

Na osnovu člana 35. stav 1. tačka 1.1, člana 22. stav 2. tačka 2.3 i člana 65. Zakona br. 03 / L-209 o Centralnoj Banci Republike Kosovo (Službeni list Republike Kosovo, br. 77/16 avgust 2010.), člana 8. stav 1. tačka 1.1 i stav 2. tačka 2.3 Zakona 04 / L-155 o platnom sistemu (Službeni list Republike Kosovo, br. 12/03 maj 2013.) kao i člana 1. i člana 85. Zakona br. 04 / L-093 o bankama, mikrofinansijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama (Službeni list Republike Kosovo, br. 11/11 maj 2012.), Odbor Centralne Banke Republike Kosovo na sednici održanoj dana 20. decembar 2022. godine, usvojio je sledeće:

## **PRAVILNIK O PRISTUPU PLATNOM RAČUNU SA OSNOVNIM USLUGAMA**

### **POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE**

#### **Član 1. Cilj i delokrug**

1. Cilj ovog pravilnika je da utvrdi uslove za pristup potrošača platnom računu sa osnovnim uslugama, kao neophodno sredstvo za njihovo podsticanje da učestvuju na finansijskom tržištu i da im omogućiti da ostvare koristi koje donosi finansijsko tržište.
2. Ovaj pravilnik se primenjuje na sve banke i filijale stranih banaka (u daljem tekstu: banke) koje posluju u Republici Kosovo, licencirane od strane CBK-a.

#### **Član 2. Definicije**

1. Svi pojmovi definisani u ovom pravilniku imaju isto značenje sa pojmovima definisanim u Zakonu o bankama, mikrofinansijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama, Zakonu o platnom sistemu i/ili kako je definisano u nastavku za potrebe ovog Pravilnika:
  - 1.1. **Potrošač** – označava svako fizičko lice koje deluje u svrhe koje nisu vezane za obavljanje trgovine, poslovanja, zanata ili sopstvene profesije;
  - 1.2. **Platni račun** - označava račun koji se vodi na ime jednog ili više potrošača, koji se koristi za obavljanje platnih transakcija;
  - 1.3. **Platna transakcija** – označava radnju koju iniciraju platilac ili primalac plaćanja za polaganje, prenos ili podizanje novca, bez obzira na bilo kakvu relevantnu obavezu između platioca i primaoca plaćanja.
  - 1.4. **Platni nalog** – označava svaku instrukciju platioca ili primaoca plaćanja datu njegovoj platnoj instituciji kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
  - 1.5. **Direktno zaduživanje** – označava platnu uslugu zaduživanja platnog računa platioca, u slučaju kada platnu transakciju inicira primalac plaćanja na osnovu saglasnosti platioca;
  - 1.6. **Platilac** – označava fizičko ili pravno lice koje ima platni račun i dozvoljava platni nalog sa tog računa, ili, kada platilac nema platni račun, fizičko ili pravno lice koje izvršava platni

nalog na platnom računu primaoca plaćanja;

- 1.7. **Primalac plaćanja** – označava fizičko ili pravno lice koje je ciljani primalac sredstava koja su bila predmet platne transakcije;
- 1.8. **Transfer kredita** – platna transakcija koju je inicirao platilac, koji svojoj instituciji izdaje platni nalog, kojim je nalaže da izvrši prenos sredstava sa računa platioca na primaoca plaćanja ili na račun primaoca plaćanja;
- 1.9. **Platna usluga** – označava svaku aktivnost, pojedinačnu ili zajedničku, koja omogućava izvršenje platnih transakcija, uključujući izdavanje i upravljanje platnim instrumentima, one aktivnosti koje omogućavaju polaganje i podizanje gotovine, i svaku drugu funkcionalnu uslugu u vezi sa tim;
- 1.10. **Naknada** – označava sve naknade koje potrošač plaća banci za ili u vezi sa uslugama koje pruža platni račun;
- 1.11. **Automatski nalog** – označava instrukciju koju je platilac dao banci koja vodi platni račun platioca, da vrši kreditne transfere u redovnim vremenskim periodima ili na unapred određene datume;
- 1.12. **Kartica** – bilo koje kartice, uključujući debitne, kreditne, bankomate i kartice na prodajnom mestu, koje korisnik koristi za transfer sredstava, isključujući kartice koje izdaju trgovci samo za korišćenje u prodavnici ili u njihovoj mreži prodavnica;
- 1.13. **Prekoračenje** – označava ugovor o kreditu kojim pružalac platnih usluga stavlja na raspolaganje potrošaču sredstva koja premašuju trenutno stanje na platnom računu potrošača;
- 1.14. **Sredstva** – označava gotovinu, evro novčanice i kovanice;

### Član 3.

#### Uslovi za pristup platnom računu sa osnovnim uslugama

1. Platne račune sa osnovnim uslugama nude potrošačima sve banke koje posluju u Republici Kosovo, licencirane od CBK-a.
2. Banke ne smeju da stavljaju prepreke na put potrošačima koji žele da iskoriste prednosti učešća na finansijskom tržištu. Banke treba da omoguće potrošačima pristup platnim računima sa osnovnim uslugama, bez obzira na finansijsku situaciju potrošača, kao što su njihov radni status, nivo prihoda, kreditna istorija ili bankrot.
3. Banka mora da obezbedi da pristup platnom računu sa osnovnim uslugama nije uslovljen kupovinom dodatnih usluga.
4. Banke su dužne da otvore platni račun sa osnovnim uslugama ili odbiju zahtev potrošača za platni račun sa osnovnim uslugama, u svakom slučaju bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 radnih dana nakon potpunog prihvatanja zahteva.
5. Banka mora da odbije zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama kada otvaranje takvog računa može dovesti do kršenja odredbi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
6. Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, ako potrošač već ima platni račun u bilo kojoj banci koja mu omogućava korišćenje usluga iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika, osim ako potrošač ne dokaže da je primio obaveštenje da će banka zatvoriti platni račun. U skladu sa ovim stavom, banka će postupati bez kršenja principa nediskriminacije potrošača predviđenih ovim ili drugim aktom.

7. Banka, pre otvaranja platnog računa sa osnovnim uslugama, može tražiti da proveri da li potrošač ima platni račun sa osnovnim uslugama. Banke za otvaranje takvog računa mogu se osloniti na izjavu o istinitosti koju potpisuje potrošač u tu svrhu.
8. U slučaju da banka dokaže da je potrošač imao platni račun sa osnovnim uslugama, pa je dao lažnu izjavu prilikom otvaranja osnovnog računa, banka može da zahteva od potrošača da za usluge koje prima od banke preko platnog računa sa osnovnim uslugama, da retroaktivno plati naknade po standardnom cenovniku banke. Izjava o istinitosti mora da sadrži klauzulu kojom se definiše pravo banke da od potrošača traži retroaktivno plaćanje naknade, ista klauzula mora biti predviđena i u ugovoru banke sa potrošačem prilikom otvaranja platnog računa sa osnovnim uslugama.
9. U slučaju odbijanja otvaranja platnog računa sa osnovnim uslugama, banka odmah pismeno i bez naknade obaveštava klijenta o odbijanju i konkretnom razlogu odbijanja, osim ako bi takvo otkrivanje bilo suprotno ciljevima opšte bezbednosti. Putem obaveštenja o odbijanju otvaranja platnog računa sa osnovnim uslugama, banka savetuje potrošača o postupku podnošenja žalbe na odbijanje, ukoliko postoji žalba, obezbeđujući mu relevantne kontakt podatke.
10. Ukoliko CBK, nakon razmatranja žalbe potrošača po proceduri za razmatranje žalbi, dokaže da banka nema razuman osnov da odbije otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, zatražiće od banke da ga otvori.

#### **Član 4.**

##### **Karakteristike platnih računa sa osnovnim uslugama**

1. Banke nude platne račune sa osnovnim uslugama koje uključuju najmanje sledeće usluge:
  - 1.1. usluge koje omogućavaju sve operacije potrebne za otvaranje, vođenje i zatvaranje platnog računa;
  - 1.2. usluge koje omogućavaju polaganje sredstava na platne račune, definisane u Prilogu 1. ovog pravilnika;
  - 1.3. usluge koje omogućavaju podizanje novca sa platnog računa, kao što je definisano u Prilogu 1. ovog pravilnika.
  - 1.4. izvršenje sledećih platnih transakcija:
    - 1.4.1. direktno zaduživanje;
    - 1.4.2. platne transakcije putem kartice, uključujući online plaćanja;
    - 1.4.3. kreditni transferi unutar banke, uključujući automatske naloge, gde je to moguće na bankomatima (ATM), i na šalterima banaka, ili preko online platformi;
2. Usluge navedene u tačkama 1.1. do 1.4. iz stava 1. ovog člana, banke će ponuditi u istom obliku koji banke nude potrošačima koji imaju platni račun.
3. Banke su dužne da vlasnicima platnih računa sa osnovnim uslugama ponude debitne kartice. Banke moraju da obezbede da ne postoji vidljiva diskriminacija ilustrovana, na primer, drugačijim izgledom kartice, drugačijim brojem platnog računa ili drugačijim brojem kartice.
4. Vlasnicima platnih računa sa osnovnim uslugama banka besplatno, u vremenskim intervalima koji ne prelaze jedan kalendarski mesec, nudi izvod sa računa, u kojem se ispisuje svako zabeleženo odobrenje i zaduženje na računu od izdavanja poslednjeg izvoda, kao i za konačno stanje računa. Izvod sa računa se može poslati elektronskom poštom ili dati lično vlasniku računa ili u bilo kom drugom obliku u zavisnosti od izbora klijenta. Način dobijanja izvoda mora biti otkriven klijentu

pre otvaranja računa, uključujući način slanja klijentu i mogućnost izbora načina prihvatanja od strane klijenta.

5. Banke moraju ponuditi platne račune sa osnovnim uslugama u evrima.
6. Banke mogu dozvoliti prekoračenje i kreditne proizvode za potrošače na platnim računima sa osnovnim uslugama.
7. Banke, bez dodatnih naknada, moraju omogućiti potrošačima da upravljaju i obavljaju platne transakcije sa platnog računa sa osnovnim uslugama definisanim u tačkama 1.1. do 1.4. stav 1. ovog člana, preko online platformi, kada je to primenjivo.

## **Član 5.**

### **Naknade koje se odnose na pružanje platnog računa sa osnovnim uslugama**

1. Banke će usluge iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika pružati besplatno ili uz razumnu mesečnu naknadu, ako ovu naknadu predvide svojim internim politikama za utvrđivanje naknade.
2. Razumna vrednost nadoknade prema stavu 1. ovog člana ne može biti veća od 0,12% vrednosti prosečne neto mesečne zarade u Republici Kosovo koju je nedavno objavila Agencija za statistiku Kosova.
3. U odnosu na stav 2. ovog člana, banke za platni račun sa osnovnim uslugama mogu odrediti niže naknade od razumne vrednosti definisane u stavu 2. ili čak i bez naknade.
4. Sve usluge iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika banke nude besplatno kategorijama potrošača koji pripadaju grupi ugroženih potrošača koji ostvaruju prava predviđena zakonom kojim se uređuju penzije i socijalna pomoć u Republici Kosovo, potvrđeno od strane Ministarstva finansija, rada i transfera (ili ministarstva naslednika).
5. Grupama ugroženih potrošača, u smislu stava 4. ovog člana, smatraju se grupe koje dobijaju:
  - 5.1. Penzije:
    - 5.1.1. Osnovna penzija;
    - 5.1.2. Penzija platilaca doprinosa;
    - 5.1.3. Penzija za odrasle osobe sa invaliditetom;
    - 5.1.4. Penzija za invalidna lica paraplegičare i tetraplegičare;
    - 5.1.5. Penzija za osobe sa invaliditetom - deca;
    - 5.1.6. Prevmemene penzije kompleksa Trepča;
    - 5.1.7. Penzije pripadnika ZKK;
    - 5.1.8. Penzija snaga bezbednosti KSB-a;
    - 5.1.9. Nadoknada za slepe;
    - 5.1.10. Porodična penzija;
    - 5.1.11. Penzija invalida rada;
    - 5.1.12. Penzija porodica palih boraca;
    - 5.1.13. Penzija ratnih invalida;
    - 5.1.14. Penzija civilnih žrtava;
    - 5.1.15. Penzija civilnih invalida;

5.1.16. Penzija nestalih iz rata;

5.1.17. Penzija ratnog veterana OVK-a;

5.2. Socijalna pomoć;

5.3. Druge ugrožene grupe koje mogu biti predviđene zakonodavstvom u Republici Kosovo; potvrđeno od strane Ministarstva finansija, rada i transfera (ili ministarstva naslednika).

6. Potrošači, pored osnovnih usluga definisanih za obavljanje preko platnog računa sa osnovnim uslugama iz člana 4. stav 1., prema naknadi definisanoj u pravilniku u članu 5., mogu obavljati i druge usluge prema standardnom cenovniku banke.

## **Član 6.** **Raskid ugovora**

1. Banke mogu jednostrano raskinuti ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama samo ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:
  - 1.1. potrošač namerno koristi platni račun u nezakonite svrhe;
  - 1.2. nije bilo transakcije na platnom računu više od 24 uzastopna meseca;
  - 1.3. potrošač je dao netačne podatke za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama suprotno članu 3. ovog pravilnika.
  - 1.4. potrošač je naknadno otvorio drugi račun sa osnovnim uslugama, koji mu omogućava korišćenje usluga navedenih u članu 4. ovog pravilnika, kada već ima platni račun sa osnovnim uslugama;
2. Kada banka raskine ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama iz jednog ili više razloga navedenih u tačkama 1.2., 1.3. i 1.4. iz stava 1. ovog člana, obaveštava potrošača, pismeno i besplatno, o razlozima za raskid najmanje mesec dana pre stupanja na snagu raskida ugovora, osim ako bi takvo otkrivanje bilo u suprotnosti sa ciljevima opšte bezbednosti. Kada banka raskine ugovor u skladu sa tačkom 1.1. ovog člana, njegov prestanak stupa na snagu odmah.
3. Putem obaveštenja o raskidu ugovora, banka obaveštava potrošača o postupku podnošenja žalbe na raskid ugovora, ukoliko postoji žalba, navodeći relevantne kontakt podatke.

## **Član 7.** **Obaveza informisanja klijenata u vezi sa pružanjem platnog računa sa osnovnim uslugama**

1. Banke moraju potrošačima besplatno staviti na raspolaganje jasne i razumljive informacije o pravu na otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.
2. Banke moraju besplatno da obelodane informacije i pruže adekvatnu pomoć u vezi sa specifičnostima platnog računa sa osnovnim uslugama, naknadama i uslovima korišćenja, kao i koracima koje potrošači moraju da preduzmu da bi ostvarili pravo na otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama.
3. Informacija treba da jasno stavi do znanja da kupovina dodatnih usluga nije obavezna za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama.
4. Banka je dužna da te podatke objavi na vidljivim i lako dostupnim prostorima za klijente putem brošura u poslovnica banke kao i na zvaničnom sajtu banke.

**Član 8.**  
**Prekršaji, popravne mere i građanske kazne**

Svako kršenje odredbi ovog pravilnika podleže administrativnim merama i građanskim kaznama, kao što je definisano u Zakonu o Centralnoj Banci Republike Kosovo, Zakonu o bankama, mikrofinansijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama, kao i Zakonu o platnom sistemu.

**POGLAVLJE II**  
**ZAVRŠNE ODREDBE**

**Član 9.**  
**Konverzija sadašnjih računa u platne račune sa osnovnim uslugama**

Postojeći potrošači koji imaju platni račun, na zahtev, imaju pravo da svoj račun konvertuju u platni račun sa osnovnim uslugama ako ispunjavaju uslove propisane ovim pravilnikom. Prilikom konverzije sadašnjeg računa, čuva se broj računa potrošača (IBAN). Za konverziju platnog računa ne naplaćuje se naknada.

**Član 10.**  
**Prilog**

Sastavni deo ovog pravilnika je Prilog 1.

**Član 11.**  
**Stupanje na snagu**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. avgusta 2023. izuzev člana 5. stav 4. koji stupa na snagu 1. januara 2024. godine.

Flamur Mrasori

Predsednik Odbora Centralne Banke Republike Kosovo

**Prilog 1**

Tabela sa objašnjenjima u vezi sa osnovnim uslugama koje moraju biti uključene u platni račun sa osnovnim uslugama:

Dozvoljene transakcije na platnom računu sa osnovnim uslugama	Kanal pružanja transakcija	Broj dozvoljenih transakcija
Polaganja	Šalter	Neograničeno
	Bankomati (ATM) u objektima banke izdavaoca	
	Bankomati (ATM) van objekata banke izdavaoca	

Podizanja	Šalter	Neograničeno
	Bankomati (ATM) u objektima banke izdavaoca	
	Bankomati (ATM) van objekata banke izdavaoca	
Direktno zaduživanje		Neograničeno
Platne transakcije preko kartica	Platni terminali(POS) na Kosovu	Neograničeno
	Online/E-Commerce na Kosovu	
Kreditni transferi unutar banke	Šalter	Neograničeno
	E-banking/M-banking	
	Bankomati (ATM) u objektima banke izdavaoca	
	Bankomati (ATM) van objekata banke izdavaoca	