



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

**Nacionalna Strategija za Plaćanja
Male Vrednosti na Kosovu
2021-2026**

Program za Doznake i Plaćanja – Kosovo
Finansira SECO

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

**Program za doznake i plaćanja – Kosovo
Finansira SECO**

**Nacionalna strategija za plaćanja male
vrednosti na Kosovu
2021-2026.**

IZDAVAČ

© Centralna Banka Republike Kosovo
Odeljenje Platnih Sistema
33 Garibaldi, Priština 10000
Tel: +383 38 222 055
Fax: +383 38 243 763

Internet stranica

www.bqk-kos.org

Elektronska adresa

payment.systems@bqk-kos.org

Lista akronima i skraćenica:

ACH	Sistem kliringa plaćanja male vrednosti
API	Application of Programming Interfaces – Aplikacija za sistemski interfejs
ATM	Automated Teller Machine - Bankomat
BDP	Bruto domaći proizvod
BIS	Bank for International Settlements – Banka za međunarodna poravnanja
CBK	Centralna Banka Republike Kosovo
CDD	Customer Due Diligence – Dužna pažnja klijenta
CFT	Combating the Financing of Terrorism – Borba protiv finansiranja terorizma
ECA	Evropa i Centralna Azija
EMD2	Druga direktiva o izdavanju elektronskog novca
EMD2	Druga direktiva o izdavanju elektronskog novca
EU	Evropska Unija
G2B	Government-to-Business – Vladine isplate poslovanjima
G2P	Government-to-Person – Vladine isplate pojedincima
ID i IKT	Identifikacija i informaciona i komunikaciona tehnologija
ILF	Intraday Liquidity Facility – Unutardnevni kredit za likvidnost
IOSCO	Međunarodna organizacija za hartije od vrednosti i komisije
ITF/FMI	Financial Market Infrastructure – Infrastruktura finansijskog tržišta
KYC	Know Your Customer – Upoznaj svog klijenta
NBFI	Nebankarske finansijske institucije
NPS	Nacionalni platni sistem
NSP	Nacionalni savet za plaćanja
NSPMV	Nacionalna strategija za plaćanja male vrednosti
NVO	Nevladine organizacije
OPN	Money Transfer Operator – Operatori za prenos novca
OPS	Operator platnog sistema
OPTI/CPMI	Odbor za plaćanja i tržišnu infrastrukturu
P2B	Person-to-Business – Plaćanja pojedinac-poslovanju
P2P	Person-to-Person – Plaćanja pojedinac-pojedincu
PFMI	Principi za infrastrukturu finansijskog tržišta
POS	Point of Sale terminal – Prodajno mesto
PPU	Pružalac platnih usluga
PSD2	Druga direktiva o platnim uslugama
RTGS	Real Time Gross Settlement – Sistem bruto poravnanja u realnom vremenu
SMP	Sistem međubankarskih plaćanja
SSI	Social Security Institute – Institut za socijalna osiguranja
TDS	Merchant Discount Rate – Trgovinska diskontna stopa
UBK	Udruženje banaka Kosova
WBG	World Bank Group – Grupa Svetske banke
ZSD	Middle Income Country – Zemlje sa srednjim dohotkom

Napomena:

Korisnici ove publikacije su dužni da navedu izvor.
 Predloženo citiranje: Centralna banka Republike Kosovo (2021),
 Nacionalna strategija za plaćanja male vrednosti na Kosovu

SADRŽAJ:

Zahvalnice-----	6
REZIME -----	7
I. OPŠTI PREGLED PLAĆANJA MALE VREDNOSTI -----	11
Glavni akteri-----	11
Pravni i regulatorni okvir -----	11
Finansijsko uključivanje na Kosovu sa gledišta plaćanja-----	13
Finansijska infrastruktura u podršci plaćanja male vrednosti na Kosovu-----	14
Infrastruktura ID-a i ITK-a na Kosovu -----	15
Platni instrumenti male vrednosti koji se koriste na Kosovu-----	15
Vlada kao korisnik platnih usluga-----	20
Punktovi i kanali pristupa platnim uslugama na Kosovu-----	20
VIZIJA I STRATEGIJA ZA RAZVOJ SISTEMA PLAĆANJA MALE VREDNOSTI NA KOSOVU -----	23
II.1. Vodeći principi -----	24
II.2. Oblasti i strateške radnje -----	28
III. SPROVOĐENJE NACIONALNE STRATEGIJE ZA PLAĆANJA MALE VREDNOSTI: ULOGI, ODGOVORNOSTI I NADZOR NAPRETKA-----	38
III.1. Uloge i odgovornosti -----	38
III.2. Nadgledanje napretka -----	40
III.3. Plan primene-----	42
Prilog 1. Rečnik odabranih pojmova -----	46
Prilog 2. Smernice Svetske banke za razvoj sveobuhvatne strategije za reformu plaćanja male vrednosti-----	49
Prilog 3: OPTI (CPMI) – Svetska banka „Aspekti plaćanja finansijske inkluzije” -----	50
Prilog 4: OPSSP (CPSS) – Svetska banka „Opšti principi za međunarodne usluge doznaka / pošiljki migranata” i srodne uloge -----	51

LISTA GRAFIKONA

Grafikon 1. Obim podizanja gotovine prema obliku pristupa -----	16
Grafikon 2. Podizanje gotovine prema obliku pristupa -----	17
Grafikon 3. Stopa rasta podizanja gotovine prema obliku pristupa-----	17

LISTA TABELA

Tabela 1. Osnovni podaci o posedovanju računa -----	13
Tabela 2. Različite vrste plaćanja na osnovu kombinacije platiša – plaćeni -----	16
Tabela 3. Broj transakcija koje su pokrenuli potrošači (pojedinci i poslovanja) -----	18
Tabela 4. Broj filijala banaka na 100.000 stanovnika – zemlje Zapadnog Balkana (2017) -----	21
Tabela 5. Broj bankomata i POS-ova na 100.000 odraslih – zem. Zapadnog Balkana (2018)--	21
Tabela 6. Bankomati i POS terminali na Kosovu (2019) -----	22
Tabela 7. Srednje promenljive za procenu napretka u primeni NSPMV-a-----	41
Tabela 8. Plan primene NSPMV-a na Kosovu -----	42

Zahvalnice

Nacionalna strategija za plaćanja male vrednosti na Kosovu rezultat je zajedničkih napora aktera javnog i privatnog sektora, predvođenih Centralnom bankom Republike Kosovo.

Centralna banka Republike Kosovo (CBK) zahvalna je predstavnicima ministarstava i drugih vladinih agencija, bankama, nebankarskim finansijskim institucijama i drugim relevantnim akterima, na njihovom vremenu i posvećenosti tokom nekoliko bilateralnih sastanaka održanih u vezi sa ovom strategijom. Bez doprinosa ovih predstavnika ne bi bilo moguće sastaviti ovaj važan dokument u oblasti plaćanja.

Centralna banka Republike Kosovo zahvaljuje se timu Grupe Svetske banke (Grupa za razvoj platnih sistema - finansije, konkurentnost i inovacije) u sastavu Oya Pinar Ardic Alper, Holti Banka, Anjeza Beja, Biagio Bossone, Bernardo Barradas, Nenad Bosiljčić, Edlira Dashi, Ahmed Faragallah, Peter Jensen, Ginedi Srinivas i Ceu Pereira (bivši član Svetske banke), za njihovu pomoć i saradnju u pripremi i sprovođenju različitih reformskih programa u oblasti plaćanja na Kosovu uopšte i za njihovu podršku u pripremi ovog dokumenta posebno, kao jednog od glavnih rezultata Programa doznaka i plaćanja (Remittances and Payments Program – RPP), koji finansira Švajcarski državni sekretarijat za ekonomska pitanja (Switzerland's State Secretariat for Economic Affairs - SECO).

REZIME

Strateški pristup Centralne banke Republike Kosovo za razvoj plaćanja male vrednosti na Kosovu izgrađen je sa jasnom vizijom: stvaranje modernog i sveobuhvatnog tržišta plaćanja male vrednosti, zasnovano na sigurnoj infrastrukturi i efikasnom plaćanju i sa širokim spektrom instrumenata i usluga plaćanja koji zadovoljavaju potrebe svih građana.

Nacionalna strategija za plaćanja male vrednosti (NSPMV) 2021-2026. izgrađena je naporima Centralne banke Republike Kosovo (CBK) u koordinaciji sa drugim organima javnog i privatnog sektora, u cilju modernizacije nacionalnog sistema plaćanja (NSP). Među dosadašnjim dostignućima, CBK je primenila siguran i efikasan sistem kliringa i poravnavanja plaćanja putem međubankarskog platnog sistema, razvila je čvrst pravni i regulatorni okvir i u pripremanju je novog zakonodavstva, razvila je okvir formalne međuinstitucionalne saradnje preko Nacionalnog saveta za plaćanja pod vođstvom CBK-a i unapredila je istraživanja u oblasti platnih sistema. Tokom poslednjih pet godina elektronska plaćanja su se neprekidno povećavala, iako je obim ovih transakcija i dalje relativno nizak u poređenju sa ukupnim obimom gotovinskih transakcija, međutim sada su postali dostupni novi elektronski instrumenti plaćanja (kao elektronski novac).

NSPMV pruža visok nivo strateških smernica na putu ka stvaranju sveobuhvatnog i modernog nacionalnog tržišta plaćanja, u skladu sa najboljim međunarodnim praksama i standardima, zasnovan na šest vodećih principa¹:

1: Transparentnost, pravičnost i zaštita korisnika. Transparentnost je od vitalnog značaja za povećanje konkurencije i jačanje zaštite korisnika plaćanja male vrednosti. Pravičnost na tržištu plaćanja male vrednosti osigurava učesnicima i zainteresovanim stranama da se njihovi pojedinačni interesi i potrebe adekvatno razmotre i adresiraju. Napori za zaštitu potrošača smanjuju disbalans informacija, resursa i moći, koji karakterišu odnos usluga između pojedinaca/mikro i malih poslovanja s jedne strane i banaka/pružalaca platnih usluga s druge strane. Konačno, napori za finansijsku edukaciju novih i postojećih korisnika poboljšavaju njihove veštine.

2: Napredna i interoperabilna platna infrastruktura i mreža pristupnih tačaka. Napredna platna infrastruktura podržaće obradu relevantnih platnih instrumenata. Sve platne infrastrukture koje CBK smatra sistemski važnim biće predmet „Principa za infrastrukturu finansijskih tržišta“ PFMI, koje je izdao CPMI-IOSCO. Ostale finansijske infrastrukture će u najmanju ruku slediti najbolje međunarodne prakse. CBK će proceniti njihov stepen sistemske važnosti i utvrditi najbolje prakse kojih se one trebaju pridržavati. Platna infrastruktura i mreža pristupnih tačaka biće interoperabilni međusobno, čime će se povećati efikasnost i omogućiti upotreba platnih proizvoda sa lakoćom i razumnim troškovima u celoj zemlji.

3: Unapređenje postojećeg zakonskog i regulatornog okvira i prilagodavanje novih pravnih instrumenata, po potrebi. Pravila nediskriminatornog pristupa i uslovi za učešće na tržištu za pružanje usluga plaćanja male vrednosti biće održavani i unapređivani po potrebi. Regulatorna plaćanja će pratiti razvoj tržišta na Kosovu i najbolje međunarodne prakse u skladu sa zakonodavstvom Evropske unije – *Acquis*-om.

4: Jaka konkurencija, dopunjena saradnjom. Tržište pružanja usluga plaćanja male vrednosti biće zaštićeno od nekonkurentnog ponašanja i zloupotrebe dominantnog položaja, bliskim nadzorom. U okviru platne industrije biće potreban odgovarajući balans između konkurencije i saradnje.

¹ Izrada nacionalne strategije za plaćanja male vrednosti "Developing a Comprehensive National Retail Payment Strategy", World Bank, 2012. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/839121469729131991/pdf/84076-REPLACEMENT-FILE-PUBLIC-Developing-comprehensive-national-retail-payments-strategy.pdf>

Inicijative privatnog sektora biće podržavane sve dok se ne postigne sopstvena snaga koja za razvoj sigurnog i efikasnog Nacionalnog sistema plaćanja.

5: Upravljanje i odgovorni za rizik. Odgovarajući okvir za upravljanje rizikom obezbediće da se rizici i troškovi tržišta plaćanja male vrednosti adekvatno identifikuju i njima se upravlja. Održavanje ravnoteže između smanjenja rizika i povezanih troškova biće zahtevano, s obzirom na to da nova kretanja na tržištu mogu povremeno promeniti ravnotežu. Kao odgovor na nova tehnološka dostignuća, korišće se progresivan, ali istovremeno oprezan pristup. Zdrava i efikasna regulativa podržaće pružanje i zajedničko korišćenje njene infrastrukture i usluga od strane javnog ili privatnog sektora.

6: Efikasan nadzor. Kroz nadzor, CBK teži da održi sigurnost tržišta plaćanja male vrednosti i nacionalnog sistema plaćanja šire, kao i da promoviše njegovu efikasnost, pristupačnost i sveobuhvatnost. U izvršavanju svojih nadzornih odgovornosti, CBK će nastaviti da primenjuje najbolje prakse u skladu sa principima i standardima razvijenim od međunarodne finansijske zajednice. Kao deo svojih nadzornih aktivnosti, CBK će obezbediti stalni dijalog o kreiranju politike sa svim relevantnim akterima na tržištu plaćanja male vrednosti. U svojoj ulozi katalizatora promena, CBK će usvojiti i/ili promovisati mere za omogućavanje brže evolucije i razvoja tržišta plaćanja male vrednosti.

NSPMV sadrži detaljan okvir za proširivanje pristupa transakcionim računima i ubrzavanje rasta upotrebe instrumenata elektronskog plaćanja, koji uključuje osam oblasti delovanja:²

1. **Snažna posvećenost svih aktera.** CBK će promovisati i obezbediti najveće moguće uključivanje javnog i privatnog sektora u donošenje odluka o zajedničkim interesima od značaja za javnost, koji se odnose na nacionalno tržište plaćanja male vrednosti. To bi se moglo postići proširenjem članstva u Nacionalnom savetu za plaćanja (NSP) pod vođstvom CBK-a.
2. **Prilagođavanje odgovarajućeg regulatornog okruženja za digitalna plaćanja.** U bliskoj saradnji sa bankarskim sektorom i drugim nebankarskim pružaocima platnih usluga, CBK će razmotriti svoj pravni i regulatorni okvir kako bi olakšao inovativne poslovne modele i obezbedio odgovarajuće mehanizme zaštite potrošača. S tim u vezi, transpozicija PSD2 direktive obezbediće neutralnost i proporcionalnost u licenciranju, regulaciji i nadzoru pružalaca platnih usluga i unaprediće okvir zaštite potrošača. Pored toga, pokrenuće se pregled primene PPP/FT uredbi kako bi se utvrdilo da li se primena obaveznih zahteva za prepoznavanje potrošača može pojednostaviti, na osnovu rizika koji oni nose, kako bi se podstakla upotreba računa elektronskih transakcija i plaćanja generalno. CBK će takođe pregledati svoj nadzorni okvir radi usklađenosti sa najboljim međunarodnim standardima.
3. **Poboljšanje platne infrastrukture male vrednosti i drugih digitalnih plaćanja.** CBK će pojačati svoju ulogu katalizatora kako bi obezbedio nastavak diskusija o prilagođavanju međubankarskog sistema brzih plaćanja, kao i diskusije o pristupu primalaca platnih usluga ili izdavalaca elektronskog novca međubankarskom platnom sistemu, u skladu sa odgovarajućim aranžmanima upravljanja. CBK će razmotriti sve mogućnosti primene platforme za brza plaćanja putem koje bi se omogućili različiti slučajevi korišćenja. Iz perspektive platnog sistema, CBK će obezbediti sprovođenje politike poštenog i otvorenog pristupa platnoj infrastrukturi, kao i efikasnu zaštitu od finansijskih rizika koje nosi platna

² Aspekti plaćanja za finansijsku inkluziju "Payment Aspects of Financial Inclusion", 2016., od Svetske banke i KITP korišćene kao osnovni okvir. <https://www.bis.org/cpmi/publ/d144.pdf>

infrastruktura. Potpuno korišćenje postojeće infrastrukture identifikacionih kartica i savremenih usluga elektronske identifikacije za primenu zahteva za prepoznavanje potrošača, olakšalo bi dalji razvoj i digitalizaciju tržišta plaćanja male vrednosti.

4. **Pristupačni instrumenti i usluge digitalnog plaćanja.** Banke i drugi pružaoci platnih usluga, kao što su nebankarske finansijske institucije (NBFI) ovlašćene za pružanje usluga plaćanja i izdavanje elektronskog novca, dizajniraće pristupačne proizvode za klijente koji nemaju pristup bankovnom računu, kao što su osnovni računi za plaćanje, koji će posedovati suštinske karakteristike transakcionih računa koji omogućavaju osnovne usluge plaćanja. CBK je pokrenula pripremu uredbe za olakšavanje osnovnih računa. Štaviše, banke i drugi pružaoci platnih usluga olakšaće interoperabilnost/interakciju između različitih platnih računa (na primer između tekućih bankovnih računa i računa elektronskog novca ili platnih računa koje pružaju NBFI.) CBK će na svojoj veb stranici stvoriti bazu podataka o osnovnim cenama, koja će uključivati cene bankarskih proizvoda i drugih platnih usluga, kao alat koji će omogućiti potrošačima da efikasno uporede svoje proizvode i cene.
5. **Proširenje mreže pristupnih tačaka za usluge plaćanja.** Podstičaće se model bankarstva korišćenjem agenata da bi se povećala dostupnost i prikladnost transakcionih računa za korisnike, uključujući upotrebu infrastrukture subjekata koji su tradicionalno šire prisutni u ruralnim područjima i izolovanim zajednicama. Ministarstvo finansija, rada i transfera će analizirati moguću primenu različitih podsticaja za trgovce, na osnovu primera iz zemalja EU (npr. privremene fiskalne subvencije za mala preduzeća i/ili druge fiskalne beneficije) za prihvatanje elektronskih plaćanja, dok će CBK obezbediti transparentnost i prikupljanje tarifnih podataka primenljivih na trgovce za usluge prijema elektronskog plaćanja.
6. **Napori za finansijsku edukaciju.** Cilj ovih napora je povećanje svesti javnosti o NSPMV i njegovim prednostima. CBK, drugi subjekti javnog sektora, Udruženje banaka Kosova i drugi pružaoci platnih usluga pojačaće svoje napore da edukuju građane Kosova o pristupu i korišćenju računa za elektronske transakcije i plaćanja povećavanjem i ciljanjem informacionih kampanja. CBK će proceniti, što je objektivnije moguće, efikasnost napora i programa preduzetih za finansijsku edukaciju.
7. **Ekonomije obima u NSP-u korišćenjem slučajeva korišćenja plaćanja velikog obima.** Konkretne radnje uključujući npr. migraciju svih državnih plaćanja, kao i prikupljanje prihoda putem obrazaca elektronskih plaćanja, uključujući upotrebu osnovnih računa za plaćanje i usluga koje pružaju NBFI i njihovi kanali, uključujući račune za komunalne usluge i masovna plaćanja kako bi se prešlo sa gotovinskog plaćanja na elektronsko plaćanje. Pored toga, banke i drugi pružaoci platnih usluga, u saradnji sa CBK-om, olakšaće pružanje usluga računa doznaka kako bi omogućili bezgotovinske usluge, povećavajući konkurenciju i podstičući inovacije na tržištu doznaka na Kosovu.
8. **Nadzor tržišta plaćanja male vrednosti i pružalaca platnih usluga.** CBK će proširiti i uskladiti svoju funkciju bonitetnog nadzora i nadzora platnih sistema kako bi osigurao da operateri platnih sistema i pružaoci platnih usluga prilagođavaju adekvatne upravljačke strukture za upravljanje sajber rizikom, rizikom od prevara i zaštitom potrošača, među svojim ciljevima da obezbedi sigurna, efikasna plaćanja sa niskim troškovima i dostupnim širom javnosti.

Uspešno sprovođenje strategije zahteva dodeljivanje specifičnih uloga i odgovornosti različitim akterima, u skladu sa pravilima javne odgovornosti, kao što je npr:

- a. NSPMV prepoznaje ulogu CBK-a kao kritičnog aktera u vođenju kreiranja politike, prilagođavanju regulatornog okvira i podržavanju saradnje i koordinacije između relevantnih aktera za sprovođenje strategije i promovisanje zajedničke akcije kad god je to potrebno. Ovu ulogu CBK ispunjava u svojstvu katalizatora, regulatora, supervizora i operatora platnih sistema, kao i korisnika platnih usluga.
- b. Putem NSPMV-a dodeljuju se nekoliko odgovornosti Udruženju banaka Kosova (UBK), među kojima koordinaciju i zastupanje interesa svojih članova po bilo kojim pitanjima kojima se strategija bavi, kao i promociju i koordinaciju inicijativa za evoluiranje i razvoj tržišta plaćanja malih vrednosti.
- c. Nacionalni savet za plaćanja - NSP, kao savetodavno telo za pitanja u vezi sa platnim sistemom, biće uglavnom uključeno u praćenje napretka i ubrzavanje ovog napretka, kao i olakšavanje komunikacije između aktera iz javnog i privatnog sektora.
- d. Važne uloge i odgovornosti takođe će biti prenešene i na druge vladine agencije koje imaju regulatorne odgovornosti u oblastima koje se smatraju kritičnim za delokrug ove strategije i za korisnike ovih sistema.
- e. Pružaoci platnih usluga pojedinačno će doprineti sprovođenju Strategije zalaganjem za transparentnost u pružanju njihovih usluga klijentima, upravljanje rizikom povezanim sa platnim uslugama i prilagođavanje strateškog pravca odobrenog od strane CBK.
- f. Operateri platnih sistema podržaće ciljeve NSPMV kroz posvećenost interoperabilnosti i saradnji, u skladu sa međunarodnim standardima i najboljim praksama, kao i održavanjem poštenog i otvorenog pristupa infrastrukturi koju pružaju, kroz prilagođavanje upravljanja, odobrenog od strane CBK-a.
- g. Konačno, razna poslovna udruženja i organizacije civilnog društva angažovaće se na određenim pitanjima, u skladu sa svojim statutarnim ciljevima i odgovornostima i na zahtev NSP-a, radi podrške sprovođenju strategije.

Praćenje napretka u primeni NSPMV je presudno za njegovu efikasnost i kao input u njegove periodične ocene i preglede. U tu svrhu postavljena su dva glavna i merljiva cilja, kao što su:

1. **Povećanje trenutnog broja bezgotovinskih plaćanja do 25 uplata po stanovniku, do kraja 2026. Polazna tačka ovih plaćanja je uzet broj od 17.3 bezgotovinska plaćanja po stanovniku iz podataka na kraju 2019. godine.**
2. **Postizanje posedovanja najmanje jednog računa za plaćanja i transakcije (bankovni račun, račun elektronskog novca ili račun za plaćanje) u 70% populacije odraslih, do kraja 2026. godine. Polazna tačka je 52% populacije odraslih sa pristup bankovnim računima prema podacima na kraju 2017. godine.**

Takođe, nadgledaće se niz srednjih promenljivih koje predstavljaju napredak ka zajedničkoj viziji i ciljevima strategije i neki od ključnih pokazatelja učinka kako bi se izmerio napredak u povećanju pristupa i upotrebe platnih/transakcionih računa. Ovo će pomoći u identifikovanju oblasti koje zahtevaju promenu/korekciju i pravovremenu intervenciju u njihovom adresiranju. NSPMV će se raspravljati i razmatrati na raznim forumima i sastancima relevantnih zainteresovanih strana kao deo procesa podizanja svesti i njihovog ubeđivanja da su relevantni akteri prihvatili i preuzeli svoje odgovornosti.

I. OPŠTI PREGLED PLAĆANJA MALE VREDNOSTI

Glavni akteri

1. **Glavni akteri na tržištu plaćanja male vrednosti uključuju CBK, kao autoritet za licenciranje, regulatorni i nadzorni autoritet finansijskih institucija, komercijalnih banaka, NBFi i zajednice korisnika platnih usluga.** Komercijalne banke, NBFi, MFI, penzione fondove i osiguravajuća društva licencira i nadgleda CBK.
2. **CBK igra nekoliko kritičnih uloga u vezi sa nacionalnim platnim sistemom, delujući kao operater međubankarskog platnog sistema, nadzornik nacionalnog platnog sistema i katalizator promena.** Kao operater platnog sistema, CBK poseduje i upravlja jedinstvenim međubankarskim platnim sistemom (MPS) koji se sastoji od dva modula, Modula za poravnanje plaćanja visoke vrednosti u realnom vremenu (RTGS) i Modula za kliring plaćanja u malim vrednostima (ACH). CBK takođe poseduje i upravlja sistemom hartija od vrednosti (CSD), koji je integrisan sa MPS. Ovi sistemi/moduli su detaljnije opisani u nastavku.
3. **CBK je zakonom ovlašćena kao regulator i nadzornik nacionalnog platnog sistema (član 8. Zakona o CBK i član 8. Zakona o platnom sistemu).** Ova ovlašćenja izričito pokrivaju sisteme plaćanja i poravnanja hartija od vrednosti, kao i platne usluge i instrumente. Sa organizacione tačke gledišta, funkcija nadzora platnih sistema je odvojena od operativne funkcije, unutar odeljenja platnog sistema i sa odvojenim nadzornim odgovornostima od funkcija CBK-a za licenciranje i nadzor finansijskih institucija. CBK radi na jačanju funkcije nadzora platnog sistema i sinhronizaciji sa funkcijama licenciranja i nadzora finansijskih institucija, tako da je regulacija i nadzor pružalaca platnih usluga i platnih instrumenata pravilno pokriven (uključujući nove modele plaćanja i one poznate kao FinTech), kao i da bi se unapredila izgradnja njenih kapaciteta u ovoj oblasti.
4. **CBK takođe doprinosi razvoju i reformi nacionalnog platnog sistema u svojstvu katalizatora promena.** U ovoj ulozi, CBK inicira, koordinira, sprovodi istraživačke studije i konsultuje o izgradnji, radu i regulisanju platnih sistema, kao i savetuje Vladu o pitanjima koja se odnose na platni sistem, i doprinosi pripremi zakonodavnih predloga u oblasti platnih sistema.
5. **Nacionalni savet za plaćanja (NSP) osnovan je 2010. godine.** NSP ima za cilj da podrži stabilan i efikasan sistem kliringa i poravnanja plaćanja i hartija od vrednosti. Ovaj Savet takođe može služiti kao forum za saradnju radi obezbeđivanja odgovarajućih uslova za regionalne i nacionalne platne sisteme. CBK preispituje projektne zadatke za funkcionisanje ovog saveta proširujući spektar zadataka i njegovih članova.
6. **Na Kosovu postoji 11 licenciranih stranih banaka i filijala banaka i 11 NBFi licenciranih za pružanje usluga plaćanja, uključujući Poštu Kosova.** Komercijalne banke poseduju oko 94% ukupne finansijske aktive i glavni su pružaoci platnih usluga na Kosovu. Od 9 NBFi licenciranih za pružanje platnih usluga, 5 takođe nude međunarodne transfere doznaka, a 4 su ovlašćene za izdavanje elektronskog novca i instrumenata elektronskog novca.

Pravni i regulatorni okvir

7. **Pravni osnov za NSP proizilazi iz Zakona o CBK-u, Zakona o platnom sistemu i Zakona o bankama, Mikrofinansijskim institucijama i Nebankarskim finansijskim institucijama.** Zakon o CBK-u i Zakon o platnom sistemu izričito ovlašćuju CBK kao regulatora i nadzornika nacionalnog platnog sistema. U tom kontekstu, CBK izdaje uredbe, uputstva, odluke, operativna pravila, standarde i postupke upravljanja za platne sisteme kojima upravlja, kao i za aktivnosti različitih učesnika u MPS (npr. banke, ovlašćene NBFi za pružanje platnih usluga, privatni operateri platnih sistema).
8. **Izrađuje se pravni okvir koji podstiče inovacije i konkurenciju na tržištu plaćanja.** Iako postojeći Zakon o platnom sistemu uključuje koncepte „platnih usluga“, „elektronskog novca“ i „platnih institucija“, on još uvek treba da se uskladi sa direktivama EU kao što su PSD2, EMD2 i konačno poravnanje.
9. **Sveobuhvatni pravni okvir za sprečavanje pranja novca (SPN)/sprečavanje finansiranja terorizma (SFT) i mere upravljanja rizikom završeni su 2016.** CBK će izmeniti svoj regulatorni okvir kako bi održao integritet finansijskog sistema i prilagođavanje pristupa zasnovanog na riziku, kako bi se eliminisale nepotrebne barijere za pojedince i poslovanja u pristupu i korišćenju dobro regulisanih finansijskih usluga.
10. **Na osnovu ovih postojećih zakona, CBK je tokom perioda 2019-2020, izmenio i izdao nekoliko propisa koji detaljnije pokrivaju širok spektar aspekata platnih sistema, instrumenata i usluga.** Između ostalog, izmenila je Uredbu o registraciji NBFi-a; Uredbu o međubankarskom platnom sistemu, Uredbu o elektronskim instrumentima plaćanja, Uredbu o SPN/SFT i donela Uredbu o delatnosti izdavanja elektronskog novca; Uredbu o upotrebi agenata i podugovaranju usluga od strane pružalaca platnih usluga; Uredbu o licenciranju operatora platnih sistema; Uredbu o kapitalu i očuvanju sredstava koja se primenjuje na NBFi ovlašćene za elektronsko plaćanje i novčane usluge.
11. **Glavni aspekti koji utiču na brzi porast posedovanja računa za transakcije od strane potrošača i pružanju savremenih platnih instrumenata, trebalo bi se adresirati kroz izmenu zakona, uključujući i Zakon o platnom sistemu.** Kritične teme u ovoj oblasti uključuju zaštitu sredstava potrošača koje čuvaju na transakcionim računima, transparentnost u pogledu pružanja platnih usluga i mehanizme zaštite potrošača. Takođe, treba pomenuti i neke druge važne mere koje su na snazi, poput šeme osiguranja depozita, koja pokriva sve bankovne depozite do 5.000 evra po deponentu u banci i Zakona o zaštiti potrošača iz 2018. godine, koji pokriva marketing na daljini potrošačkih finansijskih usluga i ugovora o potrošačkim kreditima, kao i Zakon o platnom sistemu koji se bavi žalbama na platne usluge i Uredba CBK-a o bavljenju žalbama na platne usluge.
12. **Da bi rešilo većinu preostalih praznina, Kosovo bi imalo koristi od svojih kontinuiranih napora da uskladi zakonodavstvo sa relevantnim direktivama EU-a³.** Neke od oblasti koje se mogu unaprediti u pogledu zakonskog i regulatornog okvira plaćanja uključuju prilagođavanje doslednijeg pristupa licenciranju, regulisanje i nadzor banaka i NBFi-a i razvoj jačeg okvira za zaštitu korisnika finansijskih usluga, koje pokriva nove usluge elektronskih plaćanja. U tom kontekstu, CBK radi na prilagođavanju Direktive EU-a o platnim uslugama (PSD2) i Direktive EU-a o elektronskom novcu (EMD) u okviru zakonskog i regulatornog okvira na Kosovu.

³ Kosovo je potpisalo Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju sa Evropskom unijom, na snazi od 1. aprila 2016. godine.

Finansijsko uključivanje na Kosovu sa gledišta plaćanja

13. Na osnovu baze podataka Global Findex-a, do 2017. godine, 52% odraslih⁴ su posedovali jedan bankarski račun. Pre januara 2020. godine, samo su banke mogle da otvore račune za platne usluge i nije postojao koncept ostalih računa za obavljanje transakcija ili plaćanja, kao “računi za transakcije” ili “računi za plaćanja”. Nakon januara 2020. godine, CBK je donela nove uredbe o izdavanju elektronskog novca. Kao rezultat ovih uredaba, sada i NBFi ovlašćene za pružanje usluga plaćanja i izdavanja elektronskog novca, mogu pružiti otvaranje računa za plaćanje i računa za elektronski novac za potrošače. Trenutno, još uvek je mali broj, ali je u porastu, računa elektronskog novca koje pružaju institucije ovlašćene za aktivnosti elektronskog novca u 2020. godini.
14. Do kraja 2019. godine, bilo je 1,966,286 bankarskih računa koje su posedovali rezidenti i 32,161 ne-rezidenti (poslovni subjekti i pojedinci).⁵ Dok se procenjuje da samo 941,000 pojedinaca poseduju najmanje jedan račun u jednoj banci.⁶
15. Iako je bilo napretka od 2014. godine, procenat odraslih građana koji su posedovali jedan račun, u 2017. godini, nije povoljan u poređenju sa ostalim približnim zemljama u EU ili u regionu Centralne Azije, kao i u poređenju sa zemljama sa prihodima ispod nižeg proseka na svetskom nivou. Tabela 1 prikazuje podatke o posedovanju i upotrebi računa na Kosovu u 2017. godini, i ekvivalentne podatke za ostale zemlje iz regiona ECA, i zemalja sa prihodima ispod nižeg proseka.⁷
16. Tabela 1 prikazuje da nizak procenat posednika računa je naročito u kategoriji žena, mladih i odraslih iz ruralnih područja.⁸ To se podudara i sa podacima zemalja sa prihodima ispod nižeg proseka MIC, sa nižom stopom za mlade.⁹ Važno je napomenuti da oko 125,800 penzionera, koji čine oko 13% stanovništva koji poseduju jedan račun, koriste račune uglavnom za podizanje gotovine jednom mesečno.¹⁰ Ako uklonimo efekat računa penzionera, podaci o posedovanju računa na Kosovu smanjili bi se na oko 45%.¹¹

Tabela 1. Osnovni podaci o posedovanju računa

Posedovanje računa (% stanovništva uzrasta 15+)	Kosovo	ECA	Zemlje sa prihodima ispod proseka MIC
Odrasli, 2017. godina	52.3	65.3	57.8
Žene	43.7	62.5	53.0
Odrasli u delu 40% najsiromašnijih	44.3	56.3	50.7
Mladi (% uzrasta 15-24)	35.6	50.1	49.4
Odrasli u ruralnim područjima	50.2	61.7	57.6
Odrasli, 2014. godina	47.8	57.8	41.9

Izvor: Grupa Svetske banke baza podataka Findex-a 2017. i 2014.

⁴ Uzrast 15+.

⁵ Podaci CBK-a: Od njih bankarski računi rezidentnih poslovnih subjekata 153,252 i 429 bankarski računi ne-rezidentnih poslovnih subjekata.

⁶ Na osnovu Global Findex 2017 i na osnovu broja stanovništva Kosova od 1.8 miliona.

⁷ Kosovo je klasifikovano od strane Grupe Svetske banke kao privreda sa prihodima ispod donjeg proseka.

⁸ To se može objasniti činjenicom da je Vlada Kosova kanalisala plate zaposlenih preko bankarskog sistema. Dok je stopa nezaposlenosti veća za kategorije kao što su žene, mladi i odrasli iz ruralnih područja. Stoga, ove grupe su prikazane da poseduju manje bankarskih računa.

⁹ Postoji visoka stopa nezaposlenosti kod mlađeg uzrasta stanovništva na Kosovu. Videti stav 36

¹⁰ Na osnovu intervjua sa dve banke.

¹¹ Svetska banka obračuni na osnovu podataka Global Findex-a 2017, stanovništvo Kosova (1.8 miliona) i broj penzionera prema Statistikama socijalne zaštite 2017 (122,716).

17. **Kosovo je u procesu preduzimanja određenih inicijativa za izmenu zakonskog/regulatornog okvira kako bi uticala na povećanje nivoa finansijski uključenog stanovništva.** Ove mere uključuju: i) Sprovođenje Direktiva EU i pripreme za proširenje članstva Nacionalnog platnog saveta, kao i sprovođenje u procesu elektronskog portala za upravljanje (e-Portali).
18. **Petogodišnji program za finansijsku edukaciju odobren 2017. godine od strane Izvršnog odbora CBK-a.** Kao rezultat, preduzeto je nekoliko inicijativa za unapređenje finansijske edukacije u zemlji. Ovi napori, uglavnom pod vođstvom CBK-a, ali i UBK-a i Ministarstva obrazovanja, nauke i tehnologije (kroz Sporazume o saradnji), uključujući i Svetsku nedelju novca, obuke za učenike osnovnih škola, razne kvizove za učenike srednjih škola, otvorena predavanja za univerzitetske studente, kao i razne edukativne materijale i brošure za javnost. Međutim, biće veći fokus na proizvode i platne usluge, npr. kroz posvećivanje sesija za pojašnjenje uslova i rokova za specifične usluge/proizvode kroz demonstraciju njihovog funkcionisanja u praksi i za transparentnost i uporedivost tarifa koje nose.

Finansijska infrastruktura u podršci plaćanja male vrednosti na Kosovu

19. **Što se tiče infrastrukture, Međubankarski platni sistem (MPS) je glavni platni sistem.** CBK poseduje i posluje sa MPS-om, koji sadrži modul izmirenja transakcija u realnom vremenu (RTGS) kao komponenta za plaćanja velike vrednosti, koje na Kosovu obuhvataju sva plaćanja preko 10,000 evra i modul za automatski kliring (ACH) kao komponenta za plaćanja malih vrednosti ispod određenog iznosa od 10,000 evra.¹² MPS posreduje i izmirenjima transakcija hartijama od vrednosti vlade na primarnom i sekundarnom tržištu.
20. **Trenutno, ima ukupno 10 banaka direktnih učesnika u MPS (u komponentama RTGS i ACH);** Osim same CBK, Trezora iz Ministarstva finansija, rada i transfera¹³, Fond za zdravstveno osiguranje (još uvek nije aktivan) i Kosovski fond penzione štednje – KFPŠ takođe su direktni učesnici u MPS-u. Međubankarski platni sistem (MPS) kroz odgovarajuću uredbu (tačnije njenog člana 12) predviđa takođe i učešće operatera platnih sistema licenciranih od strane CBK-a, iako trenutno ne postoji nijedan drugi operater osim CBK-a. Nebankarske finansijske institucije (NBFI) nisu obuhvaćene u okviru člana 12. uredbu o međubankarskom platnom sistemu. Saopštavanje poruka putem ovog sistema je zasnovano na standardu međunarodne organizacije za standarde ISO 20022. MPS funkcioniše tokom radnog vremena počevši od 08:15 do 15:45 radnim danima.
21. **Komponenta ACH MPS-a funkcioniše sa tri sesije kliringa (10:05, 13:35, 15:20) i obrađuje kredit transfere, transakcije direktnog debitiranja, kao i pojedinačna i masovna plaćanja.** Pozicije net debitiranja učesnika ACH-a nisu kolateralizovane avansom, kao i nisu postavljeni limiti nivoa debitnih pozicija. U slučaju nedovoljnih fondova, banke imaju pristup dnevnom instrumentu zaduživanja koji obezbeđuje CBK kroz ostavljanje kolaterala u obliku hartija od vrednosti Vlade Kosova.
22. **Trenutno ne postoji bilo kakva nacionalna infrastruktura u obliku lokalnog SWITCH-a za domaća plaćanja (npr. sistem za brza plaćanja), koji bi omogućio**

¹² Osim toga, CBK poseduje i vodi registar hartija od vrednosti (CSD), kao sistem za izmirenje hartija od vrednosti (SSL) iz 2011. godine. Ovaj sistem je integrisan sa platnim sistemom MPS-a.

¹³ Od 1. maja 2019. godine unapređena je povezanost između Trezora i Ministarstva finansija kao direktnih učesnika u RTGS.

interoperabilnost između pružaoca platnih usluga i raznim platnim instrumenata. Bez obzira na to, svi posjednici šema međunarodnih kartica kao što su Visa ili MasterCard mogu da vrše podizanje gotovine sa ATM-a ili da vrše uplate na fizičkim POS terminalima i virtuelnim e-Commerce, kao i preko 95% kartica izdatih od strane domaćih banaka koje pripadaju šemama Visa i MasterCard. To je omogućeno jer sve banke na Kosovu su povezane sa globalnim mrežama za obradu transakcija ovih dveju međunarodnih šema.

Infrastruktura ID-a i ITK-a na Kosovu

23. **Ministarstvo unutrašnjih poslova, počelo je sa izdavanjem biometrijskih identifikacionih kartica za njene građane i za ne-rezidentne građane, koji su navršili 16 godina.** Biometrijska identifikaciona kartica je potrebna za razne važne usluge koje pružaju vladine agencije i privatni sektor (npr. otvaranje bakarskog računa). Do 2018. godine je izdato oko 1.6 miliona identifikacionih karata za građane Kosova.
24. **Agencija za civilnu registraciju (ACR) je nadležni organ za upravljanje sistemom nacionalne identifikacije i odgovarajućih podataka.** Još uvek nisu obezbeđeni fizički čitači identifikacionih kartica za relevantne stranke i zainteresovane institucije, npr. banke. Istovremeno, ACR saraduje sa Agencijom za informaciono društvo (AID) u vezi sa pristupom na e-Portal Vlade koji izrađuje AID. S tim u vezi, bilo bi veoma olakšavajuće priprema neophodnog zakonodavstva koji omogućava razmenu ličnih informacija između javnih i privatnih institucija.
25. **Prema podacima Svetske banke, do 2016. godine, celokupno stanovništvo koje živi na Kosovu, uključujući urbani i ruralni deo, na nivou od 100% imao je pristup snabdevanju strujom.** Imajući u vidu da je snabdevanje strujom omogućeno u čitavoj zemlji, naročito u najudaljenijim ruralnim delovima, pristup struji ne smatra se preprekom za potrošače ili za pružaoce platnih usluga na Kosovu.
26. **Broj pretplatnika mobilne telefonije je dostigao broj od oko 1.97 miliona do kraja 2018. godine, prema RAEPK-u** (Regulatorni autoritet za elektronske i poštanske komunikacije), što je rezultiralo stopom penetracije od 101%.
27. **Prema Agenciji za statistike Kosova, do kraja 2018. godine, 93.2% pojedinaca na Kosovu su imali pristup internetu.** To predstavlja veći procenat od zemalja iz regiona uključujući Albaniju (63%), Bosnu i Hercegovinu (65%), Crnu Goru (65%), i Srbiju (64%).

Platni instrumenti male vrednosti koji se koriste na Kosovu

28. **Platni instrumenti male vrednosti definisani su kao instrumenti koji olakšavaju transfer sredstava kao što su gotovina, debitne i kreditne kartice, kreditni transferi, direktno debitiranje i drugi inovativni platni instrumenti, kao što je elektronski novac.** Plaćanja male vrednosti mogu se inicirati fizičkim prisustvom ili sa daljine. Korisnici platnih instrumenata male vrednosti mogu se šire razvrstati na potrošače, poslovanja, vladine agencije. Svi imaju dvostruku ulogu, bivajući kao platiše za neke transakcije i plaćeni za neke druge. U zavisnosti od kombinacije platiše sa plaćenim, plaćanja male vrednosti mogu se razvrstati u različite vrste. Moguće kombinacije su prikazane na Tabeli 2. u nastavku.

Tabela 2. Razne vrste plaćanja, na osnovu kombinacije platiša –plaćeni

Plaćeni Platiša	Potrošač	Poslovanje	Vladina institucija
Potrošač	P2P	P2B	P2G
Poslovanje	B2P	B2B	B2G
Vladina institucija	G2P	G2B	G2G

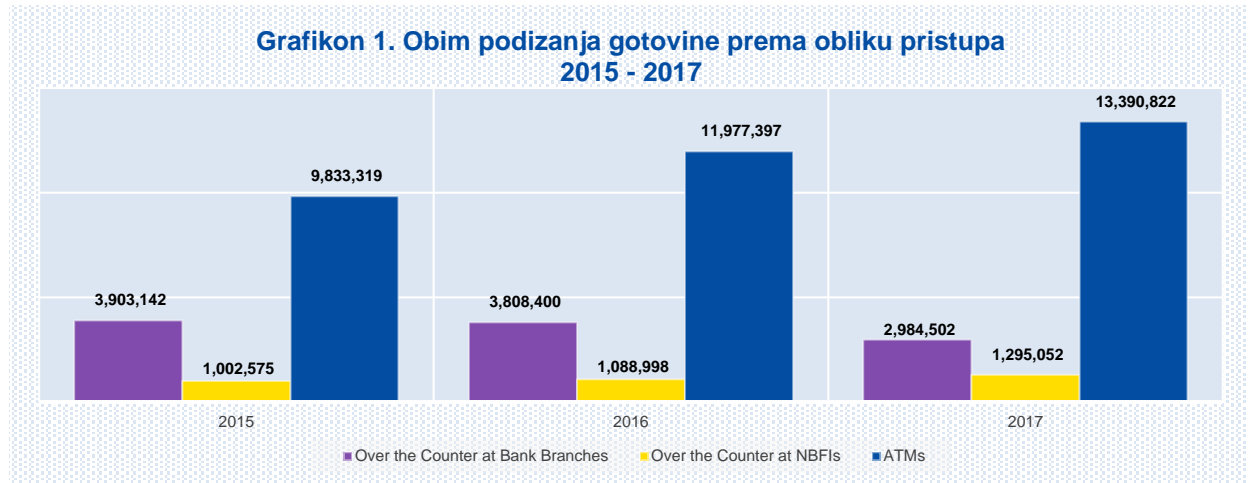
P= Person - Pojedinaac, B=Business – Poslovanje, G=Government - Vlada

Izvor: Svetska banka (2015), "Praktično uputstvo za merenje troškova plaćanja male vrednosti".

Gotovina (Cash)

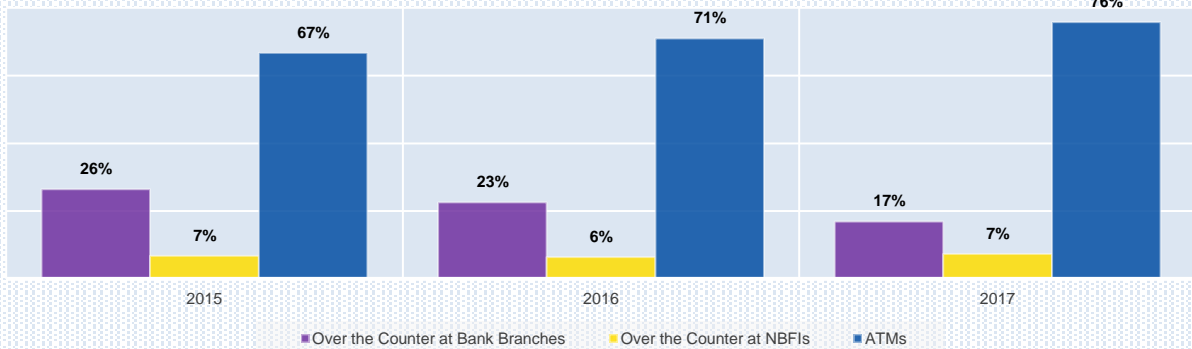
29. Na Kosovu dominiraju plaćanja gotovinom, posebno plaćanja male vrednosti. Obim podizanja tokom vremena predstavlja veliku upotrebu gotovine u zemlji.¹⁴
30. Nije slučajno da se i ATM-i koriste uglavnom za podizanje gotovine. Deo podizanja sa ATM-a je porastao sa 67% u periodu 2015-2016 na 76% tokom 2016-2017. godine. Istovremeno, podizanja gotovine preko nebankarskih finansijskih institucija (NBFI) ostala su približno na istom nivou, dok su fizička podizanja preko filijala banaka zabeležila pad. Bez obzira na konstantnu podelu transakcija podizanja gotovine između banaka i NBFI-a, obim podizanja preko NBFI-a, za isti vremenski period, zabeležio je rast.

Grafički prikaz: Obim podizanja gotovine tokom trogodišnjeg perioda

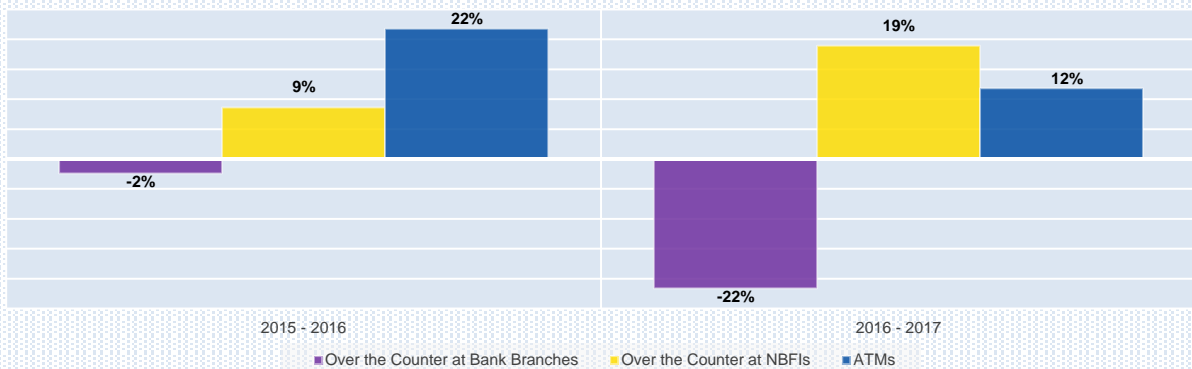


¹⁴ Podaci preuzeti od studije Svetske banke realizovane na Kosovu o upotrebi i troškovima platnih instrumenata male vrednosti od strane ponude.

**Grafikon 2. Podizanja gotovine prema obliku pristupa
2015 - 2017**



**Grafikon 3. Stopa rasta podizanja gotovine prema obliku pristupa
2015-2017**



Bezgotovinski platni instrumenti (bez gotovine)

31. **Upotreba bezgotovinskih platnih instrumenata na Kosovu, osim transakcija za podizanje gotovine, još uvek je na niskom nivou u poređenju sa ostalim zemljama iz regiona, izuzev Albanije.** Ukupan broj elektronskih plaćanja (bezgotovinskih) izvršenih od strane kosovskih građana bio je 17.3 u 2019. godini, što je više u poređenju sa zemljama sa nižim prihodima MIC (4.2 prema podacima iz GPSS za 2016. godinu). U poređenju sa regionom, 2016. godine Albanija je izvestila 4.3 bezgotovinskih transakcija po glavi stanovnika. U 2015. godini Crna Gora i Srbija su izvestile 26 odnosno 62 bezgotovinske transakcije po glavi stanovnika. Dok zemlje sa visokim prihodima, izveštavaju oko 250 bezgotovinskih transakcija po glavi stanovnika godišnje.
32. **Platne kartice su najkorišćeniji bezgotovinski instrument, koji je imao rast od oko 50% tokom perioda 2015-2019.** Tabela 3 prikazuje podatke o upotrebi raznih instrumenata dostupnih na Kosovu. Još uvek postoji prostor za povećanje plaćanja karticama, ako imamo u vidu da samo 37% odraslih građana na Kosovu¹⁵ poseduju debitnu karticu (u poređenju sa oko 51% u zemljama ECA), kao i na osnovu činjenice da se one uglavnom koriste samo za podizanje gotovine sa ATM-a.
33. **Počevši od 2018. godine, upotreba kreditnih transfera zasnovanih na papiru, iniciranih u fizičkoj formi, je opala na Kosovu.** Osim plaćanja karticama, povećani su i kreditni transferi inicirani putem elektronskih kanala, koje ulaze u potpuno elektronska

¹⁵ Anketa Global Findex-a 2017.

plaćanja.¹⁶ Transakcije direktnog debitiranja zabeležile su značajan pad u 2018. godini, zbog toga što je glavni učesnik “KESCO” izašao iz šeme direktnog debitiranja. S druge strane, došlo je do rasta elektronskih transfera kredita za 18%. Zatim, usluge online bankarstva su ponuđene od strane većine banaka. Ipak, penetracija ovih usluga je i dalje niska. Do kraja 2019. godine, samo oko 303,602 od svih računa koje drže pojedinci, imali su pristup putem online bankarstva.

34. **Plaćanja putem instrumenata elektronskog novca.** U januaru 2020. godine stupile su na snagu nove uredbe zasnovane na Direktivama EU-a za izdavanje elektronskog novca, koje osim bankama, omogućavaju izdavanje elektronskog novca i NBFI-ima. Trenutno, postoji jedna nova NBFI koja je registrovana za izdavanje elektronskog novca i tri postojeće NBFI koje osim platnih usluga su ovlašćene i za izdavanje elektronskog novca. Time se broj NBFI-a, koje su registrovane za pružanje usluga elektronskog novca, popeo na četiri, a koje su ovlašćene tokom 2020. godine.

Tabela 3. Broj iniciranih transakcija od strane potrošača (pojedinaца i poslovanja)

Opis	2015	2016	2017	2018	2019
1. Kreditni transferi u obliku papira	13,731,800	15,440,364	15,246,593	12,346,739	12,680,625
2. Elektronski transferi kredita	2,311,564	2,915,082	3,407,660	4,391,441	5,199,787
3. Plaćanja karticama	5,471,659	6,811,339	7,610,989	10,631,516	13,266,708
4. Direktno debitiranje (unutar banke)	15,565	26,610	23,151	2,738	1,037
5. Plaćanja elektronskim novcem	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6. Čekovi	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ukupna bezgotovinska plaćanja	21,530,588	25,193,395	26,288,393	27,372,434	31,148,157
Bezgotovinska plaćanja po glavi stanovnika	11.96	14	14.6	15.21	17.3

Izvor: GPSS 2017 i CBK

35. **Kosovo još uvek ima nizak nivo upotrebe bezgotovinskih platnih instrumenata.** Osim niskog procenta odraslih osoba koji poseduju račun, još jedan faktor koji doprinosi tome je i nedostatak raznih proizvoda elektronskih plaćanja u zemlji. Pored toga, visoka stopa nezaposlenosti (29.6%¹⁷) naročito kod mladih¹⁸ (55.4%), visok nivo informalnosti u ekonomiji i zaposlenosti¹⁹ i niski nivoi obrazovanja,²⁰ smatraju se nekim od faktora koji doprinose tome. Veći procenat posedovanja računa povećao bi i upotrebu bezgotovinskih platnih instrumenata, iako ne uvek. Nosilac računa može odlučiti da ne koristi opcije plaćanja novcem koji nije fizički sa njegovog računa, jednostavno zbog toga što mu to nije potrebno. Kutija sa informacijama br. 1 u nastavku, pruža pregled faktora koji utiču na posedovanje raznih platnih instrumenata male vrednosti (uključujući fizički novac), na osnovu iskustva Svetske banke. Ovi faktori su vezani kako sa suštinskom koncepcijom platnih instrumenata, tako i sa elementima ili karakteristikama koje pružalac platnih usluga odluči da obuhvati u platnom proizvodu, preko kojeg se taj

¹⁶ Instrumenti elektronskih plaćanja koriste elektronske forme za pokretanje, ovlašćenje i autentifikaciju jedne platne transakcije. Ipak, iako se jedna transakcija može inicirati u elektronskoj formi, u nekim slučajevima dalji proces kliringa i izmirenja može zavisiti od određenih ručnih procedura.

¹⁷ ASK, podaci za 2018.

¹⁸ ASK podaci za uzrast 15-24

¹⁹ Grupa Svetske banke “Country partnership framework for Republic of Kosovo for the period FY17–FY21”

²⁰ Prema Agenciji za statistiku Kosova (ASK) podaci za 2015. godinu, 38.1% zaposlenih odraslog doba imaju završene razrede I-IX, 26.9 srednju stručnu školu i 20.1 srednju gimnaziju. Samo 12.6% zaposlenih imaju završeno visoko obrazovanje.

instrument koristi. S druge strane, visoki nivoi informalnosti u ekonomiji i na tržištu rada ili visoka stopa nezaposlenosti, uticaće na očuvanje niskog nivoa odraslih koji poseduju i koji redovno koriste jedan račun, kao i da preferiraju upotrebu gotovine.

Kutija sa informacijama 1. Faktori koji utiču na upotrebu platnih instrumenata male vrednosti

Korišćenje bilo kog određenog platnog instrumenta male vrednosti od strane potrošača, poslovanja i vlade, utiče se činjenicom koliko je ovaj instrument prilagođen sa specifičnim potrebama platioca i primaoca plaćanja, kao i činjenicom kako svako od njih shvata instrument u vezi sa rizikom, likvidnošću, troškovima, prijemom i olakšavanjem. Za jednog platioca, na izbor platnih instrumenata suštinski utiču sledeći faktori:

- **Troškovi:** Upotreba platnih instrumenata obuhvata kako eksplicitne tako i implicitne troškove. Eksplicitni troškovi obuhvataju direktne tarife koje je platiša platio za korišćenje instrumenta, kao što su tarife za transakciju. Implicitni troškovi, obuhvataju, na primer, vreme na čekanju za obradu jednog zahteva za plaćanje ili troškove utrošenog vremena na putovanju do mesta gde se može preuzeti gotovina za izvršenje plaćanja, ili gde se može koristiti elektronski platni instrument (bezgotovinski).
- **Bezbednost i pouzdanost:** Platiši je potreban visok nivo poverenja da će platni instrument funkcionisati kao što se očekuje i da će izmiriti obavezu plaćanja, kao što je traženo. Ovo obuhvata, između ostalog, aspekte koji su vezani za vreme tokom kojeg je sistem dostupan, zloupotrebe u svrhu prevare, korekciju grešaka u obradi zahteva i ostalo.
- **Prikladnost:** Platni instrument treba da bude prikladan za korišćenje. Ovo obuhvata aspekte kao što su: šta treba da ima na umu platiša; ili šta treba da ima u vidu kako bi izvršio jedno plaćanje; koliko vremena je potrebno da se obavi transakcija kada se koristi pomenuti instrument; i ostali aspekti povezani sa time.
- **Prihvatanje:** Jedan platiša bi želeo da platni instrument bude široko prihvaćen za obavljanje njegovih plaćanja. Na primer, nosilac platne kartice možda neće uvideti korist kartice ako ona nije prihvaćena u mestima kao što su prehrambene radnje i restorani, ili se ne može koristiti za plaćanja komunalnih usluga i za ostala plaćanja koja čine značajan deo njegovih rutinskih plaćanja.
- **Potvrda i poravnanje plaćanja:** Jedan platiša bi želeo potvrdu za iniciranje i obradu njegovog plaćanja prema određenom vremenu. To će služiti kao registracija za poravnanje i kao dokaz da je plaćanje izvršeno. To će pomoći platiši da upravlja i nadgleda njegov račun plaćanja.

Za plaćenog, faktori koji utiču na izbor platnih instrumenata su slični onim gore pomenutim, ali imaju neke bitne razlike:

- **Troškovi:** Korisnik plaćanja nailazi na različite implicitne i eksplicitne troškove prilikom primanja platnog instrumenta. Gotovina, na primer, ima troškove održavanja, transporta i čuvanja. Jedan značajan implicitan trošak je vreme koje je uloženo za transfer sredstava na račun primaoca. Što je kašnjenje duže, to su veći, između ostalog, troškovi kamate i/ili troškovi za upravljanje likvidnošću.
- **Prihvatanje:** Uopšteno, korisnik plaćanja prima one platne instrumente koje preferiraju jedan veći deo platiša. Neki platni instrumenti traže da primalac plaćanja ima račun depozita sa bankom ili nekim drugim pružaocem platnih usluga. Pored toga, za neke instrumente primalac plaćanja treba da poseduje određenu infrastrukturu, kao što su POS terminali i ostala telekomunikacione sredstva.
- **Bezbednost i pouzdanost:** Primalac plaćanja treba da bude siguran da će platni instrument koji je prihvatio biti obrađen na način kako se očekuje i da će plaćanje biti izvršeno. To obuhvata aspekte kao što su sigurno vreme obrade, vreme funkcionisanja sistema, ne odbijanje plaćanja i okončanje izmirenja.
- **Poravnanje plaćanja i tragovi za reviziju:** Korisniku plaćanja su potrebne informacije za registraciju plaćanja kako bi se omogućilo redovno računovodstvo. Tragovi kontrole plaćanja su takođe važni i kada treba, na primer, zaštititi tvrdnje koje se odnose na zahtev za odbijanje plaćanja.

Izvor: Svetska banka, 2012, "Razvoj sveobuhvatne nacionalne strategije plaćanja malih vrednosti"

Vlada kao korisnik platnih usluga

36. **Masovne isplate iz javnog sektora u osnovi uključuju redovne isplate socijalnih beneficija i grantova, plate, penzije i ostala plaćanja i doprinose socijalnih osiguranja.** Javni sektor na Kosovu zapošljava više od 83,000 osoba.²¹ Plate i ostale nadoknade, na nivou centralnog i lokalnog upravljanja, isplaćuju se kroz bankarske račune korisnika.
37. **Na osnovu Zakona o penzijskim šemama koje finansira država, odeljenje za penzije u Ministarstvu rada i socijalne zaštite na Kosovu, nadležno je za upravljanje penzionim šemama.** Prema zakonu, sve penzije se moraju uplatiti na bankarske račune penzionera. Odeljenje za socijalnu zaštitu u okviru Ministarstva, upravlja sa nekoliko programa socijalne pomoći, koje takođe, u skladu sa zakonom, moraju se uplatiti na bankarske račune korisnika.
38. **Prikupljanje prihoda sa centralnog nivoa vlade, carine i ostali doprinosi socijalnog osiguranja, kao i doprinosi za zdravstveno osiguranje, prikupljaju se preko banaka.** Sva plaćanja za različite vladine agencije, iznad iznosa od 10 evra, plaćaju se i obrađuju preko banaka. Od maja 2019. godine, Trezor-Ministarstvo finansija, rada i transfera je uključeno kao direktan učesnik MSP-a, smanjujući na taj način operativni rizik koji je praćen platnim nalogima u obliku fizičkih papira i povećajući efektivnost i efikasnost trezorskih plaćanja.
39. **Vlada Kosova, preko Agencije za informaciono društvo, pod Ministarstvom za javnu upravu, vodi jedan projekat o elektronskom upravljanju (e-Portali).** Cilj ovog projekta je da građanima Kosova obezbedi pristup sa daljine (online) u određenim javnim službama i da im omogući plaćanje njihovih usluga u digitalnom obliku putem e-commerce. Organi vlade i privatnog sektora su angažovani kroz sastanke tehničkog nivoa i diskusija da ova platforma elektronskog upravljanja bude operativna. Kao rezultat toga, prvi deo ovog projekta, koji se odnosi na centralizaciju javnih usluga i informisanje građana putem platforme, je skoro gotov. Ipak, još uvek su potrebni dalji razvoji koji će uključiti i mogućnost plaćanja usluga, kako bi građani mogli da pristupe uslugama koje su im potrebne kroz korišćenje akreditiva za autentifikaciju koje sadrži lična karta i kako bi mogli da plaćaju te usluge u digitalnom obliku (kroz e-commerce ili online bankarstva) u slučajevima kada te usluga treba platiti.

Punktovi i kanali pristupa platnim uslugama na Kosovu

Filijale banaka i agenti

40. **Uopšteno, bankarska infrastruktura je koncentrisana u glavnom gradu i velikim gradovima.** Do 2017. godine, broj filijala banaka na 100,000 odraslih stanovnika je smanjen na 16.8 u poređenju sa 20.6 koliko je bilo 2015. godine. Kao što se može videti u Tabeli 4 u nastavku, ovaj pokazatelj je najniži među susednim zemljama.

²¹ Ministarstvo finansija – Godišnji finansijski izveštaj o budžetu: <https://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/B4CA39B5-EC06-48D0-90D1-3A73D40D7772.pdf>

Tabela 4. Broj filijala banaka na 100,000 stanovnika – Zemlje Zapadnog Balkana (2017)

Zemlja	Broj filijala na 100,000 odraslih
Crna Gora	43.6
Bosna i Hercegovina	28.3
Srbija	28.2
Severna Makedonija	25.6
Albanija	20.6
Kosovo	16.7

Izvor: Anketa o pristupu finansijama, Međunarodni monetarni fond, 2017

41. **Model bankarstva preko agenata nije mnogo razvijen na Kosovu.** Gornje cifre predstavljaju smanjenje broja filijala od strane banaka. Iako Zakon o platnom sistemu preko člana 13 dozvoljava bankama da koriste agente, ova mogućnost nije dovoljno iskorišćena u praksi. Za detaljnije regulisanje ove aktivnosti, u januaru 2020. godine, CBK je donela novu uredbu o agentima i podugovaranju aktivnosti od strane pružalaca platnih usluga. Očekuje se da će ovlašćene banke i NFBI iskoristiti ove mogućnosti za platne usluge i izdavanje elektronskog novca, imajući u vidu da su one iskazale interesovanje u korist modela bankarstva zasnovanog na agentima za određene kategorije klijenata, kao što su npr. korisnici socijalne pomoći.

ATM-i i POS terminali

42. **Infrastruktura ATM-a i POS-ova nije dovoljno razvijena na Kosovu, u poređenju sa ostalim zemljama iz regiona.** Broj ATM-a na 100,000 odraslih je 35.3, među najnižim u regionu. Dok broj POS terminala na 100,000 odraslih je 642, opet na najnižem nivou u poređenju sa regionom, izuzev Albanije.

Tabela 5. Broj ATM-a i POS-ova na 100,000 odraslih – Zemlje Zapadnog Balkana (2018)

Zemlja	Broj ATM/100,000 odraslih	Broj POS/100,000 odraslih
Crna Gora	87.0	1,962
Republika Severna Makedonija	59.8	1,545
Bosna i Hercegovina	55.8	761
Srbija	48.4	1,038
Kosovo	35.3	642
Albanija	30.6	254

Izvor: Anketa o pristupu finansijama, MMF, 2018; podaci CBK-a za 2018. godinu i proračuni Svetske banke.

43. **U odnosu na 2015. godinu, u 2018. godini broj ATM-a na 100.000 odraslih smanjio se sa oko 40 na 35,3, dok je broj POS terminala na 100.000 odrasla osoba povećao se sa 540 na 642.** ATM-i se uglavnom koriste za podizanje gotovine, gde samo oko 15% od ukupnog broja ATM-a pruža uslugu prenosa sredstava. POS terminali uglavnom se koriste za plaćanje karticama na prodajnim mestima trgovaca, iako su nedavno neke banke počele nuditi uslugu podizanja gotovine na prodajnim mestima. Tabela 6. predstavlja neke od osnovnih podataka za ATM i POS terminale na Kosovu.

Tabela 6. ATM-i i POS terminali na Kosovu (2019)

Automated Teller Machines (ATM), od kojih:	497
ATM sa funkcijom podizanja	497
ATM sa funkcijom prenosa kredita	51
ATM sa funkcijom deponovanja	244
POS terminali (prodajna mesta), od kojih:	13.769
POS terminali sa funkcijom podizanja	87
EFTPOS terminals	13.682
Virtualni POS terminali	N/A
Terminali za elektronski novac	16

Izvor: CBK, decembar 2019.

44. **Geografska distribucija ATM-a i POS terminala i dalje je ograničena.** Zapravo, do kraja 2019. oko 34,6% ATM-a i 41,5% POS terminala bilo je koncentrirano u regionu Prištine, što je velika razlika sa ostalim opštinama.²² Pokrivenost je nadalje ograničena činjenicom da postoji ograničena interakcija između različitih pristupnih kanala.

Ostali kanali pružanja usluga plaćanja

45. **CBK je licencirala Poštu Kosova za pružanje usluga plaćanja.** Ima mrežu od 120 ogranaka u kojoj osim poštanskih usluga nudi i usluge plaćanja gotovinom poput plaćanja za vladu, komunalne usluge, osiguranje vozila i novčane transfere kao agenti Western Union-a putem NBFI UFP-a. Počevši od 2017. godine, Pošta Kosova potpisala je sporazume sa Ministarstvom rada i socijalne zaštite i sa bankom BPB o preuzimanju raspodele socijalne pomoći građanima u ulozi agenta banke. Zbog svoje mreže i prisutnosti u ruralnijim područjima, izrazili su interes za povećanje broja platnih usluga, poput raspodele penzija i drugih socijalnih šema za građane koji žive dalje od većih gradova.

46. **Ostale mreže su i četiri NBFI-a kao najveći pružaoci usluga doznaka na Kosovu.** Ukupno ove četiri NBFI imaju mrežu od 341 punktova u celoj zemlji. Western Union putem svog lokalnog super-agenta Finansijska unija Priština i MoneyGram preko svog lokalnog super-agenta Moneta čine oko 85% tržišta doznaka. Ostalo pokriva Ria International putem dva lokalna agenta, NBFI Vllesa i NBFI Capital. Svi ugovori koje super agenti imaju sa svojim agentima sadrže odredbe o ekskluzivnosti. To je prethodno bio regulatorni zahtev CBK-a do januara 2020. godine, kada je na snagu stupila nova uredba o agentima koja zabranjuje ekskluzivnost u ugovorima sa agentima. Na Kosovu postoje još tri pružaoca usluga doznaka, kao što je Small World koji posluje preko NBFI Vllesa i UPT koji posluje sa BKT bankom, KLM koji pruža samo uslugu doznaka za dolazne transfere, kao i NBFI Paysera licenciran tokom 2020. godine kao institucija za izdavanje elektronskog novca koja omogućava prijem i slanje transfera putem SEPA šeme.

²² Korišćenje karata na Kosovu, avgust 2019. - CBK.

VIZIJA I STRATEGIJA ZA RAZVOJ SISTEMA PLAĆANJA MALE VREDNOSTI NA KOSOVU

Naša vizija

Stvaranje modernog i sveobuhvatnog tržišta za plaćanja male vrednosti na Kosovu, podržano sigurnom i efikasnom platnom infrastrukturom, kao i širokim spektarom platnih instrumenata i usluga koji ispunjavaju potrebe korisnika platnih usluga širom zemlje.

Naš cilj

Osigurati da tržište plaćanja male vrednosti pruža korisnicima plaćanja više rešenja, na što je više mesta moguće za obavljanje njihovih dnevnih transakcija na prikladnije i efektivnije načine, kao potporu cilju rasta i širenju finansijske uključenosti.

47. **Glavni cilj NSPMV-a bit će podsticanje upotrebe savremenih (npr. potpuno elektronskih) instrumenata plaćanja male vrednosti u celoj zemlji, kako bi postiglo 25 bezgotovinskih plaćanja po stanovniku, do kraja 2026. godine.**²³ Ovaj bi cilj doveo do udvostručenja stope rasta upotrebe bezgotovinskih plaćanja tokom sledećih pet godina, od povećanja razdoblja 2014-2018. Stoga se cilj postizanja 25 bezgotovinskih plaćanja po glavi stanovnika do kraja 2026. godine smatra ambicioznim, ali razumnim.
48. **Proširivanje mogućnosti pristupa transakcijskim računima nužan je uslov za postizanje glavnog cilja.** U tom smislu, Kosovo želi postići nivo računa odraslih od 70% do kraja 2026. godine. Kosovo je imalo porast od 4% svake tri godine, posedovanja računa od strane odraslih građana. Dok je u zemljama sa srednjim dohotkom prosečni porast od 14%. Stoga je, pretpostavljajući da će svake tri godine biti povećanja od 9%, opravdani glavni cilj postići nivo od 70% punoletnih građana koji imaju najmanje jedan transakcijski račun (početna godina 2017.).
49. **Sprovođenje NSPMV-a ima za cilj ne samo povećati nivo posedovanja i upotrebe računa, već i poboljšati kvalitet usluga plaćanja za potrošače.** Uspešno sprovođenje NSPMV doneće koristi postojećim i novim klijentima kroz:
- (i) Povećavanje brzine pokretanja, obrade i izmirenja plaćanja;

²³ Iz osnove ovog pokazatelja od 15,2 bezgotovinskih plaćanja po stanovniku na kraju 2018. godine.

- (ii) Povećavanje pouzdanosti i dostupnosti plaćanja izvršenih putem lokalne infrastrukture i putem kanala za distribuciju i prihvaćanje plaćanja koji takođe podržavaju plaćanja male vrednosti;
- (iii) Povećanje praktičnosti korisnika povećavanjem mogućnosti plaćanja elektronskim putem, sa daljine ili na šalteru;
- (iv) Pružanje sve pristupačnijih usluga plaćanja pojedincima, poslovanjima i vladi, promosanjem poboljšanja infrastrukture (financijske i širenja prihvaćanja plaćanja) i podsticanjem povećanja konkurencije i inovacija u pružanju usluga plaćanja.

II.1. Vodeći principi

- 50. **NSPMV se mora strogo sprovoditi.** Jednom odobren, NSPMV će se sprovoditi prema strogom vremenskom roku. U zavisnosti od napretka sprovođenja, kredibilitet svih institucija uključenih u ovu strategiju biće stavljen pred kosovsku javnost. Napredak će se pratiti na osnovu brojnih pokazatelja učinka, koji će biti detaljnije razrađeni u Odeljku V.2 ove strategije. Transparentni mehanizmi odgovornosti će osigurati da svaki učesnik bude odgovoran za svoj učinak u pogledu napretka sprovođenja.
- 51. **Sprovođenje NSPMV-a zasnivaće se na šest vodećih principa.** Ovi principi će podržati delovanje CBK-a, vladinih agencija, banaka, nebankarskih pružaoaca usluga nebankarskih plaćanja i svih ostalih relevantnih aktera u ispunjavanju njihovih odgovornosti prema NSPMV-u. Vodeći principi u osnovi slede Uputstva Svetske banke za razvoj sveobuhvatne nacionalne strategije plaćanja male vrednosti, navedene u nastavku:

Vodeći princip 1: Transparentnost, nepristranost i zaštita korisnika

- 52. **Transparentnost je izuzetno važna za povećanje konkurencije i jačanje zaštite korisnika plaćanja male vrednosti.** Transparentnije funkcioniranje tržišta jeftinih plaćanja moglo bi smanjiti podsticaje za nasilno ponašanje pojedinih pružaoaca usluga i operatora platnih usluga. Ključni aspekt transparentnosti odnosi se na objavljivanje cena različitih platnih usluga/proizvoda koji se nude prema metodologiji koja omogućava efektivno upoređivanje cena, zajedno sa ostalim relevantnim uslovima i rokovima.
- 53. **Promovišaće se nepristranost na unutarnjem tržištu za plaćanja male vrednosti kako bi se osiguralo da učesnici dele zajedničku percepciju da regulatorni organi, nadzornici i operateri platnih sistema i mreže pristupnih tačaka uzimaju u obzir njihove pojedinačne interese i potrebe.** Nepristranost se odnosi na jednak tretman banaka i NBFi-a ovlašćenih za pružanje platnih usluga, uključujući primenu nediskriminacionih kriterijuma zasnovanih na riziku za učešće u međubankarskim platnim sistemima i drugim mrežama plaćanja male vrednosti. Takođe se odnosi na upotrebu efektivnih sankcija za kažnjavanje nasilnog i zloupotrebno ponašanja na tržištu. Stalni dijalog CBK-a sa učesnicima i ostalim relevantnim akterima u vezi sa razvojem u oblasti plaćanja pomoći će ojačati ovu percepciju. Prvi korak u ovom smeru izveden je uključivanjem tržišnih aktera u raspravu i pripremu ovog NSPMV-a.
- 54. **Informacija u svrhu edukacije ciljaće nove korisnike, kao i povećati znanje o finansijskim uslugama za postojeće korisnike, uključujući korisnike doznaka.** Napori u edukaciji i transparentnosti pomažu podsticanju efektivnije konkurencije i jačanje tržišne discipline olakšavajući pristup relevantnim informacijama postojećim i novim

korisnicima. Podizanje svesti o svojstvima savremenih platnih instrumenata i o tome kako mogu pomoći pojedincima i poslovanjima da zadovolje svoje potrebe za plaćanjem povećaće se i za postojeće i za nove korisnike, sa posebnim naglaskom na nove korisnike koji uzimaju u obzir njihovu ograničenu izloženost savremenim finansijskim uslugama.

55. **Napori na zaštiti potrošača smanjiće nejednakosti u informacijama, resursima i moći, koje karakteriziraju odnos usluga između pojedinaca (ili malih poslovanja) i banaka ili drugih pružaoca platnih usluga, ne banaka.** Uz pružanje informacija za gore navedeno odlučivanje, ovi napori uključivaće i zabranu bankama i drugim pružaocima platnih usluga da se upuštaju u nepoštenu ili pogrešnu praksu, osiguravajući kroz zakonodavstvo da su odgovarajući mehanizmi zaštite potrošača i rešavanja sporova sa potrošačima pravilno uspostavljeni.

Vodeći princip 2: Platna infrastruktura i moderne i interaktivne pristupne mreže

56. **Savremena platna infrastruktura služiće za podršku obradi plaćanja kroz sve vrste platnih instrumenata.** CBK je sprovedila dve glavne platne infrastrukture koje omogućuju obračun kreditnih transfera male vrednosti i njihovo konačno poravnanje putem računa poravnanja. CBK će podržati razvoj druge potrebne infrastrukture (npr. za obradu plaćanja karticama i omogućavanje brzih plaćanja "Instant Payments"), iako će njihova efikasna primena i rad biti odgovornost privatnog sektora.
57. **Sve platne infrastrukture za koje CBK smatra da su od sistemskog značaja primenjivaće "Principe za infrastrukturu finansijskog tržišta" (PFMIs) koje je izdalo CPMI-IOSCO.** Ostale platne infrastrukture slediće najbolje međunarodne prakse i možda će biti potrebne za primenu potkategorije PFMI-a koje je izdao CPMI-IOSCO. CBK će periodično procenjivati stepen sistemske važnosti infrastrukture i utvrđivati međunarodne standarde/najbolje prakse koje će se prilagoditi iz platne infrastrukture (vidi takođe Vodeći princip 6).
58. **Svrha u vezi platnih infrastrukture i pristupnih mreža je učiniti ih interaktivnim, kroz razvoj zajedničke infrastrukture za obradu plaćanja male vrednosti.** To će osigurati pošten i pravedan pristup, kao i efikasnost podrške umanjujući finansijske, operativne rizike itd. Interaktivne pristupne mreže omogućiće nesmetanu upotrebu proizvoda za plaćanje na različitim mestima u celoj zemlji, uz razumne troškove.

Vodeći princip 3: Odgovarajući zakonski i regulatorni okvir

59. **Nediskriminatorni principi pristupa i uslovi učešća na tržištu za pružanje usluga plaćanja male vrednosti biće održavani i unapređivani po potrebi.** Ova pravila igraju presudnu ulogu u osiguranju konkurencije i omogućavanju širokog učešća na tržištu jeftinih plaćanja, promicanju inovacija i uopšte u uspostavljanju i održavanju jednakosti između ovlašćenih pružaoca platnih usluga, bez obzira na prirodu ili njihovu veličinu.
60. **Regulativa o plaćanju pratiće razvoj tržišta i najbolje međunarodne prakse.** U regulatornom smislu, radnje CBK-a usmerene su na pravilno funkcionisanje plaćanja male vrednosti i nacionalnog platnog sistema NSP-a uopšte, održavajući njihovu sigurnost i promovisanjem njihove efikasnosti i isplativosti, kao i osiguravajući da se kontinuirano razvija prilagođavajući se potrebama rastuće ekonomije Kosova za platne usluge.

Vodeći princip 4: Jaka konkurencija, dopunjena snažnom saradnjom

61. **Tržište pružanja usluga plaćanja male vrednosti biće zaštićeno od antikonkurentskog ponašanja pojedinih pružaoca platnih usluga ili operatora platnog sistema.** Ako uspeju iskoristiti monopolističke pozicije, tržišni akteri mogu ugroziti sposobnost inovacija, za povećanje kvaliteta usluga i pružiti usluge plaćanja po konkurentnim cenama potrošačima. Kao nadzornik NSP-a, CBK je u privilegovanom položaju da prati razvoj tržišta i saraduje sa nadležnim autoritetom ako se utvrde monopolističke prakse.
62. **Zaštita od antikonkurentskog ponašanja neće sprečiti mogućnost da pojedinačni subjekti postanu ključni pružaoci usluga ključne infrastrukture, prenoseći kupcima koristi ekonomije razmera i interakcije kroz prošireni delokrug.** Međutim, zaštita tržišne konkurencije i osporavanja i stroga primena pravila protiv zloupotrebe na tržišnim praksama omogućice da nijedan pojedini operater ili grupa operatora platnog sistema zloupotrebi pružaoca platnih usluga ili spreče nove učesnike na tržištu (vidi dole).
63. **Slediće se uspostavljanje ravnoteže između konkurencije i saradnje unutar industrije plaćanja male vrednosti.** Iako konkurencija omogućuje pružanje inovativnijih i isplativijih usluga s niskim troškovima plaćanja, saradnja između tržišnih aktera i CBK-a neophodna je za izgradnju zajedničkih infrastruktura, za utvrđivanje i prilagođavanje istih standarda za usluge plaćanja i za preduzimanje potrebnih kolektivnih radnji. Stoga će CBK nastaviti promovisati potrebni nivo industrijske saradnje podsticajima, pravilima, dijalogom i moralnim uverenjem. Štaviše, CBK će voditi u promociji inicijativa privatnog sektora, kad god je to potrebno, kako bi pomogao privatnom sektoru da postane samoodrživa snaga za razvoj sigurnog i efikasnog NSPMV-a.

Vodeći princip 5: Upravljanje i odgovornosti za rizik

64. **Odgovarajući okvir za upravljanje rizicima osiguraće ispravnu identifikaciju i upravljanje rizicima i troškovima na tržištu plaćanja male vrednosti.** Akteri na tržištu moraju biti svesni rizika i troškova prilikom dizajniranja i rada svojih sistema. Potrebna je ravnoteža između smanjenja rizika i povezanih troškova, koja se mora održavati s obzirom na to da nova kretanja na tržištu mogu sa vremena na vreme promeniti postojeću ravnotežu. Iako CBK nastavlja nadzirati NSP u celini, kao i nadzirati pružaoce platnih usluga/operatora platnih sistema, potonji snose primarnu odgovornost za upravljanje rizicima koje predstavljaju za tržište plaćanja male vrednosti i za NSP u celini.
65. **Slediće se progresivan, ali pažljiv pristup novom tehnološkom razvoju.** Neophodno je da se rizici povezani sa otvaranjem NSP-a za nove aktere i nove instrumente u potpunosti procene i razumeju. Opšti pristup CBK-a biće usmeren na prihvatanje i omogućavanje inovacija, osiguravajući da se identifikovani ili potencijalni rizici pravilno razumeju, procene i njima upravlja i da se odgovarajuće odgovornosti pravilno podele.
66. **Razumni i efikasni sporazumi o upravljanju podržavaće pružanje i deljenje infrastrukturnih usluga između subjekata javnog i privatnog sektora.** Kako bi se osiguralo da uslužna infrastruktura dobro funkcioniše i pruža interakciju, njihovo bi se upravljanje trebalo odražavati na potrebe i interese svih institucija koje učestvuju, regulatora i ekonomije u celini, održavajući ravnotežu između privatnih interesa i javnih ciljeva.
67. **Operatori platnih sistema i pružaoci platnih usluga ni u kom trenutku ne smeju preduzimati radnje koje bi mogle ugroziti poverenje javnosti u NSP ili šire u finansijski sistem.** Poverenje javnosti u platne sisteme, posebno one male vrednosti, vrlo je važno. U tom smislu, CBK će saradivati sa relevantnim autoritetima, po potrebi, kako bi se

zaštiti od svih oblika kriminalnih zloupotreba platnih sistema, poput prevara, kršenja integriteta podataka, pranja novca ili finansiranja terorističkih aktivnosti.

Vodeći princip 6: efektivni nadzor

68. **Kroz nadzor, CBK nastoji održati tržišnu bezbednost plaćanja male vrednosti i NSP-a u celini, istovremeno promovišući efikasnost, pristupačnost i sveobuhvatnost.** CBK će nastaviti jačati svoj unutrašnji kapacitet potreban za efektivan nadzor sve složenijeg i rastućeg tržišta plaćanja. CBK će pregledati svoj okvir politike nadzora kako bi ga uspostavio i održavao u skladu sa međunarodnim principima koji upravljaju platnim sistemima.
69. **Izvršavajući svoje nadzorne odgovornosti, CBK će nastaviti primenjivati najbolje prakse, u skladu sa načelima i standardima razvijenim od međunarodne finansijske zajednice.** CBK će usvojiti međunarodne smernice za nadzor nad određenim instrumentima, uslugama i određenim šemama plaćanja male vrednosti²⁴ i uzeće u obzir iskustva i prakse koje su razvile centralne banke sa ciljem rešavanja rizika usluga male vrednosti i instrumenata plaćanja.²⁵ Za svaki sistem plaćanja male vrednosti koji je CBK definisao kao sistem od systemske važnosti, principi koje je usvojila CBK primeniće se kroz metodologiju za procenu sistema od systemskog značaja, zasnovano na principima izvedenim iz CPMI-IOSCO.
70. **Kao deo svoje nadzorne aktivnosti, CBK će obezbediti stalni dijalog o regulatornim politikama sa svim relevantnim akterima na tržištu plaćanja male vrednosti.** Takav će dijalog biti potreban kako bi se obezbedila pravedna zastupljenost svih javnih i privatnih interesa u procesima odlučivanja u vezi sa tržištem plaćanja male vrednosti. To će pomoći u obezbeđivanju konsenzusa o odgovarajućim izborima politika i poboljšati kvalitet procesa odlučivanja, kao i kanal putem kojeg može pružiti smernice o svojoj orijentaciji zainteresovanih strana i naučiti njihove stavove. Gde je potrebno, CBK će koristiti dijalog kao način širenja znanja i uveravanja različitih aktera na tržištu o najboljim praksama za celu industriju, kao i kao sredstvo za promociju dobrovoljnih sporazuma o kolektivnom delovanju na nivou industrije (na primer, za odluke koje uključuju investicije u infrastrukturu i mere za smanjenje i upravljanje rizikom).
71. **Kao katalizator promena, CBK će usvojiti i/ili promovisati mere kojima će omogućiti brži razvoj i razvoj tržišta plaćanja male vrednosti.** Na primer, CBK će pružaoциma usluga plaćanja omogućiti usvajanje zajedničkih standarda za određene vrste platnih instrumenata. Takođe će obezbediti, ako je potrebno regulativom, da operateri platnih sistema male vrednosti i mreža pristupnih tačaka razviju pravila i postupke za efikasno, pouzdano i bezbedno poravnanje platnih transakcija male vrednosti.

²⁴ Kao takvi, principi objavljeni od strane CPMI- Grupe Svetske banke „Opšti principi za međunarodne usluge doznaka“ (2007) i vodeći principi u okviru „Aspekata plaćanja za finansijsko uključivanje“ (izveštaj 2016. g.)

²⁵ Na primer, postoji nekoliko izveštaja Evropske centralne banke, kao što su: Usklađeni pristup nadzoru i standardi nadzora platnih instrumenata (2009); Preporuke za sigurnost plaćanja putem interneta(2013); Smernice za procenu bezbednosti plaćanja putem interneta (2014); Smernice za procenu programa prenosa kredita prema nadzornim standardima (2014); i Smernice za procenu šema plaćanja karticom prema nadzornim standardima (2015), kao i Revidirani okvir nadzora nad plaćanjem male vrednosti (2016).

II.2. Oblasti i strateške radnje

72. Radnje predviđene za sprovođenje NSPMV-a u skladu su sa gore navedenim vodećim principima i mogu se svrstati u osam širokih strateških oblasti: (i) Posvećenost relevantnih učesnika/aktera za sprovođenje NSPMV-a; (ii) Zakonski i regulatorni okvir; (iii) Poboljšanje infrastrukture za plaćanja i njihovo održavanje; (iv) Usluge pristupačnih plaćanja i usmerene na klijenta, zasnovane na transakcijskim računima; (v) Mreže pristupnih tačaka; (vi) Finansijska edukacija; (vii) Korišćenje programa velikog obima za postizanje ekonomije razmera; i (viii) Efektivan nadzor.

i) Veća posebnost zainteresovanih strana

Olakšavanje reforme tržišta plaćanja male vrednosti kao zajednički napor javnog i privatnog sektora

73. **Nacionalni savet plaćanja (NSP) na Kosovu proširiće svoje članstvo i osvežiti svoje aktivnosti kako bi olakšalo sprovođenje NSPMV-a, kao i da bi podigao nivo kvaliteta sveobuhvatnog dijaloga kreiranja politika.** NSP je poslužio kao važan forum za olakšavanje međusektorskih rasprava o pitanjima platnog sistema. Kako bi olakšao reformu tržišta plaćanja male vrednosti i osigurao kontinuitet dijaloga između učesnika, NSP će proširiti svoj sistem tako da uključuje nebankarske pružaoce platnih usluga kao članove sa pravom glasa. Štaviše, NSP će igrati aktivniju i vidljiviju ulogu u kontekstu NSPMV. Stoga NSP će:
- Osnovati radnu grupu za praćenje i izveštavanje o napretku sprovođenja NSPMV-a, kao i izveštavanje o naidenim preprekama i sugeriranje uključivanja NSP-a po potrebi.
 - Uspostaviti koordinacionu grupu koja će osigurati efektivnu koordinaciju u pogledu resursa potrebnih za unapređenje finansijske uključenosti i postizanje ključnih ciljeva NSPMV-a.
74. **CBK i NSP, kao savetodavno telo, promovisaće najveće moguće uključivanje privatnog sektora u odluke koje su u zajedničkom interesu i imaju javni značaj za nacionalno tržište plaćanja male vrednosti.** Ove oblasti mogu obuhvaćati aspekte poput izbora u pogledu operativnih standarda, dizajna i adaptiranja infrastrukture, načina postizanja interoperabilnosti između platnih instrumenata, poput bankovnih računa i računa elektronskog novca, upravljanja rizicima i rešavanja problema povezanih sa poverenjem javnosti.
75. **CBK namerava koristiti različite izvore tehničke pomoći spoljnih stručnjaka, specijalizovanih agencija ili sestrinskih institucija iz drugih zemalja, kako bi adresirao izazove NSPMV-a.** Međunarodne organizacije vrlo su važan izvor potencijalne tehničke pomoći, dok dijalog i razmene sa centralnim bankama i relevantnim vlastima drugih zemalja mogu pružiti mogućnosti od posebne važnosti u razmeni i učenju od primenjenih iskustava.

Unapređenje pristupa transakcijskim računima

76. **Kosovo će usvojiti pažljiv, koordiniran i strateški pristup koji uključuje i angažuje kako javni tako i privatni sektor u proširivanje pristupa transakcijskim računima i povećanje finansijske uključenosti.** Osnovaće se radna grupa sa članovima i/ili predstavnicima NSP-a kako bi se osiguralo koordiniranje resursa i radnji svih učesnika radi

postizanja šire finansijske uključenosti.²⁶ U prvoj fazi (2021-2023) Koordinaciona grupa fokusiraće se na unapređenje pristupa i upotrebe transakcijskih računa. U drugoj fazi biće uključene i druge finansijske usluge koje bi trebale biti široko dostupne pojedincima i poslovanjima na Kosovu, poput kredita, štednje i proizvoda osiguranja.

Izgradnja kapaciteta u čitavoj industriji plaćanja

77. **CBK će u saradnji sa drugim akterima nastojati razviti dovoljan kapacitet i znanje o pitanjima plaćanja male vrednosti.** Neophodno je aktivno učešće banaka i ostalih ušesnika u finansijskoj industriji, kao i saradnja i investiranje sa/iz privatnog sektora. Zajednički naponi biće usmereni na rešavanje potreba industrije u ljudskim resursima, putem seminara, radionica i tehničke pomoći. U tu će se svrhu po potrebi organizirati inicijative za izgradnju kapaciteta i obuke uz spoljnu podršku međunarodnih organizacija i spoljnih partnerskih institucija.

ii) Konsolidacija povoljnog regulatornog okruženja za plaćanja male vrednosti

Obezbeđivanje neutralnosti i proporcionalnosti regulative

78. **CBK će usvojiti odgovarajuće direktive EU, npr. PSD 2, EMD, Smernice za konačno poravnanje, koje će pomoći u pružanju doslednijeg pristupa uređivanju raznih vrsta pružalaca platnih usluga.** Na ovaj način, CBK će podržati neutralnost poslovnog ili tehnološkog modela. Ovo će omogućiti razvoj novih platnih usluga, istovremeno obezbeđujući jednake uslove poslovanja za postojeće i nove pružaoce platnih usluga.
79. **Na ovaj način će se obezbediti funkcionalan pristup uređivanju plaćanja.** To uključuje dosledno utvrđivanje regulatornih zahteva prema raznim pružiocima platnih usluga, dalje olakšavajući ulazak na tržište, kao i okruženje sa jednakim mogućnostima za konkurenciju i inovacije i za bavljenje rizicima. Takav okvir bio bi proporcionalan rizicima koje NBFi ovlašćene za pružanje platnih usluga, izdavanje elektronskog novca, novih proizvoda i novih poslovnih modela se mogu predstavljati za sistem.
80. **CBK će, u uskoj saradnji sa odgovarajućim članovima NPS-a, neprekidno pregledati pravni i regulatorni okvir tržišta plaćanja male vrednosti na Kosovu.** Ovaj pregled je važan u pogledu brzog tempa tehnološkog napretka, brzo promenljive poslovne prakse i brze evolucije tipologija rizika (uključujući razne vrste kriminala, kao što su kibernetički kriminal i prevara) koji karakterišu moderna tržišta plaćanja male vrednosti. Sveobuhvatni zajednički pregled će biti sproveden najmanje jednom godišnje ili češće, ukoliko je potrebno, sa predlozima za neophodne regulatorne promene.

Omogućavanje inovativnih poslovnih i tehnoloških modela

81. **CBK u potpunosti reguliše upotrebu trećih lica kao agenata ili pod-agenata za pružanje platnih usluga i drugih usluga u vezi sa plaćanjem.** Nova uredba o agentima je usvojena i stupila je na snagu januara 2020. CBK je objasnila minimalne zahteve koje agenti moraju da ispune i jasno je definisala da banke i/ili NBFi-i kao ugovarači agenata snose punu odgovornost u vezi sa postupcima svojih agenata. Takođe, izričito su zabranjene odredbe sporazuma sa agentima kojima im je dodeljena ekskluzivnost.
82. **CBK razvija regulatorni okvir putem kojeg će dosledno urediti ugovaranje usluga od strane trećih lica u sektoru plaćanja, sa posebnim osvrtom na upotrebu usluga**

²⁶ Takođe, uključujući i to da su specifični i strateški ciljevi u vezi sa finansijskim uključivanjem u skladu sa NKPMV.

od strane pružalaca tehničkih usluga. Nova uredba obezbeđuje da podugovaranje važnih operativnih funkcija nema materijalnog uticaja na kvalitet unutrašnjih kontrola pružalaca platnih usluga ili operatora platnog sistema i sposobnost CBK da izvrši svoj delotvorni nadzor nad tom institucijom. CBK takođe zadržava pravo da proširi svoj nadzor i utvrdi svoje zahteve za pružaoce tehničkih usluga za nadgledane subjekte.

83. **CBK će u svojoj ulozi katalizatora podsticati i promovisati upotrebu inovativnih platnih usluga i instrumenata.** U tom smislu, proučiće mogućnosti prilagođavanja brzih plaćanja „Instant Payments” koja se mogu koristiti u raznim slučajevima, uključujući različita plaćanja pojedinaca poslovnim preduzećima putem prodajnih mesta, kao što su kodovi poznati kao „QR code”. Brza plaćanja mogu doprineti smanjenju troškova pokretanja i primanja (s obzirom na to da se uglavnom odnose na kreditne transfere kao osnovne instrumente plaćanja), trenutnoj otplati za korisnike, kao i dostupnosti tokom 7/24/365. U celini, tržište plaćanja na Kosovu bi moglo da ima koristi od novih oblika plaćanja i novih rešenja koja mogu da ponude kompanije poznate kao FinTech zasnovane uglavnom na tehnološkim rešenjima, uzimajući u obzir da su do sada komercijalne banke bile glavni pružaoци takvih usluge. Međutim, banke nisu dovoljno proaktivne i nisu pružile inovativna interaktivna rešenja, koja bi mogla biti od koristi korisnicima i koja bi mogla proširiti finansijsku inkluziju i zadovoljiti potrebe raznih segmenata stanovništva i trgovaca. Očekuje se da će i nove regulatorne promene uticati na porast tržišta bezgotovinskog plaćanja u zemlji.

Zaštita prava korisnika, transparentnost i promovisanje dobrog za javnost

84. **Vlada Kosova je, preko Ministarstva trgovine i industrije, dala CBK-u ovlašćenja i odgovornosti za nadgledanje i sprovođenje zaštite korisnika platnih usluga i drugih finansijskih usluga.** Odgovarajuća agencija za zaštitu potrošača, pri Ministarstvu trgovine i industrije, je potpisala memorandum o razumevanju sa CBK-om, kako bi proširila svoja ovlašćenja za zaštitu potrošača finansijskih usluga na CBK. U oblasti plaćanja, CBK će obezbediti doslednost putem odredbi o transparentnosti i zaštiti potrošača, koje su rezultat usklađivanja zakonodavstva sa direktivom EU-a o platnim uslugama poznatom kao PSD2.
85. **CBK će nastaviti svoj rad na osiguranju da se zaštite prava korisnika platnih usluga.** Na ovaj način bi korisnici trebalo da imaju lako dostupan i pristupačan mehanizam za vansudsko rešavanje sporova sa pružiocima usluga plaćanja. Između ostalih karakteristika, CBK će uključiti jasne procedure, dostupne javnosti i lako primenljive u slučajevima prevare i sukoba, koje će biti dostupne potrošačima, bez obzira na vrstu institucije koja pruža platnu uslugu. Sprovođenje ovih pravila će se neprekidno nadgledati od strane Odeljenja CBK-a za rešavanje žalbi potrošača, u saradnji sa nadzornim odeljenjima institucija koje pružaju platne usluge i nadzora platnih instrumenata.

Sprečavanje upotrebe tržišta plaćanja male vrednosti (i NPS i šire) u kriminalne svrhe

86. **CBK i Finansijska obaveštajna jedinica na Kosovu će dalje istražiti mogućnosti primene pojednostavljenih mera u slučaju upotrebe instrumenata elektronskog novca.²⁷** U određenim okolnostima, za koje se pokazalo da su najniži rizik i pod strogim uslovima upravljanja rizicima, moguće je pojednostaviti mere koje se primenjuju na prepoznavanje i validaciju proizvoda elektronskog novca klijenta, u vezi sa identifikacijom i

²⁷ Direktiva Evropske unije 2018/843 o izmeni i dopuni Direktive 2015/849 „o sprečavanju upotrebe finansijskog sistema u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma” i Direktive 2009/138/EZ i 2013/36/EU.

proverom samog klijenta i stvarnog vlasnika (uključujući mikro i mala poslovna preduzeća), nastavljajući da primenjuju i nadgledaju ograničenja svojih transakcija.

Korišćenje usluga elektronske identifikacije

87. **Ministarstvo za ekonomski razvoj, kao ministarstvo odgovorno za sektor IKT-a u Republici Kosovo, kao i druge odgovarajuće vladine agencije, će se postarati da će novi Nacrt zakona o „Elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja za elektronske transakcije”²⁸ biti završen i da će se nastaviti sa usvajanjem, što je pre moguće.** Očekuje se da će novi zakon, koji će zameniti odgovarajući postojeći zakon²⁹, uspostaviti neophodni pravni okvir za sigurnu elektronsku identifikaciju, elektronsko overavanje, elektronske medijske usluge i utvrđivanje verodostojnost internet stranica u Republici Kosovo. Glavne koristi koje se očekuju njegovom primenom su unapređenje bezbednosti za elektronske transakcije, pružanje zajedničke osnove za bezbednu elektronsku interakciju između građana, poslovnih preduzeća i javnih organa, poboljšanje delotvornosti pružanja javnih i privatnih usluga sa distance i usluga mrežne trgovine (e-Commerce) u Republici Kosovo.

iii) Poboljšanja infrastrukture plaćanja i drugih usluga podrške

Sve glavne platne infrastrukture i instrumenti plaćanja trebaju biti spremni

88. **CBK i učesnici ACH-a, u saradnji sa izdavaocima velikih računa javnih komunalnih usluga na Kosovu, će povećati upotrebu infrastrukture za direktno zaduživanje, koja već deluje pri ACH-u, unapređivanjem zakonskog okvira.** Svaki izdavalac računa će moći da zaduži bilo koju banku koja učestvuje u platnom sistemu, aktivacijom određenog računa, što može dovesti do dobiti od troškova i povećanja efikasnosti. Štaviše, direktno međubankarsko zaduživanje će dodatno izjednačiti tržišne uslove, posebno za male banke, koje bi mogle privući više izdavaoca velikih računa, kao i vlasnike računa koji treba da plate usluge koje od tih računih dobijaju.
89. **CBK će analizirati mogućnosti prilagođavanja infrastrukture neophodne za obradu brzih plaćanja poznatih kao „instant payment” i podstaći privatni sektor za njegov razvoj.** Takva platforma će omogućiti pokretanje i izmirivanje plaćanja male vrednosti u realnom vremenu, povećavajući tako brzinu vršenja i izvršenja plaćanja po rasporedu 24/7/365. Takva usluga se smatra dodatnom uslugom koja omogućava uključivanje drugih slučajeva plaćanja, što bi stvorilo više mogućnosti za postojeće i nove pružaoce platnih usluga, kao i za trgovce, npr. plaćanja skeniranjem kodova poznatih kao „QR code” mobilnim aplikacijama, kao zamena za skuplje terminale koji se trenutno koriste. Interoperabilnost sa jednog računa na drugi se može postići putem aplikacije programiranog interfejsa (API), uzimajući u obzir da će u takvom sistemu učestvovati različiti pružaoce platnih usluga, koji svojim klijentima opslužuju razne transakcione račune.

Treba se obezbediti pošten i nepristrasan pristup platnoj infrastrukturi

90. **CBK će osigurati da propisi i druga pravila svih infrastruktura platnih sistema u zemlji garantuju pošten i otvoren pristup, uz istovremeno preduzimanje svih**

²⁸ Transponovanje Uredbe EU-a 910/2014 „o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja za elektronske transakcije na unutrašnjem tržištu i ukidanju Direktive 1999/93/EZ”.

²⁹ Zakon br. 04/L-094 „o uslugama informatičkog društva”.

neophodnih mera zaštite od finansijskih, operativnih i drugih rizika. Tamo gde se to smatra potrebnim, izvršiće se i zakonske promene. Što se tiče Međubankarskog platnog sistema i druge buduće infrastrukture, CBK će se pridržavati načela 18. CPMI-IOSCO-a o infrastrukturi finansijskog tržišta („Infrastruktura finansijskog tržišta treba imati objektivne kriterijume zasnovane na riziku i biti javno obelodanjena za učešće u sistemu, što omogućava pošten, nepristrasan i otvoren pristup”) i pratiće najbolje međunarodne prakse. CBK će imati koristi od svoje trenutne posvećenosti prenošenju Direktive EU-a PSD2, da usvoji neophodne zakonske izmene u vezi sa tom svrhom, što se tiče sistema plaćanja male vrednosti.

91. **CBK će posebno razmotriti mogućnost da NBFI-i učestvuju kao direktni učesnici u međubankarskom platnom sistemu, ali i bilo koje buduće platforme za omogućavanje brzih plaćanja.** Ovo može biti korisno za neke NBFI-e koji pružaju usluge elektronskog plaćanja i/ili izdavanje elektronskog novca. CBK će razviti i uključiti, u okviru propisa o međubankarskom platnom sistemu, objektivne, transparentne i na osnovu rizika zasnovane kriterijume, koji moraju biti ispunjeni za njihov pristup ACH-u i RTGS-u. Takođe, slični kriterijumi, sa dopunama po potrebi, će biti primenjeni za učešće u budućim infrastrukturama koje se primenjuju, kako bi se omogućila brza plaćanja.

Minimiziranje finansijskih i ostalih rizika

92. **Upravljanje kreditnim rizikom i rizikom likvidnosti u ACH će se ojačati od strane CBK-a u ulozi operatora i nadzornika platnog sistema.** Neto pozicije učesnika će biti unapred obezbeđene. Zajedno sa smanjenjem kreditnog rizika i rizika likvidnosti, ova mera će olakšati NBFI-ma da postanu direktni učesnici u ACH-u (jer im u ovom obliku ne bi bio potreban pristup dnevnim kreditnim instrumentima CBK-a, kao instrumentima obezbeđenja za izmirenje njihovih pozicija u ACH-u). CBK će analizirati postavljanje ograničenja u pogledu njihove neto pozicije na zaduženju i pozicija kod ostalih učesnika u ACH-u.
93. **MPS će biti detaljno procenjen na osnovu principa CPMI-IOSCO-a za infrastrukturu finansijskog tržišta.** CBK će izvršiti sopstvenu procenu dveju komponenti MPS (RTGS i ACH) i obezbediće njihovu periodičnu i nezavisnu procenu od strane Odeljenja za nadzor platnih sistema.
94. **CBK i drugi pružaoci platnih usluga sa posebnom pažnjom će rešiti rizik od kibernetičkih napada i preduzeće adekvatne mere kad god je to potrebno.**³⁰ Brzom evolucijom tehnologije i instrumenata platnih sistema, povećava se i rizik od kibernetičkih napada. Kako bi se ovi rizici smanjili, CBK i drugi pružaoci platnih usluga, će obezbediti odgovarajuće mere bezbednosti u vezi sa elektronskim plaćanjem, kako bi sprečila zloupotrebu ličnih podataka i sredstava klijenata, što bi negativno uticalo na poverenje potrošača za upotrebu platnih instrumenata. Štaviše, oni će obezbediti odgovarajuće mere za delovanje platnih sistema, kako bi zaštitili njihov integritet i obezbedili njihov neprekidni rad.

iv) Pristupačne platne usluge i platne usluge usresređene na klijenta, zasnovane na računu

Dizajniranje ključnih proizvoda za plaćanje za pojedince, koji nemaju bankovni račun

³⁰ Videti takođe: CPMI “Guidance on cyber resilience for financial market infrastructures”, jun 2016; Eurosystem cyber resilience strategy for FMI, mart 2017; CPMI “Reducing the risk of wholesale payments fraud related to endpoint security: a toolkit”, oktobar 2019; ECB “Cyber resilience for financial market infrastructures”, novembar 2019.

95. **Finansijski sistem, pod upravom CBK-a i uz podršku KUB-a, uspostaviće i obezbediti „osnovne” transakcione račune³¹ za klijente koji nemaju bankovne račune.** Trenutno se ovo rešava pripremom uredbe CBK-a o transponovanju Direktive EU-a o računima za plaćanje.³² Kao rezultat toga, ljudi koji trenutno nemaju račun i nisu uključeni u bankarske usluge će moći da pristupe širem spektru finansijskih usluga, poput kredita, štednje i ulaganja. Pored banaka, NBFi-i će moći da pružaju i transakcione račune, koji su osnova za šire finansijsko uključivanje.
96. **Dizajn transakcionih računa sa „osnovnim” karakteristikama će obezbediti da su ekonomski pristupačni, a da pritom zadrže osnovne karakteristike transakcionih računa.** Osnovni transakcioni računi će, najmanje, omogućiti ciljnim kategorijama stanovništva sigurno skladištenje sredstava, kao i slanje i primanje uplata elektronskim putem, po niskim troškovima ili bez troškova. Pri određivanju strukture cena i drugih karakteristika osnovnih transakcionih računa, banke i NBFi će uzeti u obzir činjenicu da će ciljne kategorije stanovništva za ove račune biti siromašni pojedinci koji ne mogu priuštiti održavanje minimalnog zahtevanog stanja na računima ili troškove održavanja računa. Međutim, ovi osnovni računi će omogućiti ciljnoj kategoriji pojedinaca da prenose (primaju) sredstva i plaćaju elektronskim putem od/do što većeg broja stranaka, ali posebno prema/od onih stranaka sa kojima ti pojedinci obavljaju redovne transakcije za rutinske usluge.

Korišćenje cena kao podsticaj za povećanje korišćenja elektronskih plaćanja

97. **CBK će razviti bazu podataka o cenama finansijskih proizvoda i usluga, kako bi omogućila poređenje između institucija (banke, NBFi-i i MFI-i) i objaviće ovu bazu podataka na svojoj internet stranici.** Sadržaj ove baze podataka o cenama će se redovno pregledati, kako bi se obezbedilo uključivanje svih odgovarajućih podataka i elemenata koji omogućavaju i neophodni su klijentima banaka i NBFi-a, radi upoređivanja proizvoda/usluga i donošenja dobro obaveštenih odluka.

v) Proširenje pristupnih tačaka i mreža za obavljanje plaćanja

Razvoj modela bankarstva putem agenata

98. **Bankarstvo preko agenata će biti razvijeno, kako bi se povećala blizina i pogodnost otvaranja i upravljanja transakcionim računima za sve korisnike.** Korišćenje transakcionih računa će se povećati sa većim pokrivenjem bankarskog i platnog sistema, posebno za one pojedince koji žive/rade van velikih gradova. Pored pripreme neophodnih regulatornih promena, CBK će olakšati uspostavljanje bankarskog modela putem agenata, u koordinaciji sa bankama i drugim pružiocima platnih usluga, koji su zainteresovani za uspostavljanje odnosa za pružanje usluga preko agenata, dok će nadgledati razvoj ovaj model širom Kosova.
99. **CBK će podstaći saradnju između banaka i NBFi-a.** S obzirom na iskustvo u pružanju usluga u ruralnim oblastima i drugim izolovanim zajednicama, izuzetno je korisno održati doseg filijala i proširiti mrežu mogućnosti za otvaranje i korišćenje računa za plaćanje van glavnih urbanih centara na Kosovu. To se takođe može postići angažovanjem NBFi-a, kao bankarskog agenta za raspodelu penzija, socijalnih šema i drugih isplata, pa se preporučuje da

³¹ Pogledajte član 17. Direktive EU-a 2014/92/EU „o poređenju naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje sa osnovnim elementima” o karakteristikama računa za plaćanje sa osnovnim karakteristikama i polja 3. i 4. u Izveštaju „Payment Aspects of Financial Inclusion”.

³² Direktiva EU-a 2014/92/EU „o poređenju naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje sa osnovnim elementima”.

se takav model bankarskih agenata proširi na platne usluge širom zemlje. Banke i NBFi-i će moći slobodno da biraju agente koje smatraju da su najpogodniji za njihov poslovni plan i potrebe.

Razvoj interakcije/interoperabilnosti

100. **Povećavanjem interakcije između različitih kanala plaćanja i instrumenata, postiglo bi se efikasno povećanje pristupnih tačaka.** Mreža interaktivnih pristupnih tačaka bi omogućila objedinjeno korišćenje različitih proizvoda plaćanja na više lokacija širom zemlje.

Podsticanje većeg prihvatanja elektronskog plaćanja putem cena i podsticaja

101. **Ministarstvo finansija, rada i transfera može da analizira mogućnost pružanja različitih podsticaja koji će podstaći prihvatanje elektronskih plaćanja od strane trgovaca.** Međutim, nakon što se preduzmu ove mere, trebalo bi ih primeniti kao privremene podsticaje koji bi doprineli povećanju upotrebe elektronskih instrumenata plaćanja. Takvi podsticaji mogu uključivati, ali nisu ograničeni na, pružanje privremene subvencije malim preduzećima za iznajmljivanje POS terminala ili druge opreme za prihvatanje transakcija, pružanje privremene fiskalne koristi za kupovine u kojima je preduzeće dobilo kartice ili druge elektronski instrumenti kao sredstvo plaćanja itd.
102. **CBK će zahtevati od banaka koje su takođe primaoci plaćanja karticama „Acquirer” da budu transparentne u tarifama koje primenjuju na trgovce, uključujući da im ove informacije budu dostupne u standardizovanom obliku.** CBK će takođe redovno prikupljati podatke o ovim tarifama. Troškovi prihvatanja plaćanja putem kartica jedan su od glavnih odlučujućih faktora da ih preduzeća prihvate. Ovi troškovi uključuju mesečne naknade za zakupninu za prijemnu opremu, diskontnu stopu za trgovce (Merchant Discount Rate) i druge mesečne naknade ili naknade za transakcije. CBK će primeniti zahteve za transparentnost na postupak uključivanja trgovaca (za trgovce koji prihvataju ili su zainteresovani za prihvatanje plaćanja karticama), slične onima koje su već primenjeni na računovođe. CBK će uključiti podatke koji se odnose na usluge uključenja trgovaca (kao deo podataka prikupljenih pod nadzorom primalaca platnih usluga) u bazu podataka o cenama finansijskih usluga i objaviće ove informacije na svojoj internet stranici.

vi) Delotvorni napori za finansijsku edukaciju

Podizanje svesti javnosti o NSPMV-u i njenim prednostima

103. **CBK i UBK će sastaviti ubedljive poruke kako bi objasnili koristi od primene NSPMV-a za Kosovo.** Takođe će pripremiti obaveštenja u vezi sa merama za smanjenje rizika, pravima i odgovornostima korisnika i dostupnim mehanizmima za bavljenje i rešavanje žalbi potrošača. Poslovna zajednica i šira javnost moraju biti obavešteni o strateškim ciljevima, putem javnih informativnih i obrazovnih kampanja.

Obaveštavanje i edukacija postojećih i potencijalnih korisnika o elektronskim računima i plaćanjima

104. **CBK, drugi subjekti iz javnog sektora i pružaoci platnih usluga, pojačaće napore na edukaciji građana Kosova i lokalnog stanovništva o upotrebi elektronskog plaćanja**

i računa za plaćanje, pružajući povećane informacije ciljanim grupama. Napori za finansijsku edukaciju će biti usredsređeni na ključne aspekte koji sprečavaju pojedince i preduzeća da promene svoje navike i ponašanje u plaćanju. Stoga će se ovi napori posebno baviti načinom na koji računici mogu efikasno pomoći u zadovoljavanju potrebe pojedinca za plaćanjem ili zadržavanjem sredstava i usmeriće se na specifične faktore „straha” kao što su: (i) shvatanje odsustva dokaza o uplati u slučajevima kada nema potvrde na papiru; (ii) strah da bi novi oblici plaćanja mogli biti ranjiviji na prevare; (iii) strah od bavljenja neodgovornim i komplikovanim sistemima, sklonim operativnim greškama; i (iv) shvatanje gubitka privatnosti.

105. **Pružaoци usluga plaćanja će pružati praktičnu obuku tokom procesa sticanja potrošača.** Ovo se odnosi na razumevanje potrošača o tome kako proizvod ili usluga za plaćanje funkcioniše u praksi, uključujući slabosti i probleme koji se mogu naići prilikom njegove upotrebe. Posebna pažnja biće posvećena novim korisnicima sa ograničenom izloženošću uslugama elektronskog plaćanja. Praktična obuka će takođe biti obezbeđena za postojeće ili nove klijente, kao deo korišćenja novih ili dopunskih proizvoda ili usluga plaćanja.
106. **Agencija za informaciono društvo pod odgovarajućim ministarstvom će biti angažovana u potpunom funkcionisanju elektronskog portala sa mogućnošću plaćanja (e-uprava) za usluge Vlade.** Ovo Ministarstvo će se takođe usredsrediti na edukaciju šire javnosti o tome kako ga delotvorno koristiti i sa najširim mogućim obimom (npr. uključujući plaćanja putem interneta tamo gde je to moguće).
107. **Određenim segmentima stanovništva, kao što su primaoci doznaka, biće posvećena posebna pažnja, s obzirom na učestalost tokova plaćanja koja primaju.** Većina doznaka na Kosovu se prima putem fizičkih obrazaca (papir/gotov novac), tako da postoji potencijal za obrazovanje primalaca o načinima plaćanja i elektronskim kanalima sa delotvornim uslovima i nižim troškovima. U tom smislu, CBK i drugi odgovarajući organi će nastaviti sa primenom projekta „Greenback 2.0”, inicijative Svetske banke. Projekat Greenback 2.0 ima za cilj povećanje efikasnosti tržišta doznaka putem inovativnih oblika promovisanja promena inspirisanih stvarnim potrebama krajnjih korisnika međunarodnih novčanih transfera, kao što su primaoci doznaka. Grad Prizren je izabran kao vodeći grad za razvoj projekta Greenback. Putem raznih edukativnih i informativnih kampanja i radionica, projekat se usredsređuje na migrante i njihove potrebe, istovremeno radeći sa drugim odgovarajućim zainteresovanim stranama, kao što su pružaoци usluga doznaka, opštinska vlast, univerziteti i nevladine organizacije.
108. **CBK će proceniti što je moguće objektivnije delotvornost napora i programa finansijske edukacije koji su do sada preduzeti.** Ovo je neophodno za donošenje ispravnih odluka o neophodnim promenama i/ili poboljšanjima sa gledišta, kao što su materijali za obuku, oblik u kome se raspodeljuju/pružaju, ciljne grupe itd. Neki od aspekata koje treba proceniti i izmeriti mogu da uključuju, koliko je ljudi svesno plaćanja i drugih savremenih finansijskih proizvoda i koliko je njih promenilo ponašanje kao rezultat informacija koje su vam pružene.

vii) Ekonomija nivoa u NPS-u koja koristi slučajeve korišćenja velikih obima plaćanja

Prelaz izvršenja isplate plata i naplata državnih prihoda u elektronskim oblicima

109. **Pošto račune za plaćanje ili transakcije (uključujući račune za elektronski novac), počevši od januara 2020. godine, smeju da pružaju pružaoци usluga platnog prometa koji nisu banke (kao što su NBFi-i ovlašćeni za platne usluge i izdavanje**

elektronskog novca), oni će se takođe koristiti da raspodelu penzija i druge šeme socijalnih davanja u srednjem roku, nakon što postanu interoperabilne sa bankovnim računima. Prenos raspodela ovih plaćanja putem platnih računa je složeniji od ostalih državnih plaćanja (npr. plate), zbog niskog nivoa prihoda njihovih korisnika, slabog posedovanja računa i uopšte niske finansijske i digitalne edukacije. Stoga će, pored nižih troškova, ovim računima biti dostupni/upotrebljivi i nekoliko vrsta kanala koji se takođe nude u virtuelnom i fizičkom obliku. Pored toga, ovi računi će biti osnovni proizvodi (npr. za različite svrhe i interoperabilni sa drugim bankarskim proizvodima i sa različitim pristupnim kanalima/tačkama). Istovremeno, važno je da korisnici dobiju mogućnost izbora sa kojim pružaoцем usluga žele da pristupe svojim sredstvima. Korisnici mogu odabrati dobavljača platnih usluga na osnovu svojih želja ili prilagođavanja njihovim potrebama, zato što korisnici imaju svoje specifične zahteve i glavni su oni koji moraju da odluče koji vam pružalac usluga nudi najpogodniji pristup od kuće ili sa posla, u zavisnosti od njihovih potreba.

110. **Sve pravne ili regulatorne prepreke za prikupljanje elektronskih državnih plaćanja od strane FNBI-a biće eliminisane.** Prikupljanje prihoda javnih institucija (P2G i B2G plaćanja) mogu imati koristi od inovativnih poslovnih modela, kao i elektronskih i online kanala koji izbegavaju potrebu za pojavljivanjem u filijali banke ili u prostorijama određene vladine agencije.

Korišćenje uloge izdavalaca velikih računa i plaćanja prevoza

111. **S obzirom na trenutnu situaciju dominacije gotovine za naplatu faktura javnih usluga i plaćanja prevoza, preduzeće se mere za obeshrabrivanje upotrebe gotovine i promovisanje alternativa elektronskog plaćanja.** CBK preporučuje Ministarstvu finansija, rada i transfera da razmotri mogućnost odbitka PDV-a za kupovine izvršene elektronskim putem, uključujući plaćanje računa. Takođe, CBK preporučuje izdavaocima velikih računa i opštinama koje pružaju usluge prevoza da sarađuju u promovisanju upotrebe elektronskih instrumenata plaćanja, što može smanjiti troškove njihove naplate. Izdavaoci računa bi trebalo razmotriti mogućnost popusta i/ili drugih podsticaja ako se računi podmiruju direktnim debitiranjem. Takođe bi trebalo da pripreme edukativne kampanje za klijente, njihove zaposlene i lokalne vlasti, kako bi razjasnili da su elektronski plaćeni računi zakonski važeći i da ne zahtevaju potvrdu/dokaz na papiru. Takođe, u trenutku kada se elektronska plaćanja mogu prihvatiti sa njihove strane, opštine koje upravljaju uslugama prevoza razmotriće mogućnost sniženja cena za korisnike koji redovno plaćaju elektronskim putem.

viii) Efektivni nadzor tržišta plaćanja male vrednosti od strane CBK-a

112. **CBK će pregledati svoj okvir politike nadzora kako bi ga uskladio sa najboljim međunarodnim standardima (npr. sa opštim principima za efikasan nadzor - IOSCO/CPMI) i kako bi uključio platne usluge.** Ovo zahteva npr. uključivanje kriterijuma za klasifikaciju platnih sistema i bolju definiciju delokruga nadzora uzimajući u obzir druge infrastrukture finansijskog tržišta, kao i saradnju sa drugim subjektima, poput odeljenja za nadzor u vezi sa platnim uslugama i instrumentima.
113. **Pored svoje metodologije za procenu platnih sistema od sistemskog značaja, CBK će izraditi metodologiju za procenu platnih sistema male vrednosti, uključujući pružaoce platnih usluga i operatore platnih sistema.** Ovo će obuhvatiti sve neophodne

korake za sprovođenje procesa nadzora, primenjive principe i saradnju unutar CBK-a i sa drugim relevantnim vlastima, u slučajevima kada je to potrebno.

114. **CBK, kako sa stanovišta prudencijalnog nadzora tako i sa stanovišta nadzora platnog sistema, obezbediće da pružaoci platnih usluga i operateri platnih sistema redovno preispituju strukturu troškova i cena svojih usluga i da oni izbegavaju nasilne prakse određivanja cena.** CBK će održavati bliski i stalni kontakt sa tržištem kako bi nadgledao politike cena i vodio računa o neispravnim praksama. CBK neće dozvoliti neispravnu praksu određivanja cena za infrastrukturne usluge (npr. uključujući ovde naknade za razmenu na tržištu plaćanja karticama). Da bi se podstakla veća transparentnost u postavljanju cena, ubediće pružaocima platnih usluga i operatore platnih sistema da izbegavaju postavljanje viših cena za jednu grupu kupaca subvencionisanjem nižih cena za drugu grupu.
115. **CBK i Autoritet Kosova za Konkurenciju pažljivo će nadgledati i preduzimati mere prema bilo kojoj praksi protiv zdrave konkurencije na tržištu plaćanja male vrednosti.** Posebno će nadgledati svaku akciju tržišnih učesnika čiji je cilj nepružanje, ometanje ili ograničenje pristupa uslugama koje uključuju konkurente. CBK će, u skladu sa svojim mandatom i zakonskim odgovornostima, preduzeti sve mere da zaštiti konkurenciju u uslugama plaćanja male vrednosti. Kada je potrebno, pitanja konkurencije biće upućena Autoritetu Kosova za Konkurenciju, radi dalje pravne akcije.
116. **Transponiranjem Direktive PSD2 kroz novi Zakon o platnom sistemu, CBK će osigurati da su ugovori koji definišu prava i obaveze pružalaca platnih usluga i korisnika jasno definisani i pravilno sprovedeni.** Oni uključuju aspekte kao što su način na koji se transakcije odobravaju i izvršavaju, maksimalno vreme izvršenja i datum važenja plaćanja, opoziv naloga za plaćanje, odgovornosti u slučajevima neovlašćene upotrebe platnih instrumenata, kao i povraćaji i povrati plaćanja.
117. **CBK je uredbom definisao održavanje i objavljivanje registra agenata koje koriste banke i drugi pružaoci platnih usluga.** CBK će osigurati da se ovaj registar održava i periodično ažurira, kao i da se objavljuje za potrošače.

III. SPROVOĐENJE NACIONALNE STRATEGIJE ZA PLAĆANJA MALE VREDNOSTI: ULOGE, ODGOVORNOSTI I NADZOR NAPRETKA

III.1. Uloge i odgovornosti

118. Uspešno sprovođenje strategije zahteva dodeljivanje specifičnih uloga i odgovornosti različitim akterima, u skladu sa pravilima javne odgovornosti.

Centralna Banka Republike Kosovo

119. CBK je kritični akter u sprovođenju NSPMV-a. CBK će igrati vrlo aktivnu ulogu u promociji NSPMV-a podržavajući saradnju i koordinaciju između aktera, kao i promovišući zajedničke akcije aktera kad god je to potrebno. U svom višedimenzionalnom kapacitetu u vezi sa plaćanjima kao centralna banka, CBK će:
- i. Podsticati reforme i razvojne mere za plaćanja male vrednosti, uglavnom podsticanjem zajedničkih akcija i odluka privatnog sektora i relevantnih subjekata javnog sektora;
 - ii. Izraditi zakone i propise (ili ih menjati), kao i strateške dokumente;
 - iii. Nadgledati tržište plaćanja male vrednosti i šire nacionalni sistem plaćanja (NPS), kako bi se osiguralo njihovo pravilno funkcionisanje;
 - iv. Obezbediti kliring, poravnanje i prateću infrastrukturu kroz rad međubankarskog platnog sistema, uključujući konačno poravnanje i nevraćanje plaćanja izvršenih u gotovini centralnoj banci, povećavajući na taj način pouzdanost platnog sistema; i
 - v. Koristi modernu platnu infrastrukturu, instrumente i usluge za svoje platne aktivnosti u ime svojih institucionalnih klijenata i potrošača.

Udruženje banaka Kosova

120. UBK kao institucija koja zastupa kosovske banke će:
- i. Koordinirati i zastupati interese svojih članova po bilo kom pitanju vezanom za NSPMV, uključujući, ali ne ograničavajući se na, izradu i uvođenje novih proizvoda plaćanja u bankarsku industriju i finansijsku edukaciju;
 - ii. Ohrabriti i koordinirati podsticaje za stvaranje infrastrukture plaćanja male vrednosti u privatnom vlasništvu, promovišući njihovu integraciju sa drugom infrastrukturom (npr. ATS);
 - iii. Izraditi i prilagoditi standarde u celoj bankarskoj industriji (i drugim pružaocima platnih usluga) kako bi se osigurala doslednost i efikasnost poslovanja; i,
 - iv. Ohrabriti i olakšati interakciju svih bankovnih računa, pristupnih tačaka i između bankovnih računa i računa elektronskog novca.

Nacionalni platni sistem

121. Što se tiče sprovođenja NSPMV, NPS će uglavnom biti uključen u praćenje napretka.

U tom kontekstu, Savet će:

- i. Olakšati komunikaciju između aktera iz javnog i privatnog sektora;
- ii. Identifikovati i preporučiti rešenja za različita pokrenuta pitanja koja su u zajedničkom interesu svih učesnika;
- iii. Nadgledati i izveštavati u saradnji sa CBK o napretku u sprovođenju NSPMV i radnjama koje su preduzeli njegovi članovi.

Agencije i ostale Vladine institucije

122. Razne vladine agencije takođe imaju važne uloge i odgovornosti koje nose regulatorne odgovornosti u oblastima koje su usko povezane sa delokrugom NSPMV-a. Tu spadaju regulatorne agencije za IKT, telekomunikacije, konkurenciju, zaštitu potrošača, rad i socijalnu zaštitu itd.

123. Ostali vladini subjekti koji imaju važnu ulogu u kontekstu NSPMV-a su Trezor/Ministarstvo finansija, rada i transfera, Ministarstvo ekonomskog razvoja, Ministarstvo javne uprave, Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije, Agencija za civilnu registraciju, Agencija za informaciono društvo, kao i Finansijsko-obaveštajna jedinica.

Pružaoци platnih usluga (banke i NBFI-i)

124. Pojedinačni pružaoци platnih usluga će:

- i. Obavezati se na transparentnost u pružanju platnih usluga svojim klijentima i za zaštitu prava korisnika prilikom obavljanja platnih usluga za klijente (fizička lica, preduzeća koja su odgovorna ovim pružaoциma usluga, kao i trgovci u naplati plaćanja putem njih i vladini subjekti);
- ii. Striktно upravljati rizicima povezanim sa platnim uslugama koje pružaju javnosti, kao i sa svojim platnim operacijama uopšte; i,
- iii. Prilagoditi strateški pravac za tržište plaćanja male vrednosti koje je odobrila CBK i u okviru NPS-a i aktivno doprinosi dijalogu o kreiranju politike o pitanjima vezanim za NPS.

Operateri platnih sistema i šeme elektronskih kartica/novca

125. Pojedinačni operateri platnih sistema i šema elektronskih kartica/novca će:

- i. Pratiti prakse koje podstiču interakciju i saradnju, radi stvaranja standarda, infrastrukture/usluga i zajedničkih akcija kad god je to potrebno;
- ii. Poštovati međunarodne standarde za upravljanje rizikom i angažovati se u poštovanje pravila i standarda koje je postavila CBK ili drugi relevantni organi, putem kojih se nivo efikasnosti i efektivnosti u zadovoljavanju potreba tržišta može povećati;
- iii. Čuvati i poboljšati otvorenu, poštenu i na riziku zasnovanu politiku za pružanje pristupa pojedinačnim institucijama; i,

- iv. Prilagoditi strateške smernice za tržište plaćanja male vrednosti, odobrene od CBK i u okviru NPS-a. Kao i da aktivno doprinose dijalogu o kreiranju politike o pitanjima NPS-a.

Industrijska udruženja i organizacije civilnog društva

126. Industrijska udruženja i organizacije civilnog društva, uključujući udruženja korisnika (tamo gde je to primenjivo) angažovaće se na određenim pitanjima, u skladu sa svojim statutarnim ciljevima i odgovornostima i na zahtev NPS-a, radi podrške sprovođenju strategije i dobijanja podrške od relevantnih aktera.

III.2. Nadgledanje napretka

127. **U okviru praćenja i procene napretka u sprovođenju NSPMV-a, od početka će se razviti okvir kao sastavni deo ukupnog plana njegovog sprovođenja.** Napredak u sprovođenju NSPMV-a periodično će se ocenjivati na osnovu vizije i ključnih merljivih ciljeva postavljenih na početku usvajanja NSPMV-a. Nekoliko „srednjih varijabli“ koje odražavaju napredak ka viziji i ključnim ciljevima kontinuirano će se meriti/izračunavati i nadgledati. Ovo će pomoći da se odmah identifikuju zahtevi za ispravljanje određenog smera i aktivnosti.
128. **S tim u vezi, glavni ciljevi NSPMV-a su:**
 - i. **Povećanje trenutnog broja bezgotovinskih plaćanja po stanovniku na 25 takvih plaćanja do kraja 2026. Polazna tačka je 17,3 bezgotovinskih plaćanja po stanovniku primljenih na kraju 2019. godine.**
 - ii. **Postizanje posedovanja računa odraslih osoba u odnosu od 70% do kraja 2026. Polazna osnova je 52% punoletnih lica koja imaju bankovne račune sa najnovijim podacima iz 2017. godine.**
129. **CBK će meriti ove varijable glavnih ciljeva jednom godišnje i prijaviti ih NPS-u, koji će zatim proceniti relevantan napredak ili radnje za koje se smatra da su neophodne. CBK će saopštiti postignuti napredak široj javnosti.**
130. **S druge strane, CBK će odabrati neke posredne varijable koje će izračunati najmanje za svaki kvartal, u nastojanju da što ranije identifikuje trendove. O ovim proračunima će se dva puta godišnje izveštavati NPS.**
131. **U ovim izveštajima, CBK će identifikovati početnu osnovu svakog pokazatelja/varijable, očekivani pravac (npr. da li će biti trend povećanja ili smanjenja kako bi bio u skladu sa glavnim ciljevima) za taj mesec i poređenje sa osnovnom linijom (promene apsolutne vrednosti i stope povećanja/ smanjenja).**

Tabela 7. Srednje varijable za procenu napretka u sprovođenju NSPMV-a

Srednje varijable	Objašnjenja
Pristupne tačke	Ovo će uključivati merače poput ATM i POS terminala na 1.000 stanovnika i broj filijala na 1.000 stanovnika. Da bi se imala tačna procena, može se razviti merač za određena geografska područja (region, urbano naspram ruralnih područja, itd).
Ostali merači pristupa Ovaj skup pokazatelja pomaže u proceni prodora platnih instrumenata i alternativnih pristupnih kanala.	To može uključivati mere kao što su broj kreditnih i debitnih kartica po stanovniku, udeo nosilaca računa registrovanih u bankarskoj službi putem Interneta i / ili mobilnog telefona; udeo nosilaca računa koji jednom mesečno koriste bankarske usluge putem Interneta i / ili mobilnog telefona; broj računa elektronskog novca; broj i obim plaćanja instrumentima elektronskog novca itd.
Transakcije za ATM i POS terminal, e- Commerce	Ovo je broj transakcija za ATM, POS ili drugu infrastrukturu za prijem elektronskih plaćanja tokom određenog vremenskog perioda. Ovo služi za merenje nivoa interakcije i korišćenja infrastrukture.
Transakcije na POS-u/ Transakcije na ATM-u	Ovaj broj odražava razvoj upotrebe platnih kartica kao elektronskih instrumenata plaćanja kod trgovaca, u poređenju sa njihovom upotrebom kao mehanizmom za isporuku gotovine (npr. ATM-i)
Procenat naloga primljenih od pružaoca platnih usluga samo elektronskim putem	Ovo je deo uputstava za plaćanje primljenih od pružaoca platnih usluga, elektronskim putem, u odnosu na ukupan broj uputstava za plaćanje (uključujući elektronske kanale, u fizičkom obliku na papiru i direktne kontakte).
Procenat primljenih i obrađenih naloga od strane pružaoca platnih usluga samo u elektronskom obliku	Kao i iznad, iako ova varijabla takođe uključuje da li su uputstva za plaćanje obrađena elektronskim putem nakon što su primljena elektronskim putem (tj. da bi se identifikovao/ izmerio razvoj u direktnoj obradi– straight-through processing)
Obim i vrednost prevara i operativnih grešaka.	Ovo je broj i vrednost prevara, predstavljena u procentima za određene kategorije prevara i operativnih grešaka, kao što su: odložena obrada transfera sredstava; terećenje pogrešnog računa ili prevara i / ili falsifikovanje, prevara vezana za reputaciju itd.

Izvor: Prilagođeno od Svetske banke (2012), „Razvijanje sveobuhvatne nacionalne strategije za plaćanja male vrednosti“

III.3. Plan primene

Tabela 8. Plan primene NSPMV-a na Kosovu

Strateško područje	Radnje	Glavni izvršni entitet / jedinica	Vremenski period (2021-2026)
Jačanje angažmana učesnika	Proširenje članstva NPS-a kako bi se uključili članovi sa pravom glasa (NBF1 i/ ili drugi pružaoci platnih usluga) koji mogu doprineti dijalogu o ciljevima NPS-a	CBK za koordinaciju	2021
	Aktivnija i vidljivija uloga NPS-a u kontekstu NSPMV-a: <ol style="list-style-type: none"> Osnivanje radne grupe za plaćanja male vrednosti u okviru NPS-a za praćenje napretka NSPMV-a; Osnivanje radne grupe koja će osigurati da se resursi za unapređenje napora za povećanje finansijske inkluzije efikasno koordiniraju. 	Članovi NPS-a, uz podršku CBK-a (kao Sekretarijat)	2021 – tekući rad
	Promovisati što je više moguće uključivanje privatnog sektora u odluke od zajedničkog interesa i javnog značaja, u vezi sa nacionalnim tržištem plaćanja male vrednosti	CBK i članovi KKP-a	Početak u 2021. godini i nadalje
	Korišćenje resursa za tehničku pomoć spoljnih stručnjaka, specijalizovanih agencija ili kolega iz drugih zemalja za rešavanje izazova NSPMV-a	CBK i UBK	Početak u 2021. godini i nadalje
Konsolidacija i olakšavajućeg zakonskog regulatornog okruženje za plaćanja male vrednosti	Finalizacija usklađivanja zakonodavstva zemlje sa direktivama EU-a: <ul style="list-style-type: none"> PSD-2 – Platne usluge EMD - Institucije za elektronski novac Settlement Finality Directive – Direktiva o konačnom poravnanju plaćanja Payment Account Directive – O računima plaćanja 	CBK i Vlada	2021-2026
	Tekuća revizija pravnog i regulatornog okvira za kosovsko tržište za plaćanja male vrednosti	CBK, UBK i predstavnici NBF1-a	U toku
	Osigurati doslednost odredbi o transparentnosti i zaštiti potrošača koje su rezultat usvajanja Direktive EU-a PSD2	CBK	2021-2024
	Dosledno regulisati upotrebu ugovorenih usluga od strane trećih lica u sektoru plaćanja, sa posebnim fokusom na upotrebu pružalaca tehničkih usluga	CBK	2021-2023
	Odobrenje i primena zakona o „Elektronskoj identifikaciji i uspostavljanju poverenja za elektronske transakcije“	Ministarstvo za ekonomski razvoj	2021-2022
Razmatranje mogućnosti primene pojednostavljenih SPN/BFT mera u slučaju instrumenata elektronskog	MF/NBF1, CBK	2021-2022	

Strateško područje	Radnje	Glavni izvršni entitet / jedinica	Vremenski period (2021-2026)
	novca		
Poboljšanja u infrastrukturi plaćanja i drugoj infrastrukturi	Ispitivanje mogućnosti prilagođavanja potrebne infrastrukture kako bi se omogućila brza plaćanja "Instant Payments".	CBK	2021-2025
	Povećati upotrebu postojeće infrastrukture direktnog zaduživanja u okviru modula ACH.	NPS, CBK, Banke, Kompanije javnih službi	U toku
	Propisi i druga pravila svih platnih infrastruktura u zemlji garantovaće otvoren pristup. Zakonske reforme pokrenuće se tamo gde je to potrebno.	CBK	U toku
	Širenje kategorije direktnih učesnika u MPS-u, uključujući NBFi-e ovlašćene za platne usluge i izdavanje elektronskog novca	CBK	2021-2023
	Napredna kolateralizacija neto dužničkih pozicija učesnika u modulu ACH-a. Razmatranje uspostavljanja ograničenja na neto dužničke pozicije učesnika ACH-a.	CBK	2021-2022
	Detaljna procena MPS-a zasnovana na principima CPMI-IOSCO: <ul style="list-style-type: none"> Priprema detaljnog izveštaja o samoproceni; Sprovođenje eksterne procene. 	CBK i spoljni procenitelji	Da se finalizuje tokom 2021-2024
	Zahtevi za platnim sistemima kojima upravlja privatni sektor za sprovođenje strogih mera upravljanja rizikom u okviru svojih aranžmana za kliring i poravnanje plaćanja.	CBK	2021. i u toku
Rešavanje pitanja u vezi sa rizikom kibernetičke bezbednosti i preduzimanje neophodnih mera	CBK, pružaoci usluga plaćanja	2021. i u toku	
Pružanje koncentrisanih platnih instrumenata klijentu i njegovi zahtevi, kao i finansijski pristupačni	Dizajniranje i pružanje proizvoda „osnovnog“ računa za transakcije za osobe koje trenutno nemaju bankovni račun. Obezbeđivanje pristupačnih računa kroz odgovarajuću strukturu cena. Osnovni računi će omogućiti korisnicima da plaćaju (i budu plaćeni) elektronski ispravno/od što više mogućih strana.	Banke, NBFi-i ovlašćeni da pružaju usluge plaćanja uz podršku UBK-a i CBK-a	2021-2022
	Redizajniranje postojeće strukture cena za tekuće račune kako biste podstakli veći broj pojedinaca i malih preduzeća da se otvore i što više koriste račune i instrumente elektronskog plaćanja koji im omogućavaju (umesto gotovine). Koliko god je to moguće, početni troškovi otvaranja računa i obavezne mesečne ili godišnje naknade za održavanje treba da budu smanjeni.	Banke, NBFi-i ovlašćeni da pružaju usluge plaćanja i izdavanje elektronskog novca	2021-2022
	Priprema baze podataka sa cenama finansijskih proizvoda i usluga i njeno objavljivanje putem veb stranice CBK-a, kako bi je učinili upotrebljivijom za postojeće i nove korisnike.	CBK, banke, NBFi-i	2021-2022
	Razvoj bankarskog modela putem agenata.	Banke, NBFi-i	2021. i u toku
	Ostvarivanje interakcije između različitih kanala putem mogućeg sistema za omogućavanje brzih plaćanja .	CBK, Banke i NBFi-i	2021. i u toku

Strateško područje	Radnje	Glavni izvršni entitet / jedinica	Vremenski period (2021-2026)
Proširenje pristupnih tačaka i mreže plaćanja	Analiziranje mogućnosti za pružanje privremenih ekonomskih podsticaja i/ili fiskalnih podsticaja trgovcima za prihvatanje elektronskih plaćanja ili plaćanja po fakturi. Sprovedite takve mere ako se proceni izvodljivim.	Ministarstvo finansija, rada i transfera	2021-2022 2022-2023
	CBK će tražiti od banaka koje su primaoci plaćanja karticama „acquirers“ da: • Učine transparentnim tarife koje se primenjuju na trgovce; • Navede ovu vrstu informacija u standardnom obliku za trgovce.	CBK	2021-2022
	Prikuplja statističke podatke o tarifama koje primaoci plaćanja, karticama i drugim elektronskim instrumentima naplaćuju trgovcima i uključuje ove podatke u bazu podataka CBK za finansijske usluge (gore navedene).	CBK	2022-2023
Poboljšanje efikasnosti napora za finansijsku edukaciju	Razvoj uverljivih poruka radi objašnjenja koristi koje primena NSPMV-a donosi Kosovu	CBK, UBK i NPS	2021-2026
	Intenzivirati napore na edukaciji građana Kosova o korišćenju elektronskih transakcionih računa i plaćanja, povećavanjem informacija i pružanjem informacija sa fokusom na određene kategorije.	CBK, UBK, drugi javni subjekti i NBFi-i	2021. i u toku
	Pružanje praktične obuke za kupce tokom procesa prodaje proizvoda.	Banke i NBFi-i koji pružaju usluge plaćanja	2021. i u toku
	Aktiviranje vladinog e-Portala za pružanje online usluga i podizanje svesti javnosti o načinu i efikasnosti njegove upotrebe, što je moguće šire (npr: upotreba lične karte za pristup portalu i uključivanje on-line plaćanja). Povećavanje broja i vrsta javnih usluga koje se nude putem ovog portala, kao i P2G i B2G plaćanja koja se mogu izvršiti na mreži putem e-Portala.	Ministarstvo javne uprave, Agencija za informaciona društva Ministarstvo za ekonomski razvoj Trezor / Ministarstvo finansija, rada i transfera	2021. i u toku
Objektivno merenje efikasnosti napora i programa finansijske edukacije do danas preduzetih od strane CBK, UBK i drugih entiteta.	CBK, UBK, Ostale vlasti	2021. i u toku	
Ostvarite ekonomiju obima koristeći programe obimnog plaćanja	Računi za plaćanje (uključujući račune za elektronski novac) takođe će se koristiti za distribuciju penzija i drugih šema socijalnih davanja u srednjoročnom periodu, nakon prilagođavanja potrebnog pravnog okvira i postizanja njihove interoperabilnosti sa bankovnim računima.	CBK Ministarstvo rada i socijalne zaštite	2021-2022
	Uklanjanje zakonskih ili regulatornih prepreka za prikupljanje državnih plaćanja od strane NBFi-a	Trezor / Ministarstvo finansija, rada i transfera; Ministarstvo rada i socijalnog staranja i CBK	2021-2022
	Razmotrite mogućnost popusta i / ili drugih podsticaja za račune plaćene putem direktnog zaduživanja ili elektronskih oblika. Jednom kada su spremne da prihvate plaćanja	Izdavaoci velikih računa (komunalne usluge, telekomunikacije itd	2021-2022

Strateško područje	Radnje	Glavni izvršni entitet / jedinica	Vremenski period (2021-2026)
	elektronskim putem, opštine koje upravljaju uslugama prevoza mogu ponuditi popuste korisnicima koji plaćaju putem elektronskih instrumenata plaćanja	Opštine	2021-2022
	Izdavaoci velikih računa da sprovedu edukativne kampanje putem kojih će građanima potvrditi validnost elektronskog plaćanja i pogodnosti u slučaju popusta koji se nude za ova plaćanja.	Izdavaoci velikih računa	2021. i u toku
Efektivni nadzor nad tržištem plaćanja male vrednosti od strane CBK	Pregledajte okvir politike CBK–a za nadzor kako biste ga unapredili u skladu sa međunarodnim standardima i najboljom praksom (npr. Opšti principi efikasnog nadzora) i uključite nadzor usluga plaćanja male vrednosti. Unaprediti nadzor platnih usluga koristeći pristup zasnovan na riziku. Ojačati saradnju sa Odeljenjem za nadzor.	CBK	2021-2023
	Priprema metodologije za ocenu institucija koje pružaju usluge plaćanja male vrednosti.	CBK	2022-2023
	Osigurajte da pružaoci platnih usluga i operateri platnih sistema redovno pregledaju strukturu troškova i cena svojih usluga.	CBK	2021. i u toku
	Osigurajte da pružaoci platnih usluga i operateri platnih sistema izbegavaju nepravedne i netransparentne prakse određivanja cena (putem daljinskog pregleda i prikupljanja podataka, kao deo procesa nadzora).	CBK	2021. i u toku
	CBK i Autoritet za zaštitu konkurencije saradivaće protiv bilo koje antikonekurentske prakse na tržištu plaćanja male vrednosti.	Autoritet za konkurenciju u saradnji sa CBK	2021. i u toku
	Osigurajte da su ugovori koji definišu prava i obaveze, kako za pružaoce usluga tako i za korisnike, jasni i ispravno se sprovode	CBK, banke, NBFi-i	2021. i u toku
	Voditi registar agenata koje koriste banke i NBFi-i. Ovaj registar bi trebao biti javan i dostupan potrošačima.	CBK CBK	2021. 2021.
	OSTALE RADNJE: SPROVOĐENJE PRAĆENJA NAPRETKA		
Praćenje napretka	Merenje glavnih ciljeva/varijabli definisanih NSPMV (npr. Elektronska plaćanja – negotovinska po glavi stanovnika i procenat posedovanja računa odraslih građana) Komuniciranje napretka postignutog sa ovim pokazateljima/vrijablama široj javnosti.	CBK i NPS	Jednom godišnje
	Izbor i merenje „srednjih varijabli“ koje prate napredak ka dogovorenoj viziji i sveobuhvatnim ciljevima. Izveštavanje rezultata NPS-u svakih šest meseci. NPS da preduzme neophodne mere za rešavanje nedovoljnog napretka.	CBK NPS NPS	Svakih šest meseci U toku

Prilog 1. Rečnik odabranih pojmova³³

Kriterijum pristupa (ili ulaska)	Kriterijum za direktno učešće u platnom sistemu, obično definisan u pravilima tog sistema.
Tačka pristupa	Tačka koja je potrebna za pokretanje uplate. Pristupne tačke mogu obuhvatati: kancelarije filijala; Bankomate; POS terminale; ili lični uređaj korisnika (za pristup putem Interneta ili druge telekomunikacione mreže).
Bankarski agent	Poslovni sporazum banaka i NBFi kao pružalaca usluga koji koriste lokalne entitete (tj. Agente) kao male kancelarije za pružanje osnovnih usluga i transakcija u vezi sa računima u njihovo ime. U nekim slučajevima se ovaj sporazum naziva i finansijskom uslugom preko agenta.
Agent	Subjekt koji pruža platne usluge u ime pružaoca platnih usluga. Vrsta usluge koju pruža agent može se razlikovati od direktne obrade transakcija, poput isplate gotovine ili uzimanja depozita, pomoćnih usluga povezanih sa transakcijama, kao što su prikupljanje dokumenata, otvaranje računa (bankovni račun, računa elektronskog novca poput digitalnog novčanika ili plaćanja račun) ili uslugu adresiranja pitanja klijenata.
Bankomat (Automated Teller Machine-ATM)	Elektromehanički uređaj koji omogućava ovlašćenim korisnicima, koji obično koriste mašinski čitljive platne kartice, da podižu novac sa svojih računa i / ili koriste druge usluge kao što su bilans stanja, transferi sredstava ili depoziti. Bankomatima se može upravljati na mreži, sa pristupom autorizacionoj bazi podataka u realnom vremenu ili van mreže. Mogu se naći u filijalama PPU-a ili na drugim lokacijama.
Filijala	Fizička lokacija PPU-a koja omogućava korisnicima da podižu novac sa svojih računa i / ili koriste druge usluge kao što su bilans stanja, prenosi sredstava ili depoziti. Ove radnje se mogu izvršiti putem službenika šaltera ili u samoposlužnom uredu PPU-a.
Gotovina	Novčanice i kovanice koje izdaje centralna banka ili vlada, a koje su zakonski priznate i imaju zakonsko sredstvo plaćanja u zemlji koja ih je izdala.
Kliring	Razmena uputstava za plaćanje između banke platioca i banke primaoca plaćanja (ili njihovog agenta), čiji je rezultat obračun obaveza plaćanja između učesnika sistema.
Klirinška kuća	Centralna lokacija ili centralni mehanizam obrade putem kojeg se finansijske institucije slažu da razmenjuju uputstva za plaćanje ili druge finansijske obaveze (npr. hartije od vrednosti). Institucije prihvataju stavke koje se razmenjuju u određeno vreme, u skladu sa pravilima i procedurama klirinške kuće. U nekim slučajevima, klirinška kuća može preuzeti značajne odgovornosti za sistem kliringa za upravljanje finansijskim ili upravljačkim rizikom suprotne strane.
Kreditna kartica	Vrsta platne kartice koja označava da je nosiocu data kreditna linija. Ovo omogućava nosiocu da vrši kupovinu i / ili podizanje novca do unapred određenog ograničenja; izdati kredit se može u celosti otplatiti na kraju određenog perioda ili delimično, pri čemu se saldo uzima kao produženi zajam. Na iznos svakog odobrenog zajma plaća se kamata i nosilac može da plati godišnju naknadu. Posebna vrsta kreditne kartice je „kartica dopune“. Dopunska kartica je vrsta platne kartice koja pokazuje da je nosilac dobio kreditnu liniju. To mu omogućava da obavlja kupovinu, ali ne nudi produženi zajam, puni iznos stvorenog duga mora biti vraćen na kraju određenog perioda. Nosiocu se obično naplaćuje godišnja naknada. Primeri za to su putničke i zabavne kartice.
Debitna kartica	Platna kartica na kojoj se sredstva u potpunosti terete za svaku transakciju. Omogućava nosiocu kupovinu i / ili podizanje novca. Neki izdavaoci debitnih kartica

³³ Definicije su preuzete iz: "A Glossary of Terms Used in Payments and Settlement Systems", CPMI i "Developing a National Retail Payment Strategy", Svetska banka.

	nude opciju prekoračenja, omogućavajući platiocu da koristi karticu čak i bez dovoljnog stanja na osnovnom računu.
Direktan prenos zaduženja	Nalog za plaćanje ili redosled naloga za plaćanje izrađen sa namerom da prikupi sredstva od platioca i učini ih dostupnim primaocu uplate. Uputstva za plaćanje se uglavnom kreću sa pružaoca platnih usluga platioca / inicijatora (PPU) na PPU platioca, moguće preko nekoliko drugih PPU-a kao posrednika i / ili više pod sistema prenosa direktnog zaduživanja. Ako su i platilac i primalac plaćanja klijenti istog PPU-a, prenos direktnog zaduženja može se obraditi bez učešća PPU-a i / ili drugih sistema prenosa direktnog zaduživanja. Transferi sa direktnim zaduženjem kategorisani su kao instrumenti plaćanja putem elektronskih transfera sredstava, međutim ovlašćenje (ili mandat) koji čini ugovornu osnovu za serije prenosa direktnim zaduživanjem i dalje su često zasnovani na papiru.
Direktan prenos kredita	Nalog za plaćanje ili redosled naloga za plaćanje izrađen sa namerom da se korisniku stave na raspolaganje sredstva. Kako se ovde opisana uputstva za plaćanje i sredstva obično prebacuju sa PPU-a platioca / inicijatora na PPU-a korisnika, moguće putem nekoliko drugih PPU-a kao posrednika i / ili više od sistema za prenos direktnog kreditiranja. Ako su i platilac i primalac plaćanja klijenti istog PPU-a, direktni prenos kredita može se obraditi bez učešća PPU-a i / ili drugih sistema direktnog prenosa kredita. Mada su direktni kreditni prenosi u osnovi kategorisani kao instrumenti plaćanja putem elektronskih prenosa sredstava, oni mogu biti „hibridni instrument plaćanja“ ako se pokreću na papirnim obrascima. Kao deo postupka kliringa, ovi papirni obrasci zamenjuju se razmenom njihovih slika ili, što je češće, digitalnim zamenama.
Potpuno elektronsko plaćanje	Uputstvo za plaćanje koje se pokreće elektronskim putem (npr. pokreće u platnom sistemu ili osnovnom bankarskom sistemu, putem Interneta ili druge telekomunikacione mreže) i obrađuje elektronski u svim sledećim koracima dok se račun korisnika konačno ne odobri (a račun platioca ne tereti). Uređaj koji se koristi za plaćanje može biti računar, mobilni telefon, POS terminal ili bilo koji drugi uređaj. Instrument plaćanja koji se često koristi je proizvod platne kartice, elektronski prenos kredita / zaduženja, proizvod elektronskog novca ili drugi inovativni proizvod plaćanja.
Brza plaćanja „Instant Payments“	Isplate u kojima se prenos poruke o plaćanju i dostupnost konačnih sredstava korisniku dešavaju u realnom vremenu, tokom 24 sata bez prekida. Poznat i kao „fast payments“.
Interakcija	Situacija u kojoj se platni instrumenti koji pripadaju određenoj šemi mogu koristiti na platformama koje razvijaju druge šeme, uključujući druge zemlje. Interakcija zahteva tehničku kompatibilnost između sistema, ali može stupiti na snagu tek kada su zaključeni poslovni sporazumi između dotičnih šema.
Rizik likvidnosti	Rizik da banka neće imati dovoljno likvidnosti da ispuni svoje obaveze otplate (privremena potreba za novčanim sredstvima).
Bankarstvo putem pametnog telefona	Pristup računu koji se vodi u banci, NBFI-u ili drugom PPU-u putem pametnog telefona za dobijanje informacija o računu i / ili za pokretanje transakcija.
Elektronski novac „na mobilnom uređaju“	Proizvod elektronskog novca gde se registracija sredstava čuva na mobilnom telefonu ili u centralnom računarskom sistemu, koji se može koristiti putem posebnih uputstava za plaćanje izdatih od vlasnika telefona. Često su poznati i kao „mobilni novac“.
Nacionalni platni sistem (NPS)	Uključuje sve aktivnosti, procese, mehanizme, infrastrukturu, institucije i korisnike plaćanja u široj zemlji ili regionu (npr. zajednička ekonomska zona).
„Online“ elektronski novac	Proizvod elektronskog novca gde se registracija sredstava vrši u centralnom računarskom sistemu, koji se koriste putem pristupa ovom sistemu putem Interneta, koristeći razne uređaje (npr. računar, laptop, tablet, mobilni telefon).

Nadzor³⁴	Nadzor sistema plaćanja i poravnanja je funkcija Centralne banke, gde se cilj sigurnosti i efikasnosti postiže zahvaljujući praćenju postojećih i planiranih sistema, njihovom ocenjivanju u odnosu na ove ciljeve i, po potrebi, podsticanju promena. Nadzor platnih sistema ima za cilj određeni platni sistem, a ne na njegove pojedinačne učesnike. Poslednjih godina mnoge centralne banke proširile su svoje nadzorne aktivnosti na platne instrumente i usluge.
Kancelarija/šalter za plaćanje	Fizička lokacija primaoca plaćanja (npr. u slučaju uslužnih preduzeća) ili platioca (npr. u slučaju državnih agencija) koje omogućavaju korisnicima plaćanja da prenose i primaju sredstva. Ove aktivnosti se mogu obavljati preko blagajne ili u samoposlužnom delu platne kancelarije.
Switch plaćanja karticom	Mehanizam koji povezuje različite institucije i omogućava razmenu platnih transakcija karticama institucija koje učestvuju kao izdavaoci kartica sa institucijama učesnicama koje prihvataju plaćanja karticama, putem uređaja koji se pružaju trgovcima, poput POS terminala, ATM transakcija i drugih uređaja za prihvatanje kartica. Switch za plaćanje karticom koristi se za usmeravanje poruka ovlašćenja i autentifikacije između institucija koje učestvuju, koje mogu generisati i distribuirati poruke o kliringu i poravnanju. U nekim okruženjima, pojedinačne institucije mogu imati svoj switch za povezivanje svojih POS terminala i bankomata sa svojim internim sistemom za obradu plaćanja karticama, a ovi interni switch-i su povezani sa drugim centralnim međuinstitucionalnim switch-em za obradu plaćanja karticama. Ovaj pojam se često koristi naizmenično za šeme plaćanja karticom, ali postoji značajna razlika između njih. Switch se generalno odnosi na tehničku infrastrukturu, dok šema plaćanja karticom uključuje operativne mere, proizvode plaćanja, pravila, procedure, oznaku prihvatanja itd.
Uputstvo za plaćanje	Nalog za plaćanje ili poruka o uplati koja upućuje na prenos sredstava iz naloga primaocu uplate.
Pružalac platnih usluga	Subjekt koji pruža usluge plaćanja, uključujući doznake. Pružaoci usluga plaćanja uključuju banke i druge nebankarske institucije (NBFIs) koje pružaju usluge plaćanja i izdavanje elektronskog novca, kao i specijalizovana tela kao što su operatori za prenos novca.
Sistem plaćanja	Sastoji se od niza bankarskih instrumenata, procedura i, obično, sistema za prenos međubankarskih sredstava, koji obezbeđuju cirkulaciju novca.
POS terminal	Ovaj pojam se odnosi na upotrebu platnih kartica u maloprodajnim mestima. Podaci o plaćanju pružaju se putem fakture na papiru ili putem elektronskih terminala, koji su u nekim slučajevima takođe dizajnirani za prenos informacija. U ovom slučaju, takvi aranžmani se mogu nazvati „elektronski transfer sredstava na prodajnom mestu“ (EFTPOS). U tim slučajevima terminal čita podatke o računima sa magnetne trake i / ili čipa kartice, a u nekim slučajevima čak prihvata i PIN vlasnika kartice; priprema zahtev za ovlašćenje na osnovu transakcije; prenosi zahtev za ovlašćenje instituciji; prima odgovor ovlašćenja; označava status završetka transakcije na monitoru; i štampa zapis transakcije.
Prepaid kartica	Proizvod elektronskog novca opšte namene, gde se registracija sredstava vrši na platnoj kartici (na magnetnoj traci ili na čipu integrisanih kola) ili na centralnom računarskom sistemu i koji se može koristiti kroz posebna uputstva za plaćanje izdata od strane vlasnika platne kartice.
Plaćanje na daljinu	Plaćanje kada se fizička lokacija platioca i primaoca plaćanja ne podudara. Plaćanje male vrednosti može se pokrenuti tokom (ekonomske) transakcije između platioca i primaoca plaćanja (npr. poštanski / telefonski nalog ili putem e-trgovine) ili može biti odvojena od osnovne (ekonomske) transakcije (npr. plaćanje računa). Primeri plaćanja na daljinu su plaćanja pokrenuta redovnom poštom, Internetom / određenim linijama i

³⁴ Prvi stav ove definicije je original preuzet iz OPSSP (CPSS 2005) "Central Bank Oversight of Payment and Settlement Systems". Drugi deo je dodat od raznih dokumenata Grupe Svetske banke.

	telefonskim / mobilnim mrežama.
Rizik od poravnanja	Rizik da se poravnanje u sistemu prenosa ne dogodi prema očekivanju. Ovaj rizik može uključivati i kreditni rizik i rizik likvidnosti.
Razmena "Switching"	Elektronski sistem koji se koristi za prenos uputstava za plaćanje koje pokreću klijenti između banaka koje učestvuju na tržištu plaćanja male vrednosti.
Sistematski rizik	Rizik da nemogućnost učesnika da ispuni svoje ugovorne obaveze može uskratiti drugim učesnicima sredstva koja im se duguju, što rezultira lančanom reakcijom kada veliki broj ili svi učesnici u sistemu poravnanja neće moći da ispune svoje dotične obaveze.
Telefonska / mobilna mreža	Mreža glasovne ili tekstualne komunikacije koja omogućava korisnicima platnih usluga da koriste usluge poput bilansa stanja ili prenosa sredstava putem fiksnih ili aplikacija pametnih mobilnih telefona.
Račun plaćanja/transakcija	Široko je definisan kao račun koji se drži kod banke ili drugog ovlašćenog i / ili regulisanog pružaoca usluga elektronskog plaćanja i izdavanja (uključujući NBF1), koji se može koristiti za pokretanje i primanje plaćanja. Transakcioni računi se mogu dalje diferencirati na račune depozitnih transakcija i račune elektronskog novca.

Prilog 2. Smernice Svetske banke za razvoj sveobuhvatne strategije za reformu plaćanja male vrednosti

Grupa za razvoj platnih sistema Svetske banke (GRPS) razvila je strategiju za reformu platnih sistema male vrednosti koja sadrži niz preporuka za modernizaciju NSPMV-a.

Okvir je izrađen zasnivajući se na prošlim studijama koje je sprovedla sama Svetska banka, Komitet za platne sisteme i sisteme poravnanja - CPMI, kao i druge međunarodne i nacionalne vlasti uključene u pitanja platnog sistema i globalno iskustvo koje je prikupilo GRPS kao podrška reformi platnog sistema u preko 100 zemalja.

Okvir se zasniva na sledećem nizu ciljeva javnih politika:

- Garantovanje sveukupne sigurnosti i efikasnosti nacionalnog platnog sistema;
- Promovisanje pristupačnosti i lakoće pristupa uslugama plaćanja;
- Podsticanje razvoja efikasne infrastrukture za podršku razvoja platnih instrumenata i mehanizama za zadovoljavanje potreba za plaćanjima male vrednosti i
- Podsticanje optimalnog društvenog korišćenja platnih instrumenata.

Da bi postigla ove ciljeve javne politike, Svetska banka je formulisala sledeća uputstva:

Uputstvo I: Tržište plaćanja male vrednosti treba da bude transparentno, pružati adekvatnu zaštitu interesa platilaca i primalaca plaćanja i biti isplativo.

Uputstvo II: Plaćanja male vrednosti zahtevaju pouzdanu finansijsku, komunikacionu i tehničku infrastrukturu. Ovu infrastrukturu treba izgraditi da bi se povećala efikasnost plaćanja male vrednosti. One uključuju: međubankarski sistem elektronskog prenosa sredstava; platformu za međubankarsko plaćanje karticama; platformu za kreditno izveštavanje; platformu za distribuciju podataka; međubankarski sistem za bruto poravnanje transakcija velike vrednosti; jaku komunikacionu infrastrukturu; kao i nacionalnu identifikacionu infrastrukturu.

Uputstvo III: Plaćanja male vrednosti treba da budu podržana zdravim, predvidljivim, nediskriminatornim i proporcionalnim pravnim i regulatornim okvirom.

Uputstvo IV: Konkurentne tržišne uslove treba podsticati u industriji plaćanja male vrednosti, uz odgovarajući balans između saradnje i konkurencije, kako bi se, između ostalog, promovisao odgovarajući nivo interakcije u infrastrukturi plaćanja male vrednosti.

Uputstvo V: Plaćanja male vrednosti treba da budu podržana odgovarajućim praksama vladanja i upravljanja rizicima.

Uputstvo VI: Javne vlasti treba da izvrše efikasan nadzor nad tržištem plaćanja male vrednosti i razmotre proaktivnu intervenciju tamo gde je to prikladno.

Prilog 3: OPTI (CPMI) – Svetska banka „Aspekti plaćanja finansijske inkluzije”

Finansijska inkluzija, posmatrano iz perspektive plaćanja, trebalo bi da ima za cilj postizanje niza ciljeva. U idealnoj situaciji, svi pojedinci i preduzeća trebali bi biti u mogućnosti da imaju i koriste najmanje jedan račun za plaćanje / transakcija kojima upravlja regulisani pružalac usluga plaćanja:

- Za izvršenje većeg dela, ako ne svih, potrebnih uplata;
- Za sigurno održavanje vrednosti monetarnih sredstava; i
- Da služi kao prozor za druge finansijske usluge.

U tom kontekstu, identifikovani su sledeći vodeći principi. Svaka od njih uključuje niz mogućih radnji (koje nisu predstavljene u ovom Prilogu).

Vodeći princip 1: *Angažovanje javnog i privatnog sektora.* Angažovanje institucija javnog i privatnog sektora širenju finansijske inkluzije je vremenom jasno, snažno i održivo.

Vodeći princip 2: *Pravni i regulatorni okvir.* Pravni i regulatorni okvir podržava finansijsku inkluziju, efikasno se baveći svim relevantnim rizicima, štiteći potrošače i istovremeno podstičući inovacije i konkurenciju.

Vodeći princip 3: *Finansijska infrastruktura i IKT.* Jaka, sigurna, efikasna i pristupačna finansijska infrastruktura i IKT za sve, korisne su za pružanje usluga transakcionih računa, kao i za podršku široj distribuciji finansijskih usluga.

Vodeći princip 4: *Račun transakcije i izrada proizvoda plaćanja.* Račun transakcija i ponuda proizvoda za plaćanje efikasno zadovoljavaju širok spektar transakcionih potreba ciljnog stanovništva, sa niskim troškovima ili bez troškova.

Vodeći princip 5: *Lako dostupne pristupne tačke.* Korisnost transakcionih računa poboljšana je širokim nizom pristupnih tačaka koje postižu široku geografsku pokrivenost i pružaju mnoštvo interaktivnih pristupnih kanala.

Vodeći princip 6: *Finansijsko podizanje svesti i edukacija.* Pojedinci stiču znanje kroz napore na podizanju svesti i finansijskoj edukaciji o prednostima posedovanja transakcionih računa, kako efikasno koristiti te račune u svrhe plaćanja i prikupljanja sredstava i kako pristupiti drugim finansijskim uslugama.

Vodeći princip 7: *Veliki, ponovljivi tokovi plaćanja.* Veliki, ponovljivi tokovi plaćanja, uključujući doznake, koriste se za unapređenje ciljeva finansijske inkluzije, tj. povećanjem broja transakcionih računa i podsticanjem čestog korišćenja ovih računa.

Prilog 4: OPSSP (CPSS) – Svetska banka „Opšti principi za međunarodne usluge doznaka / pošiljki migranata” i srodne uloge

OPŠTI PRINCIPI ZA USLUGE DOZNAKA

Opšti principi imaju za cilj ispunjavanje ciljeva javne politike za postizanje sigurnih i efikasnih usluga međunarodnih doznaka. U tom cilju, tržišta usluga moraju biti konkurentna, transparentna, dostupna i zdrava.

Transparentnost i zaštita potrošača

Opšti princip 1. Tržište doznaka mora biti transparentno i pružati odgovarajuću zaštitu potrošača.

Infrastruktura platnog sistema

Opšti princip 2. Treba podsticati poboljšanja u infrastrukturi platnog sistema koja mogu povećati efikasnost usluga doznaka.

Zakonsko i regulatorno okruženje

Opšti princip 3. Usluge doznaka moraju biti podržane zdravim, predvidljivim, nediskriminatornim i proporcionalnim pravnim i regulatornim okvirom koji se primenjuje u odgovarajućoj jurisdikciji.

Struktura tržišta i konkurencija

Opšti princip 4. Uslove tržišne konkurencije, uključujući odgovarajući pristup unutrašnjoj infrastrukturi plaćanja, takođe treba podsticati u industriji doznaka.

Vladanje i upravljanje rizicima

Opšti princip 5. Usluge doznaka treba da budu podržane odgovarajućim praksama vladanja i upravljanja rizikom.

ULOGE PRUŽALACA USLUGA DOZNAKA I JAVNIH VLASTI

A. Uloga pružalaca usluga doznaka. Pružaoci usluga doznaka treba da budu aktivno uključeni u primeni opštih principa.

B. Uloga javnih vlasti. Javne vlasti treba da procene koje radnje treba preduzeti da bi se postigli ciljevi javne politike, primenom opštih principa.



Ulica Garibaldi, Br.33, Priština, Republika Kosovo
Tel: +383 38 222 055; Fax: +383 38 243 763
web: www.bqk-kos.org