaoca ili unutar ograničene mreže pružalaca usluga, na osnovu direktnog komercijalnog ugovora sa profesionalnim izdavaocem;
 - 3.3.2. instrumenti koji se mogu koristiti samo za kupovinu veoma ograničenog spektra roba ili usluga;
 - 3.3.3. instrumenti koji se pružaju na zahtev preduzeća ili subjekta javnog sektora i koji su regulisani od strane nacionalnog javnog organa za posebne društvene ili poreske svrhe, za kupovinu određenih dobara ili usluga od snabdevača koji imaju trgovinski ugovor sa izdavaocem.

Član 2. Definicije

1. Svi izrazi u ovoj Uredbi imaju isto značenje kao izrazi definisani 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 novčanih sredstava za potrebe izvršenja transakcija plaćanja i koja predstavlja obavezu izdavaoca elektronskog novca prema svom primaocu, koji je fizičko ili pravno lice, za razliku od izdavaoca elektronskog novca;
 - 1.2. **Elektronsko plaćanje** – je transakcija plaćanja, izvršena putem kartice koja sadrži magnetnu traku, mikro sklop (čip) ili identifikacioni kod i koristi se na terminalu elektronskog plaćanja, u terminalu prodajne tačke (POS) itd., ili putem aplikacije koristeći elektronska sredstva komuniciranja;
 - 1.3. **Instrument elektronskog plaćanja (IEP)** – je instrument koji omogućava nosiocu računa da izvrši elektronsko plaćanje. Ovde se obuhvataju kako Platni instrumenti sa pristupom na daljinu, tako i instrumenti elektronskog novca;
 - 1.4. **Platni instrument sa pristupom na daljinu** – je instrument koji omogućava nosiocu da pristupi novčanim sredstvima u svom račun, obično preko ličnog broja za identifikaciju i/ili drugih sredstava za identifikaciju. Ovo uključuje bankarske kartice i ostale elektronske usluge;
 - 1.5. **Instrument elektronskog novca** – je platni instrument, koji se razlikuje od platnog instrumenta na daljinu, koji čuva monetarne vrednosti u elektronskom obliku i omogućava nosiocu da izvrši elektronska plaćanja. Ovaj instrument se može dopuniti monetarnim vrednostima kada god je to potrebno;
 - 1.6. **Platni instrumenti u obliku papira** – je platni nalog podnesen kod pružaoca usluge plaćanja u obliku papira. Ovi instrumenti uglavnom uključuju kreditne i debitne transfere u obliku papira;
 - 1.7. **Platni instrument zasnovan na kartici** - označava svaki platni instrument, uključujući karticu, mobilni telefon, računar ili bilo koji drugi tehnološki uređaj koji sadrži odgovarajuću aplikaciju za plaćanje koja omogućava platiocu da pokrene platnu transakciju na osnovu kartica i koji nije kreditni transfer ili direktno debitovanje;
 - 1.8. **Platna kartica (Kartica)** - označava kategoriju platnog instrumenta koji omogućava platiocu da pokrene transakciju na osnovu debitne ili kreditne kartice;
 - 1.9. **Komercijalna kartica** – označava svaki platni instrument zasnovan na kartici izdat poslovnim društvima ili subjektima javnog sektora, koja je ograničena u upotrebi za poslovne troškove i izvršena plaćanja sa takvim karticama koja se terete direktno na račun poslovnog društva ili subjekta javnog sektora.
 - 1.10. **Debitna kartica** - označava kategoriju platnog instrumenta koji omogućava platiocu da pokrene transakciju debitnom karticom, isključujući one sa pretplaćenim karticama;
 - 1.11. **Kreditna kartica** - označava kategoriju platnog instrumenta koji omogućava platiocu da pokrene transakciju kreditnom karticom;
 - 1.12. **Pretplatna kartica** – označava kategoriju platnog instrumenta u kojem se čuva elektronski novac.

- 1.13. **Transakcija debitnom karticom** – označava platnu transakciju na osnovu kartice, uključujući transakcije sa pretplatnim karticama koje nisu transakcije kreditnom karticom;
- 1.14. **Transakcija kreditnom karticom** – označava platnu transakciju na osnovu kartice kada se iznos transakcije u potpunosti ili delimično debituje od platioca u unapred određenom kalendarskom mesecu, na osnovu unapred određene kreditne podrške, sa ili bez kamate;
- 1.15. **Platna transakcija na osnovu kartice** - označava uslugu zasnovanu na infrastrukturi i pravilima rada kartične šeme, za ostvarivanje platne transakcije putem sredstava kao što su: kartica, telekomunikaciona sredstva, digitalni uređaji ili informacione tehnologije ili softvera ako to rezultira transakcijom debitnom ili kreditnom karticom. Platne transakcije na osnovu kartica isključuju transakcije zasnovane na drugim vrstama usluga plaćanja;
- 1.16. **Kartična šema** – označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili uputstava za sprovođenje izvršenja transakcija na osnovu kartica i koje su odvojene od bilo koje infrastrukture ili platnog sistema koji podržava njegovo funkcionisanje, i uključuje bilo koji specifičan organ za donošenje odluka, društvo ili subjekat odgovoran za rad šeme;
- 1.17. **Četvorostrana kartična šema** – označava kartičnu šemu u kojoj se platne transakcije na osnovu kartica vrše sa platnog računa platioca na platni račun primaoca plaćanja posredstvom šeme, izdavaoca (na strani platioca) i primaoca (na strani primaoca plaćanja);
- 1.18. **Trostrana kartična šema** – označava kartičnu šemu, u kojoj sama šema pruža usluge prijema i izdavanja i platne transakcije na osnovu kartica se vrše sa platnog računa platioca na račun primaoca plaćanja u okviru šeme. Kada trostrana kartična šema licencira druge pružaoce platnih usluga da izdaju ili prihvataju platne transakcije na osnovu kartica, ili obe, ili izdaje platne instrumente zasnovane na karticama sa jednim partnerom za „co-branding“ ili preko agenta, smatra se da je četvorostrana kartična šema;
- 1.19. **Platni račun** – je račun otvoren u banci ili NBFi registrovanim za vršenje platne delatnosti i/ili elektronskog novca, na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, koji se koristi za vršenje platnih transakcija.
- 1.20. **SMP-** Sistem međubankarskih plaćanja u CBK-u;
- 1.21. **Elektronske bankarske usluge** – su bankarske usluge realizovane online, kao što su: mobile banking, e-banking itd, koja se vrše putem elektronskih sredstava komuniciranja. Ovim bankarskim uslugama mogu pristupiti klijenti subjekata ove Uredbe, kroz korišćenje raznih sredstava telekomunikacija, kao npr. telefon, mobilni telefoni, terminali ili lični računari itd.;
- 1.22. **Mobile Banking** - je usluga koja omogućava nosiocu da koristi mobilni telefon radi izvršenja raznih bankarskih transakcija, uključujući mogućnost za izvršenje platnog naloga sa bankarskog računa;
- 1.23. **E-banking** – je usluga, koja dozvoljava nosiocu da realizuje razne bankarske transakcije, uključujući platne naloge, koristeći internet;
- 1.24. **Neposredno plaćanje** – je elektronsko plaćanje u maloj monetarnoj vrednosti koja je na raspolaganju 24/7/365 i koja rezultira neposrednim međubankarskim kliringom, što podrazumeva kreditiranje platnog računa i potvrdu za izvršioca isplate, u roku od nekoliko sekundi nakon pokretanja plaćanja. Neposredno plaćanje se ostvaruje u zavisnosti od osnovnog instrumenta obavljanog plaćanja kao i sporazuma za kliring i poravnanje;

- 1.25. **PIN (lični broj za identifikaciju)**– je numerički kod koji služi za proveru identiteta nosioca.
- 1.26. **Izdavalac** – je banka ili institucija licencirana i ovlašćena od strane CBK-a, koja na osnovu ugovora izdaje nosiocu na korišćenje instrument elektronskog plaćanja;
- 1.27. **Primalac** – je banka ili institucija licencirana od strane CBK-a, koja na osnovu ugovora sa trgovcem prima elektronska plaćanja pokrenuta od nosioca putem instrumenta elektronskog plaćanja i ostvarenih kod trgovca, putem POS/EFTPOS-a ili virtualnog POS-a. Primalac istovremeno može biti i izdavalac i obratno;
- 1.28. **Nosilac** – je fizičko ili pravno lice, koji na osnovu odgovarajućeg ugovora sa izdavaocem drži IEP;
- 1.29. **Trgovac** - je fizičko ili pravno lice, koji na osnovu sklopljenog ugovora sa primaocem, prima plaćanja sa IEP kroz korišćenje uređaja POS/EFTPOS/virtualnog POS-a;
- 1.30. **ATM (Automated Teller Machine)** - je elektro-mehanički uređaj koji omogućava podizanje ili deponovanje gotovine, plaćanje usluga, transfer novčanih sredstava između računa, dobijanje stanja računa itd.;
- 1.31. **POS/EFTPOS terminal** – je uređaj koji omogućava korišćenje bankarskih kartica na prodajnom mestu;
- 1.32. **POS virtualni terminal (virtualni 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;
- 1.33. **Online operacija** – je način sa kojim transakcije koje se izvršavaju IEP-om putem elektronskih komunikacionih uređaja između sistema u kom se izvršava ta transakcija i sistema odobravanja izdavaoca kartice ili operatera njene usluge, odobravaju se odmah od potonjeg blokirajući novčana sredstva na računu nosioca IEP-a;
- 1.34. **Offline operacija** – je način na koji se vrši obrada i odobrenje transakcije sa IEP-om na terminalu, obavlja se bez kontaktiranja izdavaoca;
- 1.35. **Agent/klirinška kuća** – je subjekat koji ima dužnost da izračuna neto pozicije učesnika u sistemu, moguća centralna stranka i/ili mogući agent za poravnanje.
- 1.36. **Međunarodne kompanije za kartice** – su međunarodne kompanije finansijskih usluga koje omogućavaju elektronske transfere novčanih sredstava širom sveta, kao i olakšavaju obrađivanje plaćanja između banaka i trgovaca;
- 1.37. **Potrošač** - označava svako fizičko lice koje kupuje i koristi robu ili usluge za ispunjenje svojih potreba, u svrhe koje nisu povezane sa komercijalnom delatnošću;
- 1.38. **Tarifa za razmenu (ang. Interchange fee)** - označava tarifu plaćenu za bilo koju direktnu ili indirektnu transakciju (tj. preko treće strane) između izdavaoca i primaoca uključenog u platnu transakciju na osnovu kartica. Neto naknade ili druga ugovorena plaćanja smatraju se delom tarife za razmenu;
- 1.39. **Tarifa za uslugu platiocu (ang. Merchant Service Charge)** – označava tarifu koju platilac plaća primaocu u vezi sa platnim transakcijama na osnovu kartica;

- 1.40. **Neto naknada** – označava ukupan neto iznos plaćanja, popusta ili podsticaja primljenih od izdavaoca kartične šeme, primaoca ili drugog posrednika u vezi sa platnim transakcijama na osnovu kartica ili sličnim aktivnostima;
- 1.41. **Primalac plaćanja** - označava fizičko ili pravno lice koje je ciljni primalac sredstava koja su bila predmet platne transakcije;
- 1.42. **Platilac** - označava fizičko ili pravno lice koje drži platni račun i dozvoljava platni nalog sa tog računa ili kada nema platni račun, fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 1.43. **Aplikacija za plaćanje** – označava kompjuterski softver ili njegov ekvivalent instaliran na uređaju koji omogućava pokretanje platnih transakcija na osnovu kartica i dozvoljava platiocu da izdaje platne naloge;
- 1.44. **Pružaoци platnih usluga** - označavaju banku, MFI, NBFI, licencirane/registrovane od CBK-a za vršenje delatnosti platnih usluga i/ili emitovanja elektronskog novca.
- 1.45. **Korisnici platnih usluga** - označavaju fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca ili primaoca plaćanja, ili oboje;

Član 3.

Vrste instrumenata elektronskog plaćanja

1. Instrumenti elektronskog plaćanja, putem kojih se omogućava pristup novčanim sredstvima na bankarskim računima ili registrovanom novcu u elektronskom obliku, za vršenje delatnosti kao: deponovanje/podizanje novca, izvršenje plaćanja i transfera, dopunjavanje monetarnom vrednošću itd., klasifikuju se u:
 - 1.1. Platne instrumente sa pristupom na daljinu, što omogućava nosiocu pristup finansijskim sredstvima na njegovom/njenom bankarskom računu putem korišćenja elektronskih i tehničkih sredstava, kao što su:
 - 1.1.1. platne kartice;
 - 1.1.2. neposredna plaćanja.
 - 1.2. Ostale elektronske usluge, kao što je: mobile banking, e-banking itd.; i
 - 1.3. Instrumenti elektronskog novca.
2. Određivanje vrsta 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.

Uspostavljanje odnosa za izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja

1. Odnosi za izdavanje, održavanje i korišćenje IEP-a se uspostavljaju putem sklapanja pisanog ugovora između izdavaoca i nosioca.

2. Ugovor prema stavu 1. ovog člana treba da sadrži najmanje ove uslove:
 - 2.1. Ugovor o držanju i korišćenju IEP-a koji se izrađuje na albanskom jeziku a može se sastavljati i na drugim jezicima u skladu sa važećim zakonima na Kosovu;
 - 2.2. Pre potpisivanja ugovora, izdavalac obaveštava nosioca IEP-a o svim uslovima 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. strane u ugovoru;
 - 2.3.2. vrstu izdatog IEP-a, kao i vrstu uređaja/sredstva u kome nosilac može da koristi ovaj instrument za izvršenje transakcija;
 - 2.3.3. vrste transakcija plaćanja koja mogu da se izvrše sa IEP-om;
 - 2.3.4. trajanje/krajni rok korišćenja ili period važenja IEP-a;
 - 2.3.5. prepreke koje mogu nastati tokom izvršenja transakcija;
 - 2.3.6. primenjive bezbednosne postupke i obaveze strana u ugovoru;
 - 2.3.7. period u kojem nosilac treba da poravni obaveze koje proizilaze iz transakcija sa IEP-om;
 - 2.3.8. vrstu i iznos tarifa i provizija koja se nadovezuju sa korišćenjem IEP-a kao i uslove za njihovu izmenu;
 - 2.3.9. pravila za izvršenje transakcija u stranoj valuti kao i uslove za njihovu izmenu;;
 - 2.3.10. pravila za obračun kamatne stope i efektivne kamatne stope, ukoliko se primenjuju za izdati IEP;
 - 2.3.11. prava i postupci podnošenja žalbe u vezi sa IEP-om, kao i proces razmatranja iste;
 - 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. postupke i posledice u slučaju gubitka, poništenja, zloupotrebe, krađe, falsifikovanja ili kopiranja IEP-a.
 - 2.4. Ugovoru se prilažu sledeći dokumenti:
 - 2.4.1. spisak sa iznosima dozvoljenih limita za obavljanje transakcija, tarifa, provizija i kamatnih stopa kada je to primenjivo, kao i referenca na dan kvotiranja stopa kursa razmene koji se primenjuju prilikom korišćenja IEP-a u zemlji i inostranstvu;
 - 2.4.2. opis o načinu korišćenja IEP-a i opreme tamo gde se koristi.
3. Izdavalac dostavlja nosiocu IEP samo nakon što se uveri da je klijent informisan i da su mu objašnjeni uslovi ugovora i međusobna prava i obaveze, nakon potpisivanja ugovora sastavljenog prema ovom članu.
4. Izdavalac treba da pismeno obavesti nosioca o predlozima izmena odredbi ugovora.

Član 5.

Izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja

1. Subjekti ove Uredbe imaju pravo da izdaju IEP i da pružaju uslugu elektronskog plaćanja putem IEP-a, samo nakon što budu licencirani/ovlašćeni od strane CBK-a.
2. Subjekti ove Uredbe koji zahtevaju izdavanje nove vrste IEP-a, najmanje jedan (1) mesec pre pružanja usluga elektronskog plaćanja putem novog IEP-a, obaveštavaju pismeno Odeljenje za licenciranje i standardizaciju pri CBK-u 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 koje vreme da zabrani izdavanje ili korišćenje nove vrste IEP-a ukoliko prema njenoj proceni nisu ispunjeni uslovi ove Uredbe i drugih relevantnih važećih pravnih akata.

Član 6.

Obaveze izdavaoca instrumenta elektronskog plaćanja

1. Izdavalac IEP-a treba da ispunji sledeće uslove:
 - 1.1. Omogućavati nosiocu vršenje transakcija sa IEP-om;
 - 1.2. Dostaviti nosiocu ili ovlašćenom licu prema važećim zakonima u zapečaćenoj koverti PIN, ili drugim načinima koji omogućavaju i druge opcije za davanje PIN-a u elektronskom obliku. PIN se može odrediti od izdavaoca ili nosioca IEP-a;
 - 1.3. Pružiti poverljive podatke o bankarskim transakcijama samo za nosioca, u skladu sa pravnim aktima za čuvanje podataka i poverljivosti;
 - 1.4. Propisno registruje i evidentira na bankarskom računu nosioca svaku izvršenu transakciju sa IEP-om od strane nosioca;
 - 1.5. Obezbediti izbegavanje/eliminisanje tehničkih prepreka ili drugih nedostataka, za vršenje transakcija sa IEP-om;
 - 1.6. Ne izdavati platne instrumente ukoliko nosilac ne zahteva to, osim u slučajevima kada on/ona zamenjuje instrument elektronskog plaćanja korišćenog od strane nosioca;
 - 1.7. Voditi evidenciju u određenom vremenskom periodu prema važećim zakonima kako bi se omogućila identifikacija izvršenih transakcija i ispravljanje grešaka u slučajevima određenim u ugovoru;
 - 1.8. Obavestiti pismeno i/ili elektronski nosioca o objavljivanju izmene kamatnih stopa kada se one primenjuju;
 - 1.9. Staviti na raspolaganje nosiocu svaku informaciju o transakcijama, na zahtev pomenutog;
 - 1.10. Pružiti nosiocu mogućnost obaveštavanja u vezi gubitka, krađe, zloupotrebe ili poništenja IEP-a, tokom 24/7 časova putem raspoloživih sredstava komuniciranja;;
 - 1.11. Identifikovati lice koje vrši obaveštenje prema tački „1.10“ ovog stava, kako bi se osiguralo da je ono nosilac IEP-a;
 - 1.12. Da u potpunosti registruje prijem obaveštenja o predviđenim slučajevima prema tački „1.10“ ovog stava, uključujući prijem podataka u vezi sa identifikacionim brojem IEP-a, lice koje vrši obaveštavanje, datum i tačno vreme prijema 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, čak i u slučajevima kada je nosilac možda postupio iz potpunog nemara ili zbog obmane;
2. Izdavalac IEP-a tokom procesa izdavanja i praćenja korišćenja IEP-a sprovodiće zahteve važećeg zakonodavstva za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Član 7.

Objavljivanje informacija

1. Izdavalac objavljuje u prostorijama u kojima posluje i putem raznih medija, besplatne informacije o:
 - 1.1. Primenjivim kamatnim stopama i efektivnim kamatnim stopama;
 - 1.2. Vrednost primenjivih tarifa i provizija.
2. Izdavalac je u obavezi da obezbedi informacije na zahtev nosioca i u vezi sa transakcijama izvršenih putem IEP-a. Ove informacije moraju biti u pisanoj formi i/ili elektronskim putem i treba da sadrže:
 - 2.1. Referencu koja će dozvoliti nosiocu da identifikuje transakcije, uključujući informacije u vezi trgovca i/ili mesta gde je izvršena transakcija kao i vrstu, datum, vreme i referentni broj izvršene transakcije;
 - 2.2. Iznos transakcije kojom je debitovan račun nosioca, uključujući i iznos transakcije u originalnoj valuti;
 - 2.3. Kamatne stope, moguće provizije i/ili tarife za svaku transakciju, kada se primenjuju; i
 - 2.4. Nove usluge koje mogu da budu pružene u vezi sa IEP-om.

Član 8.

Obaveze nosioca instrumenta elektronskog plaćanja

1. Osim zahteva iz člana 6. ove Uredbe, ugovor za platni instrument treba da sadrži i obaveze nosioca, prema kojima on treba:
 - 1.1. Da koristi instrument elektronskog plaćanja u skladu sa uslovima i rokovima utvrđenim u ugovoru;
 - 1.2. Da čuva u tajnosti svoj PIN / lozinku i da preduzme sve mere kako ne bi se dozvolio pristup drugog lica;
 - 1.3. Da odmah obavesti izdavaoca ukoliko se dogodi najmanje jedan od ovih događaja:
 - 1.3.1. IEP je poništen, zloupotrebljen, izgubljen, ukraden, falsifikovan ili kopiran;
 - 1.3.2. primećuje neku zloupotrebu, prevaru u vezi sa svojim PIN-om/lozinkom, što 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 neusklađenost na njegovom računu ispred izdavaoca.
 - 1.4. Da ne upiše svoj PIN/lozinku na vidljivom mestu što omogućava trećem licu da pročita isti;

- 1.5. Da daje potpune i tačne podatke za potrebe identifikacije; i
- 1.6. Da odmah obavesti izdavaoca o promeni svojih 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 utvrđene gubitke nastale gubitkom ili krađom IEP-a, do trenutka prijavljivanja. Nakon prijavljivanja, nosilac ne snosi više finansijsku odgovornost za utvrđene gubitke, osim u slučajevima kada deluje u uslovima prevare.
4. Pored onog što 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 prevare/zanemarivanja. Korišćenje poverljivog koda ili sličnog identifikacionog sredstva, nije dovoljno da se prizna obaveza nosiocu.

Član 9.

Nadoknađivanje/obeštećenje nosioca od strane izdavaoca

1. Osim onog što je predviđeno u stavovima 3. i 4. člana 8. ove Uredbe, izdavalac pokriva finansijske štete izazvane nosiocu, u slučajevima kada:
 - 1.1. Transakcija nije izvršena ili je izvršena greškom od strane izdavaoca, uključujući i slučajeve kada je transakcija izvršena u ovlašćenim terminalima za korišćenje od strane nosioca, ali koji 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 finansijsku štetu.
2. Nadoknađivanje/obeštećenje finansijskih šteta prema stavu 1. ovog člana, uključuju:
 - 2.1. Iznos ne-izvršene ili pogrešno izvršene transakcije, ukoliko postoje takvi slučajevi, kao i odgovarajuću kamatu; i
 - 2.2. Potreban iznos za povraćaj viška računa nosioca u prethodnom stanju, pre nego što je izvršena neovlašćena transakcija.

Član 10.

Uspostavljanje odnosa za prijem plaćanja putem instrumenata elektronskog plaćanja

1. Odnosi za prijem isplata sa IEP-om se uspostavljaju 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-om se sastavlja na albanskom jeziku i drugim jezicima u skladu sa važećim zakonodavstvom;
 - 2.2. Pre potpisivanja ugovora, primalac predstavlja trgovcu sve uslove ugovora, objašnjavajući međusobna prava i obaveze. Ugovor treba da sadrži najmanje sledeće informacije:

- 2.2.1. ugovorne strane;
 - 2.2.2. vrstu izdatog IEP-a koji će se koristiti za izvršenje transakcija kod trgovca;
 - 2.2.3. primenjive postupke, uključujući i bezbednosne postupke i obaveze trgovca tokom izvršenja transakcija;
 - 2.2.4. period i način izvršenja plaćanja od strane primaoca za trgovca;
 - 2.2.5. slučajevi odbijanja izvršenja plaćanja sa IEP-om;
 - 2.2.6. slučajevi zadržavanja IEP-a;
 - 2.2.7. postupci u vezi prava na podnošenje žalbi;
 - 2.2.8. uslove i vremenske rokove za obnavljanje ugovora;
 - 2.2.9. način, rok obaveštenja 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 obrade plaćanja sa IEP-om.

Član 11.

Obaveze primaoca isplata sa instrumentima elektronskog 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 izvršenje transakcija sa IEP-om;
 - 1.3. Da registruje svaku transakciju i da čuva registracije u dovoljnom vremenskom periodu, kako bi se omogućila identifikacija izvršenih transakcija i ispravljanje grešaka u slučajevima određenih u ugovoru;
 - 1.4. Da sprovede bezbednosne postupke za garanciju izvršenja transakcija sa IEP-om;
 - 1.5. Da sprovede 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, u ugovoru prema članu 10. ove Uredbe, treba da uključi u njenom sadržaju nekoliko uslova za zaštitu nosioca IEP-a prema kojima trgovac:
 - 1.1. Može zatražiti od nosioca predstavljanje nekog dokumenta za identifikaciju, u slučaju sumnje u njegov identitet, pre prijema isplate sa IEP-om;
 - 1.2. Treba odbiti prijem isplate sa IEP-om prema članu 10. tačka 2.2.5, ove Uredbe, u sledećim slučajevima:
 - 1.2.1. kada IEP postaje nevažeći;
 - 1.2.2. kada se prijavi krađa ili gubitak IEP-a;

- 1.2.3. kada se ne uklapa ovlašćeni potpis u IEP-u sa potpisom dokumenta transakcije ili sredstvom identifikacije;
 - 1.2.4. odbijanje nosioca da pokaže svoj identifikacioni dokument ili ukoliko trgovac identifikuje da neovlašćeno lice koristi IEP;
 - 1.2.5. nemogućnost dobijanja potvrde o izvršenju transakcije;
 - 1.2.6. nedostatak ili netačnost najmanje jednog elementa bezbednosti IEP-a;
 - 1.2.7. sumnja da je IEP falsifikovan/kopiran;
 - 1.2.8. nedostatka ovlašćenog potpisa u IEP, ukoliko je to neophodno za efekat važnosti;
- 1.3. Može imati IEP, prema članu 10. tačka 2.2.6, ove Uredbe, u sledećim slučajevima:
- 1.3.1. prijavljivanje krađe ili gubitka IEP-a;
 - 1.3.2. kada se ne uklapa ovlašćeni potpis u IEP i potpis u kupovnom računu;
 - 1.3.3. korišćenja IEP-a od neovlašćenog lica;
 - 1.3.4. dobijanja naloga od primaoca za zadržavanje IEP-a; i
 - 1.3.5. kada se zaključi da najmanje jedan od bezbednosnih elemenata nije tačan.
- 1.4. Treba da se pobrine za bezbednosne postupke, prema članu 10. tačka 2.2.3 ove Uredbe i da ne objavi neovlašćenim licima lične podatke i/ili broj kartice nosioca kao i da ne dozvoli pogrešno/netačno korišćenje ili falsifikovanje/kopiranje IEP-a;
- 1.5. Treba da prihvati izvršene isplate kroz IEP, pod istim uslovima i rokovima kao za plaćanja gotovinom, kao i ne treba da primenjuje prema nosiocu proviziju ili dodatne tarife, iznad cena izvršenih plaćanja preko njih.

Član 13.

Standardi transparentnosti izdavaoca drugih elektronskih usluga

1. Pored onoga šta je utvrđeno u ugovoru 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 izvršenje transakcija ili korišćenje drugih usluga, navedenih u ugovoru;
 - 1.3. Najboljim i najbezbednijim praksama za izvršenje transakcija sa platnim instrumentima, koje nosilac treba ispoštovati.
2. Izdavalac stvara mogućnost nosiocu da pristupi novčanim sredstvima na njegovom/njenom računu i da izvrši transakcije putem primene elektronskog plaćanja u svojim elektronskim uslugama, koje se pružaju putem korišćenja sredstava komunikacije kao telefon, internet, mobilni telefon itd.
3. Nosilac, u skladu sa uslovima navedenim u ugovoru, treba da naloži izdavaocu za debitiranje na njegovom/njenom računu sa iznosom izvršene transakcije, kao i za tarife i provizije koje su primenjive od strane izdavaoca, ili se angažuje da plati iznos koji duguje pružaocu usluga za plaćanje, u okviru određenog vremenskog perioda.

4. Izdavalac garantuje nosiocu dovoljnu bezbednost za vršenje transakcija putem sredstava komuniciranja, utvrđenim u ugovoru.
5. Izdavalac odmah obaveštava nosioca u slučajevima odbijanja ili ne izvršenja naložene transakcije od strane potonijeg, 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

Platni instrumenti sa pristupom na daljinu

Član 15.

Vrste platnih kartica

1. Platne kartice mogu biti u obliku:
 - 1.1. **Kartice sa funkcijom gotovine (cash-a)** – koje omogućavaju korišćenje samo na ATM-u ili *cash* mašinama i dozvoljavaju nosiocima samo podizanje gotovine;
 - 1.2. **Debitne kartice** – koje omogućavaju ovlašćenom nosiocu da ima pristup svom računu kod nosioca, da vrši kupovinu sa novčanim sredstvima koje ima na raspolaganju na ovom računu i/ili za podizanje gotovine, kada je ova kartica kombinovana sa karticom sa funkcijom *cash-a*;
 - 1.3. **Kartice sa odloženim debitiranjem** – koja su slična debitnim karticama, osim činjenice da se otplata plaćanja na računu obavlja nakon određenog vremenskog perioda prema utvrđenim uslovima u ugovoru;
 - 1.4. **Kreditne kartice** – daju mogućnost nosiocu da koristi kreditnu liniju. Preko nje, nosilac može kupiti i/ili podizati gotovinu na ograničeni iznos. Dozvoljeni iznos kredita treba da se potpuno otplati, na kraju određenog perioda ili može se delimično otplatiti i odložiti, u skladu sa uslovima navedenim u ugovoru;
 - 1.5. **Kartica sa funkcijom elektronskog novca** – podrazumeva karticu koja omogućava izvršenje transakcije elektronskim novcem.

2. Platne kartice mogu imati i kombinaciju gore navedenih funkcija.

Član 16. **Dodatna kartica**

Uz saglasnost nosioca 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 platnim karticama**

1. Transakcije koje se mogu obavljati platnim karticama su sledeće:
 - 1.1. Podizanje i deponovanje gotovine sa/na ATM terminalu;
 - 1.2. Plaćanje robe i usluga kao i podizanje gotovine sa POS/EFTPOS terminala, kada se ova usluga pruža od izdavalaca;
 - 1.3. Plaćanje robe i usluga kao i transfer novčanih sredstava putem računa sa virtualnog POS/EFTPOS terminala;
 - 1.4. Plaćanje usluga sa ATM terminala;
 - 1.5. Transfer fondova putem računa sa ATM terminala;
 - 1.6. Transfer stanja računa na depozitu, putem ATM terminala;
 - 1.7. Plaćanje putem interneta (online); i
 - 1.8. Štampanje stanja računa ili dobijanje izvoda o poslednjim transakcijama na računu, kao i izvršenje drugih ne-platnih transakcija, kao na primer:
 - 1.8.1. izmena PIN-a na ATM-u, itd.;
 - 1.8.2. određivanje PIN-a na POS-u.
2. Primalac omogućava da se transakcije navedene u stavu 1. ovog člana izvrše u svim POS/EFTPOS-ima i ATM-ima ponuđenih i finansiranih od njega, koji pružaju te funkcije, koristeći platne kartice koje su izdate na teritoriji Kosova ili van nje, u skladu sa sporazumima sa međunarodnim kompanijama kartica.
3. Izdavalaci i primaoci koji posluju na Kosovu, ne treba da primene tarife prema držaocu za izvršene transakcije sa platnim karticama roba ili usluga.
4. Izuzetno od stava 3. ovog člana, izuzetak se može učiniti samo u slučajevima plaćanja javnim institucijama kada se institucija ne obavezuje da pokrije troškove platne usluge putem kartice.

Član 18. **Tarife razmene za transakcije debitnim i kreditnim karticama od strane potrošača**

1. Ukoliko se platna transakcija vrši pomoću platnog instrumenta zasnovanog na kartici, tarife razmene računaju se i naplaćuju između pružaoca platnih usluga, koji imaju sedište na Kosovu, ne mogu biti veće od:
 - 1.1. 0,2% vrednosti transakcije za svaku transakciju debitnom karticom; i

- 1.2. 0,3% vrednosti transakcije za svaku transakciju kreditnom karticom.
2. Stav 1. ovog člana nije primenjiv u sledećim slučajevima:
 - 2.1. Za transakcije komercijalnim karticama;
 - 2.2. Za podizanje novca na bankomatima (ATM) ili na tački korisničkog servisa pružaoca usluge plaćanja; i
 - 2.3. Za transakcije platnim karticama izdate po tripartitnim šemama plaćanja karticama.

Član 19. **Zabrana izbegavanja**

U svrhu sprovođenja ograničenja navedenih u članu 18. ove Uredbe, svako dogovoreno plaćanje, uključujući neto kompenzaciju, sa uticajem na tarifu razmene, prihvaćeno od strane izdavaoca kartične šeme, primaoca ili bilo kog drugog povezanog posrednika sa platnim transakcijama ili povezanim aktivnostima, treba tretirati kao deo tarife razmene.

Član 20. **Pravilo „Poštuj sve kartice”**

1. Šema kartica i pružaoci platnih usluga ne bi trebalo da primenjuju nijedno pravilo koje obavezuje platćene koji prihvataju platni instrument zasnovan na kartice izdate od strane izdavaoca, takođe da prihvataju druge platne instrumente zasnovane na kartice izdate u okviru iste kartične šeme.
2. Stav 1. ovog člana ne primenjuje se na platne instrumente zasnovane na kartice istog brenda i iste kategorije kartice (prepaid kartica, debitna kartica ili kreditna kartica) koje su podložne tarifama razmene u skladu sa ovom uredbom.
3. Kartične šeme i pružaoci platnih usluga moraju osigurati da kartice ne budu odbijene na osnovu identiteta izdavaoca ili nosioca kartice.
4. Izdavaoci treba da obezbede da njihovi platni instrumenti budu elektronsko identifikovani, a u slučaju novoizdatih instrumenata plaćanja zasnovanih na osnovu kartica, nedavno izdatih, takođe identifikovanih naizgled, omogućavajući primaocima plaćanja i platiocima da se identifikuju bez sumnje koji brendovi i kategorije pretplaćenih kartica, debitnih kartica, kreditnih kartica ili komercijalnih kartica su odabrane od strane platioca.

Član 21. **Transparentnost tarifa**

1. Svaki primalac mora da pruži i naplati tarife za usluge prema primaocu plaćanja koji je naveden pojedinačno za različite kategorije i brendove platnih kartica sa različitim nivoima tarifa razmene, osim ako primalac plaćanja zahteva od primaoca, u pisanoj formi, da naplaćuje tarife razmene za uslugu na mešoviti način.
2. Primaoci moraju uključiti u svoje sporazume sa primaocima plaćanja pojedinačno određene informacije o visini tarifa za usluge trgovcu, tarifama za razmenu i tarifama za šemu koje se

primenjuju u odnosu na svaku kategoriju i brend platne kartice, osim ako primalac plaćanja kasnije ne podnese drugi pisani zahtev.

Član 22.

Uređaji za korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja

1. Na uređaju u kojem se izvršavaju transakcije sa IEP-om ili na vidljivom okruženju oko njega, postavlja se logotip operatera kartica koje prihvata ovaj uređaj.
2. Primalac postavlja uređaje na mestima gde nosioci ili određena grupa nosioca, mogu da imaju slobodan i bezbedan pristup.

Član 23.

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 izdaje PIN svakom nosiocu kartice, koji sadrži najmanje četiri cifre koje ga identifikuju. PIN se dostavlja u zapečaćenoj koverti nosiocu u trenutku davanja kartice ili putem drugih oblika koji omogućavaju druge opcije za davanje PINa u elektronskom obliku.
3. Kartica se može koristiti samo sa PIN-om koji je posebno stvoren za nju, sa izuzetkom bezkontaktnih kartica za određene vrednosti. Ukoliko nosilac zaboravi svoj PIN, izdavalac stvara novi PIN za tu karticu, u okviru roka određenog u ugovoru ili izdaje novu karticu sa novim PIN-om.
4. PIN se može koristiti na tastaturi svakog POS/EFTPOS ili ATM terminala koji prima karticu za plaćanje, za izvršenje transakcija navedene 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 u ATM/POS terminalu, sa novim PIN-om koji zna samo on, u slučajevima kada izdavalac pruža ovu uslugu.

Član 24.

Vlasništvo kartice i njeno vraćanje kod izdavaoca

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

Član 25.

Poravnanje plaćanja

Poravnanje plaćanja u evrima ili drugim valutama ostvarenim platnim karticama izdatim na teritoriji Kosova se obavlja kroz međunarodne ili lokalne kompanije kartica i/ili odgovarajućih banaka, u skladu sa bilateralnim ili multilateralnim sporazumima sklopljenim između izdavaoca/primaoca sa međunarodnim kompanijama kartica.

POGLAVLJE IV

Izveštavanje i zaštita informacije tokom korišćenja IEP-a

Član 26.

Izveštavanje CBK-u

1. Izdavalac i primalac, izveštava CBK-u prema važećim propisima i formatu utvrđenom u metodologiji izveštavanja o platnim instrumentima, sledeće informacije:
 - 1.1. Broj i vrstu izdatih instrumenata elektronskog plaćanja;
 - 1.2. Broj, vrstu i iznos transakcija izvršenih sa instrumentima elektronskog plaćanja;
 - 1.3. Broj trgovaca sa kojima je primalac sklopio ugovor o primanju plaćanja sa instrumentima 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 zahtevaju metodologijom izveštavanja o platnim instrumentima.

Član 27.

Metodologija izveštavanja

CBK izrađuje metodologiju izveštavanja o platnim instrumentima u cilju prikupljanja informacija od izdavaoca, u funkciji procene i kontrolisanja platnog sistema, 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 28.

Zaštita ličnih podataka

1. Informacije o platnim transakcijama su zaštićene i obrađene prema važećem zakonodavstvu i izdavalac/primalac drži i čuva poverljivost podataka nosioca/trgovca koji koristi/prihvata instrumente elektronskog 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 ne bude imao 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 zakonodavstvom.

POGLAVLJE V

Završne odredbe

Član 29.

Primenjivost zahteva Uredbe o efektivnoj kamatnoj stopi i ostali zahtevi za obelodanjivanje

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

Član 30.

Ukidanje

Stupanjem na snagu ove Uredbe, ukida se Uredba o instrumentima elektronskog plaćanja usvojena od strane Odbora CBK-a 26. decembra 2019. godine i svaka druga odredba koja je u suprotnosti sa ovom uredbom.

Član 31.

Korektivne mere i civilne kazne

Svako kršenje odredbi ove Uredbe podleže popravnim i kaznenim merama, kao što je utvrđeno Zakonom o Centralnoj banci Republike Kosovo, Zakonom o platnom sistemu i Zakonom o bankama, mikrofinansijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama.

Član 32.

Stupanje na snagu

Ova uredba stupa na snagu petnaest (15) dana od dana usvajanja, sa izuzetkom članova 18, 19, 20. i 21. koji stupaju na snagu 1. januara 2023. godine, u cilju usklađivanja internih akata finansijskih institucija sa odredbama navedenih članova ove uredbe.

Flamur Mrasori

Predsednik Odbora Centralne banke Republike Kosovo