

TROŠKOVI PLAĆANJA MALE VREDNOSTI NA KOSOVI I MOGUĆE UŠTEDE

FEBRUAR
2022.



GLOBALNA PRAKSA U FINANSIJAMA, KONKURENCIJI I INOVACIJAMA

GRUPA ZA RAZVOJ PLATNIH SISTEMA



Grupa Svetske banke
1818 H Street NW
Washington, DC 20433 USA

www.worldbank.org
paymentsystems@worldbank.org
Telefon: +1 202 473-1000



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

Centralna banka Republike Kosovo
Adresa: Ul. Garibaldi br. 33,
Priština, Kosovo

www.bqk-kos.org
E-mail: info@bqk-kos.org
Telefon: +383 38 222 055
Fax: +383 38 243 763

Ova studija je proizvod osoblja Svetske banke i Centralne banke Republike Kosovo. Nalazi, tumačenja i zaključci navedeni u ovom dokumentu ne odražavaju nužno stavove izvršnih direktora Svetske banke ili vlada koje oni zastupaju.

PRAVA I DOZVOLE

Materijal u ovoj publikaciji podleže autorskim pravima. Budući da Svetska banka i Centralna banka Republike Kosovo podstiču širenje svog znanja, ovaj rad se može umnožiti, u celosti ili delimično, u nekomercijalne svrhe pod uslovom da mu se pripiše potpuna atribucija.

SADRŽAJ

07

OPŠTI REZIME

11

**II. PRISTUP
ELETRONSKOM
PLAĆANJU**

II.1 POTROŠAČI.....11

II.2 PREDUZEĆA.....13

23

**IV. TROŠOVI PLAĆANJA
MALE VREDNOSTI
PREMA EKONOMSKIM
AKTERIMA**

IV.1. POTROŠAČI.....23

IV.2. PREDUZEĆA.....25

IV.3. PRUŽAOCI PLATNIH
USLUGA I PRUŽAOCI PLATNE
INFRASTRUKTURE.....26

30

VI. ZAKLJUČCI

09

I. METODOLOGIJA

15

**III. TOK PLAĆANJA MALE
VREDNOSTI PREMA
AKTERIMA**

III.1. POTROŠAČI15

III.1.1 Primljena plaćanja 15

III.1.2. Inicirana plaćanja 16

III.2. PREDUZEĆA.....19

III.2.1. Primljena plaćanja 19

III.2.2. Inicirana plaćanja 21

28

**V. TROŠKOVI I UŠTEDE ZA
EKONOMIJU**

32

PRILOG



TABELE, SLIKE I KUTIJE SA OBJAŠNENJIMA

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Pristup bankovnim računima, ukupna raspodela (%) i prema industriji i biznisu. | 14 |
| Tabela 2: Online pristup računu, ukupna raspodela (%) i prema industriji i biznisu..... | 14 |
| Tabela 3: Procentualna raspodela godišnjih plaćanja primljenih iz industrije, veličina preduzeća i platnim instrumentima..... | 19 |
| Tabela 4: Procentualna raspodela godišnjih plaćanja iniciranih prema industriji, veličini preduzeća i platnim instrumentima..... | 21 |
| Tabela 5: Scenariji zamene i uštede (sa stopama konverzije od 50 i 100 procenata za različite namene) | 29 |
| Tabela 6: Raspodela uzorka preduzeća po industriji, veličini preduzeća i administrativnom regionu | 35 |
| Tabela 7: Raspodela uzorka preduzeća po opštinama | 35 |
| Tabela 8: Podela komponenti troškova gotovine | 36 |
| Tabela 9: Podela komponenti troškova debitne kartice..... | 36 |
| Tabela 10: Podela komponenti troškova kreditne kartice..... | 37 |
| Tabela 11: Podela komponenti troškova kreditnog transfera. | 37 |
| Tabela 12: Podela komponenti troškova direktnog zaduženja..... | 37 |
| Tabela 13: Podela komponenti troškova gotovine. | 38 |
| Tabela 14: Podela komponenti troškova debitne kartice..... | 38 |
| Tabela 15: Podela komponenti troškova kreditne kartice..... | 39 |
| Tabela 16: Podela komponenti troškova kreditnog transfera..... | 39 |
| Tabela 17: Podela komponenti troškova direktnog zaduženja..... | 39 |
| Slika 1: Pristup bankovnim računima prema polu i prebivalištu | 11 |
| Slika 2: Pristup bankovnim računima prema starosnoj grupi..... | 12 |
| Slika 3: Nosioци debitnih i kreditnih kartica prema polu i prebivalištu (za odrasle osobe sa pristupom bankovnom računu) | 12 |
| Slika 4: Nosioци debitnih i kreditnih kartica prema starosnoj grupi (za odrasle sa pristupom bankovnom računu) | 13 |
| Slika 5: Raspodela godišnjih plaćanja primljenih po instrumentima (%). | 15 |
| Slika 6: Raspodela godišnjih plaćanja primljenih prema slučajevima korišćenja (%). | 16 |
| Slika 7: Raspodela godišnjih plaćanja primljenih prema vrsti pristupnog kanala (%). | 16 |
| Slika 8: Raspodela godišnjih plaćanja iniciranih po instrumentima (%). | 17 |
| Slika 9: Raspodela godišnjih plaćanja iniciranih po slučajevima korišćenja (%). | 17 |
| Slika 10: Raspodela godišnjih plaćanja iniciranih prema vrsti pristupnog kanala (%). | 18 |
| Slika 11: Raspodela u procentima godišnjih plaćanja primljenih prema instrumentu za svaku poslovnu delatnost. | 20 |
| Slika 12: Raspodela u procentima godišnjih plaćanja primljenih prema instrumentu za svaku poslovnu delatnost. | 20 |

| | |
|---|----|
| Slika 13: Raspodela u procentu godišnjih plaćanja koje je pokrenula industrija za svaku poslovnu delatnost | 22 |
| Slika 14: Raspodela u procentu godišnjih plaćanja iniciranih instrumenata za svaku veličinu preduzeća. 22 | |
| Slika 15: Troškovi transakcije prema instrumentima plaćanja (u evrima) | 23 |
| Slika 16: Vreme (u minutima) za ulazak u pristupni kanal, za čekanje u redu i završetak transakcije | 24 |
| Slika 17: Ukupni godišnji troškovi potrošača prema instrumentima plaćanja kao% BDP-a za 2020..... | 25 |
| Slika 18: Ukupni godišnji troškovi preduzeća prema instrumentima plaćanja kao % BDP-a za 2019..... | 25 |
| Slika 19: Godišnji troškovi ponude prema instrumentima plaćanja, kao% BDP-a za 2019 | 26 |
| Slika 20: Pokazatelji troškova odabrani od strane ponude. | 27 |
| Slika 21: Godišnji troškovi ekonomije po instrumentima plaćanja kao % e BDP-a za 2019..... | 28 |
| Slika 22: Pol (procenat ispitanika) | 32 |
| Slika 23: Prebivalište (procenat ispitanika). | 32 |
| Slika 24: Nivo obrazovanja ispitanika..... | 33 |
| Slika 25: Ispitanici prema vrsti zaposlenja. | 33 |
| Slika 26: Ispitanici prema starosnoj grupi..... | 34 |
| | |
| Kutija sa objašnjenjima 1: Sprovođenje ankete različitih učesnika. | 10 |

POHVALE

Priprema i objavljivanje ovog izveštaja ne bi bilo moguće bez velikodušne podrške Švajcarskog državnog sekretarijata za ekonomska pitanja (SECO), kroz Program doznaka i plaćanja (SECO Remittances and Payments Program – RPP) na Balkanu i Centralne banke Republike Kosovo (CBK).

Glavni autori ovog izveštaja su **Holti Banka** (Svetska banka) i **Siyi Wang** (Svetska banka). **Oya Ardic** je bila vođa tima RPP programa iz Svetske banke, a **Maria Teresa Chimienti** i **Francesco Di Salvo** (oboje iz Svetske banke) dali su važne komentare tokom pregleda izveštaja. **Edira Dashi** i **Gert Zenelaj** pružili su uređivačku i vizuelnu pomoć.

OPŠTI REZIME

Ovaj izveštaj je zasnovan na studiji o troškovima plaćanja male vrednosti na Kosovu, koji koristi metodologiju koju je izradila Grupa Svetske banke za razvoj platnih sistema – PSDG (Praktični vodič za merenje troškova plaćanja male vrednosti), kao deo Globalnih Praksi finansija, konkurencije i inovacija. Studija je zasnovana na podacima ankete putem upitnika koji su administrirani pripremljenom uzorku domaćinstava i preduzeća, za deo potražnje, kao i 9 komercijalnih banaka koje posluju na Kosovu, Centralna banka (kao supervizor, regulator i operater jedinstvenog platnog sistema u zemlji), operateri za prenos novca i Pošte za deo ponude.¹ Ova studija ima za cilj da uspostavi zdravu ekonomsku osnovu za nacionalni sistem plaćanja male vrednosti,

u pogledu troškova različitih platnih instrumenata, kako bi se što bolje usmerio razvoj sistema i omogućile promene sa većim uticajem. Povećanje efikasnosti koja proizilazi iz prelaska na instrumente manjih plaćanja sa manjim troškovima i efikasnije korišćenje ovih instrumenata, može ponuditi značajne koristi za ekonomski razvoj i rast, smanjenjem transakcionih troškova za razmenu dobara i usluga. Smanjenje troškova malih plaćanja može biti praćeno proširenjem pristupa elektronskom plaćanju na domaćinstva sa nižim prihodima, čime bi se poboljšala efikasnost nacionalnog platnog sistema, uz proširenje pristupa savremenijim instrumentima plaćanja.

Glavni nalazi nakon analize podataka prikupljenih anketom pojedinaca/domaćinstava su:

- Pristup bankovnim računima odraslih osoba na Kosovu je oko 61 procenta, gde 47 procenata i 14 procenata njih imaju najmanje jednu debitnu karticu i jednu kreditnu karticu, respektivno.
- Postoji rodna razlika (između muškaraca i žena) od 15 procenata većeg pristupa u bankovnim računima muškaraca, 13 procenata kod posedovanja debitnih kartica i 9 procenata kod posedovanja kreditnih kartica.
- Postoji podela između urbanih i ruralnih područja u pristupu bankovnim računima: gradsko stanovništvo ima veći pristup bankovnim računima i posedovanje debitnih i kreditnih kartica sa procentom od 9, 11 i 7 procentnih poena u odnosu na ruralno stanovništvo.
- Od svih godišnjih plaćanja koje su pokrenuli odrasli, 97,7 odsto je izvršeno u gotovini i fokusirano na tačku interakcije² za kupovinu životnih namirnica i osnovnih dobara.³
- Što se tiče primljenih godišnjih uplata, njih 71,8 odsto je realizovano u gotovini. Drugi platni instrument koji se koristi za primanje uplata, prema navodima ispitanika, je kroz kreditni transfer.

¹ Istraživanja na strani tražnje vršena su u periodu januar-februar 2020. godine, dok su za stranu ponude u 2018. god.

² Mesta na kojima se susreću platilac i primalac plaćanja (prodajno mesto)

³ Ovo uključuje namirnice, hleb i peciva, gas i transport, novine i časopise, kao i alkohol i duvan.

- Ukupni godišnji troškovi plaćanja male vrednosti sa kojima se suočavaju pojedinci iznose 2,43 odsto kosovskog BDP-a za 2019. godinu.
- Troškovi gotovine čine 1,49 odsto BDP-a, dok instrumenti elektronskog plaćanja (koletivno) čine manje od 0,65 odsto BDP-a.
- Kanali usluga koji su bliže povezani sa upotrebom gotovine i drugih platnih instrumenata zasnovanih na papiru (npr. kancelarija za plaćanje, agent za plaćanje, filijala banke) su skuplji za korisnike u poređenju sa drugim kanalima usluga kao što je internet, kao rezultat vremena provedenog za dolazak na mesto usluge, kao što je čekanje u redu i završetak transakcije.

Glavni nalazi nakon analize podataka prikupljenih kroz anketiranje preduzeća su sledeći:

- Što se tiče preduzeća, oko 96,2 odsto ima pristup bankovnom računu, a od njih 54,3 odsto je koristilo online pristup računu tokom poslednja tri meseca.
- Od svih obima plaćanja koje su pokrenula preduzeća, tačno polovina njih je u gotovini. U pogledu vrsta preduzeća, gotovina doprinosi najvećem udelu transakcija koje iniciraju mikro i mala preduzeća, odnosno 63 odsto i 43 odsto.
- Što se tiče primanja uplata od preduzeća, 55 odsto njih se vrši u gotovini, a ostatak se deli na debitne ili kreditne kartice, kreditne transfere i direktno zaduženje.
- Ukupno, preduzeća na Kosovu imaju godišnje troškove jednake 1,65 procentu BDP-a (2019) u kontekstu primanja i pokretanja plaćanja prema svim platnim instrumentima, i to samo kroz gotovinu sa 1,03 procenata BDP-a.
- Tri najvažnije komponente troškova gotovine odnose se na usklađivanje i naknade za podugovorene usluge.⁴

Glavni nalazi nakon analize podataka prikupljenih putem ankete o delu ponude su sledeći:

- Opšti troškovi od strane ponude koji se odnose na sve platne instrumente iznose 0,37 odsto kosovskog BDP-a za 2019. godinu.
- Troškovi gotovine čine otprilike polovinu svih troškova na delu ponude. U skladu sa povećanjem izdavanja debitnih kartica i transakcija debitnih kartica, troškovi računa debitnih kartica čine oko 30 odsto ukupnih troškova.
- Najvažnije komponente troškova gotovine su vreme i logistika.⁵ Za debitne i kreditne kartice, naknade za obradu podataka i naknade za razmenu. Za transfere direktnog zaduženja i kredita, najveće komponente troškova odnose se na depozite/povlačenja sredstava i proces arhiviranja.

Glavni nalazi nakon analize podataka prikupljenih putem ankete o delu potražnje su sledeći:

- Iz perspektive ukupne ekonomije, kosovska ekonomija nosi godišnji trošak od oko 4,4 procenta BDP-a za sve instrumente plaćanja male vrednosti, aktere, pristupne kanale i slučajeve upotrebe, gde samo troškovi gotovine čine oko 2,7 procenata BDP-a, odnosno 60 odsto svih troškova.
- Troškovi elektronskih platnih instrumenata zajedno iznose oko 1,4 odsto BDP-a (ili 32 odsto svih troškova). Značajne uštede se mogu postići za kosovske stanovnike u procesu prelaska sa papirnog na digitalno plaćanje, dostižući do 1 procenta BDP-a. Za specifične slučajeve upotrebe, na primer, zamena 50 procenata gotovinskih doznaka elektronskim transferima donela bi godišnju uštedu od 30,7 miliona €.

⁴ Konkretno, ovo uključuje troškove upravljanja i usklađivanja gotovine, obračuna i balansiranja gotovine/računa gotovine i službe za podršku upravljanja gotovinom; i plaćanje profesionalnog prevoznika novca za prevoz gotovine.

⁵ Ovo uključuje bankovne depozite/ulaze i bankovno podizanje/deponovanje (u filijalama banke i agentima) i rukovanje gotovinom u kancelariji, kao i troškove održavanja i transporta bankomata.



I. METODOLOGIJA

Jačanje bezbednosti i kredibiliteta nacionalnog platnog sistema i promovisanje upotrebe efikasnih platnih instrumenata su važni ciljevi javne politike. Veća upotreba elektronskih plaćanja nego gotovine i drugih instrumenata na papiru, ima značajne ekonomske i društvene koristi, uključujući smanjenje troškova i time povećanje ekonomske efikasnosti i proširenje pristupa finansijskim uslugama za one koji su trenutno isključeni.

Metodologija primenjena u ovoj studiji za Kosovo zasnovana je na Praktičnom vodiču za merenje troškova plaćanja male vrednosti.⁶ Studija ima za cilj da ispita platne transakcije u opštem kontekstu njihove upotrebe uključujući važne faktore koji mogu uticati na troškove plaćanja male vrednosti, kao što su: vrsta plaćanja, način realizacije i slučaj korišćenja. Dve glavne kategorije načina realizacije/kanala pristupa su plaćanja sa fizičkim prisustvom (na primer, tačka interakcije, bankomat, filijala banke, kancelarija za plaćanje, agent) i plaćanja na daljinu (internet, telefonska/mobilna mreža). Različiti slučajevi upotrebe se takođe razmatraju u kontekstu potrošača (npr. doznake, plaćanja za robu/usluge, plaćanja za periodične fakture, plate, penzije, itd). Dok, u pogledu platnih instrumenata, oni su sledeći: gotovina, debitna kartica, kreditna kartica, kreditni transfer i direktno zaduženje (zasnovano na papiru i elektronsko za ovo poslednje).

Konkretno, na strani potražnje učesnika u plaćanju male vrednosti, analiza potrošača ističe potencijalne uštede koje mogu proizaći sa prelaska plaćanja na papiru na elektronska plaćanja. Uštede u svakom scenariju su predstavljene korišćenjem godišnjih troškova i uzimajući u obzir projekcije smanjenja koje su rezultat prelaska sa jednog platnog instrumenta (npr. papirni kreditni transfer) na drugi (npr. elektronski kreditni transfer) za različite slučajeve upotrebe kao što je mala vrednost isplate, doznake, isplate plata i penzija.

Za stranu ponude, depoziti i podizanja (sa ličnog računa i računa trećih lica) se takođe uzimaju u obzir, odvojeno od stvarnih plaćanja/transfera, kao i od korišćenog instrumenta plaćanja (npr. debitna kartica, kreditna kartica), kao i pristupni kanal (npr. filijala banke, bankomat). Bez obzira na posredni instrument koji se koristi tokom isplate, svi troškovi podizanja se u ovoj analizi odnose na gotovinu.

Anketiranja kupaca i poslovanja (na strani potražnje) sprovedena su u januaru/februaru 2020. godine, dok su istraživanja platnih usluga i infrastrukturnih pružaoca (na strani ponude) sprovedena u proleće 2018. Međutim, s obzirom da nije bilo velikih promena na tržištu plaćanja male vrednosti na Kosovu u smislu potražnje tokom ove dve godine, pretpostavlja se da obim i troškovi koje su prijavili pružaoci platnih usluga i infrastruktura takođe važe za 2019. godinu (pre COVID-19). Kao takva, 2019. se koristi kao referentna godina za analizu na strani ponude i potražnje.⁷

⁶ Za dublje čitanje opšteg metodološkog okvira, pogledajte:

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/255851482286959215/pdf/111216-WP-P155382-PUBLIC-ABSTRACT-SENT.pdf>

⁷ Svo prikupljanje podataka za ovu analizu obavljeno je pre COVID-a i stoga nema implikacija da podaci koji se obrađuju predstavljaju izuzetan vremenski period. Štaviše, vremenski jaz između prikupljanja podataka iz ponude i potražnje primećen je u drugim sličnim analizama, ali nema implikacije za analizu ili zaključke.

Potrošači: Što se tiče prikupljanja podataka, anketna kompanija (UBO Consulting) je sprovela anketu putem intervjua licem u lice i korišćenjem računara tokom ankete, između 18. februara i 18. marta 2020. godine, u 38 opština širom Kosova. Uzorak je odabran korišćenjem stratifikovanog procesa u nekoliko faza identifikacije i selekcije, obezbeđujući minimalnu varijansu i cenu za sve procene, uz zadržavanje mogućnosti dobijanja validnih tačaka i procena varijanse za parametre populacije od interesa. Koeficijent je primenjen da odslikava strukturu stanovništva, u smislu etničke pripadnosti i starosne grupe. Analizom je obuhvaćen ukupno 1.001 ispitanik sa reprezentativnim uzorkom odraslih 10 nasumično odabranih (starosti od 18 godina i više) različitih polova i etničkih grupa i u stambenim područjima (tj. urbanim i ruralnim).

Preduzeća: Kompanija UBO Consulting je administrirala poslovnu anketu putem terenskog istraživanja između 20. januara i 28. februara 2020. godine, pokrivajući preduzeća iz urbanih i ruralnih područja u 7 administrativnih okruga Kosova. Lista registrovanih preduzeća koju je Agencija za statistiku Kosova (ASK) dostavila Centralnoj banci Republike Kosovo (CBK), korišćena je kao osnova za okvir uzorka ankete preduzeća. Za odabir uzorka korišćena je tehnika stratifikovanog uzorkovanja, sa konačnom veličinom uzorka od 395 preduzeća. Slojevi ovog uzorka su zasnovani na pet privrednih sektora (građevinarstvo, proizvodnja, usluge, trgovina i prevoz) i četiri kategorije veličine preduzeća (mikro-preduzeća, mala, srednja i velika preduzeća). S obzirom na značaj Prištine, glavnog grada, kao glavnog ekonomskog centra zemlje, oko 30 odsto preduzeća iz uzorka nalazilo se u glavnom gradu. Od 395 preduzeća odabranih za intervju, 192 je završilo intervju, 139 je odbilo da učestvuje, dok su 64 preduzeća bila zatvorena, nisu pronađena ili nije bilo moguće uspostaviti kontakt. Preduzeća koja su odgovorila došla su iz svih pet privrednih sektora; najveći sektor je bila trgovina. U geografskom smislu, preduzeća koja su odgovorila su bila raspoređena po ruralnim i urbanim oblastima, pokrivajući 27 opština u svih 7 administrativnih okruga Kosova. Ograničen broj intervjuisanih preduzeća takođe je ograničio stepen tačnosti detalja u analizi i poslovnim podacima, uključujući efekat troškova na različite instrumente plaćanja i slučajeve korišćenja na osnovu transakcije.

Pružaoци platnih usluga (PSP) / Pružaoци platne infrastrukture (PIP): Za stranu licitiranja na tržištu plaćanja na Kosovu, nije korišćena tehnika uzorkovanja s obzirom na mali broj učesnika u licitaciji u prodavnici. Podaci su prikupljeni od: 9 komercijalnih banaka (od 11 koje posluju na Kosovu); Centralna banka Kosova (kao PSP pružalac platnih usluga i kao pružalac platne infrastrukture kao operater ACH sistema); 4 operatera za transfer novca (MTO); pošta. Personalizovani upitnici su poslani elektronskim putem svakoj instituciji učesnici. Ispitanicima je dato dva meseca da popune upitnike (s obzirom da su podaci iz različitih odeljenja morali da se prikupljaju zajedno), a zatim poslani CBK-u i Svetskoj banci. Pitanja pokrenuta tokom ovog vremenskog okvira su adresirana od strane stručnjaka CBK-a i Svetske banke. Usledila je kontrola kvaliteta podataka, gde su u pojedinim slučajevima tražene dodatne informacije i pojašnjenja od nadležnih institucija, posebno kada je bilo neslaganja ili grešaka. Treba napomenuti da se podaci analiziraju i prezentuju prema platnom instrumentu, okupljajući sve različite vrste institucija, kako bi se održala anonimnost i poverljivost.

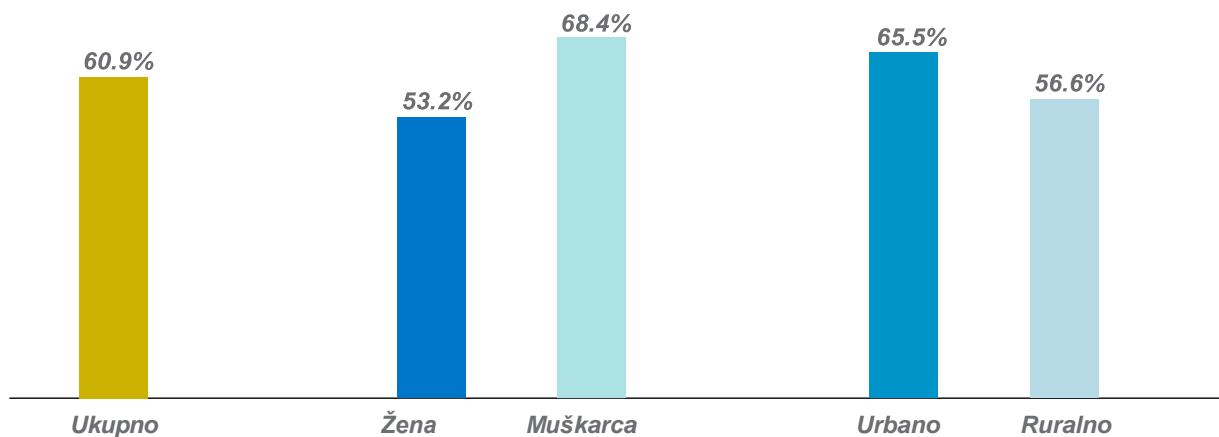


II. PRISTUP ELEKTRONSKOM PLAĆANJU

II.1 POTROŠAČI

II.2 Prema nalazima istraživanja, 60,9 procenata odraslih stanovnika Kosova ima pristup bankovnom računu⁸. Rodni jaz u vlasništvu računa je 15,2 procentna poena, pri čemu 53,2 odsto žena u odnosu na 68,4 odsto muškaraca ima pristup bankovnom računu. Štaviše, vlasništvo bankovnih računa pada na 56,6 procenata odrasle populacije u ruralnim oblastima, u poređenju sa 65,5 procenata u urbanim sredinama.

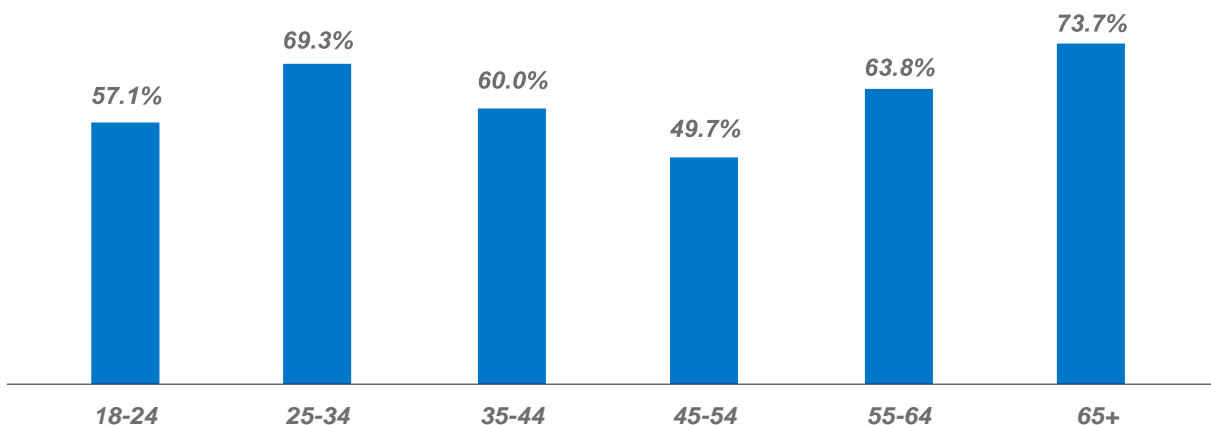
Slika 1: Pristup bankovnim računima prema polu i prebivalištu



U svim starosnim kategorijama, odrasli stariji od 65 godina predstavljaju najveći procenat pristupa bankovnom računu sa 74 procenta, a slede oni od 25 do 34 godine (69 procenata) i od 55 do 64 godine (64 procenta). Nalazi za stariju grupu (65+) mogu se objasniti činjenicom da svi penzioneri primaju svoje penzije direktno na bankovne račune i kao takvi, podrazumevano, treba da imaju pristup bankovnom računu.

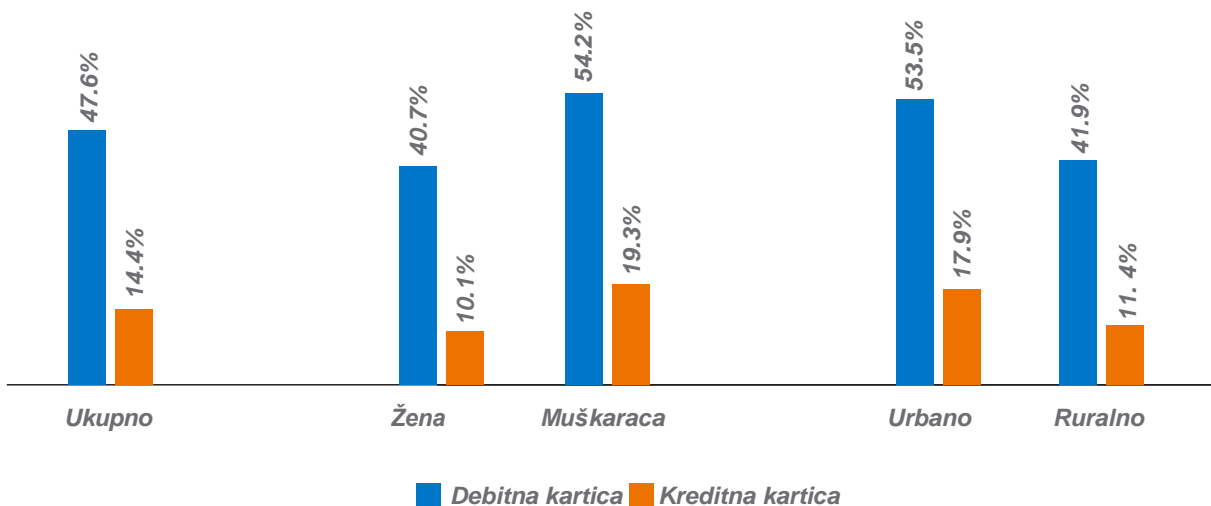
⁸ Računi u poslovnim bankama koji korisnicima omogućavaju čuvanje depozita i iniciranje/prihvatanje plaćanja.

Slika 2: Pristup bankovnim računima prema starosnoj grupi



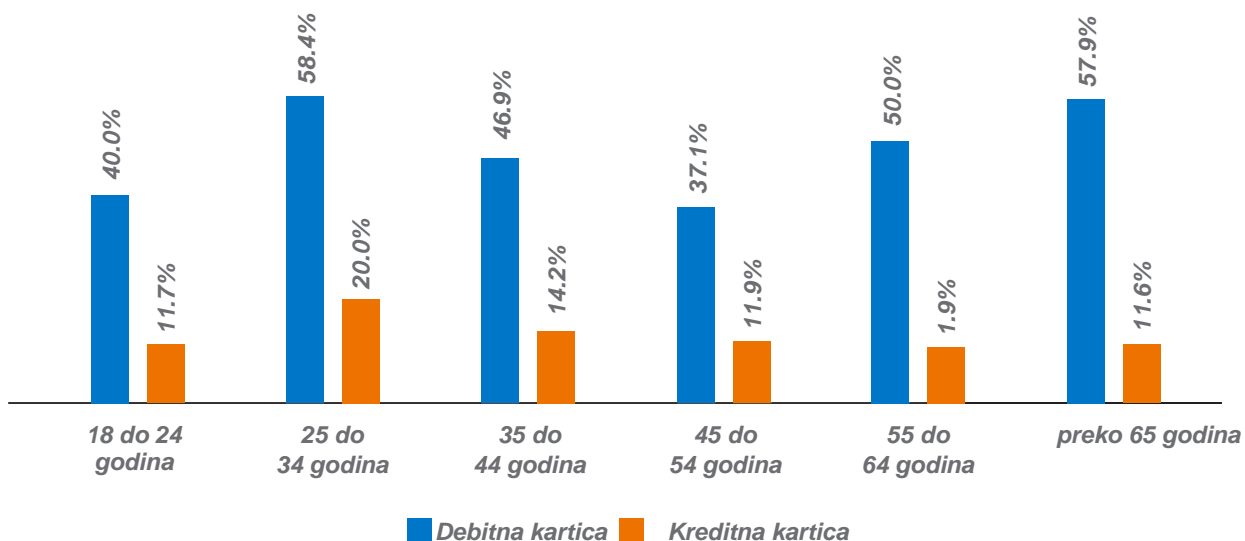
Pored toga, 47,6 odsto onih koji su odgovorili da imaju pristup bankovnom računu izjavilo je da imaju debitnu karticu, dok je 14,4 odsto izjavilo da imaju kreditnu karticu. Rodni jaz u vlasništvu debitnih kartica iznosi 13,6 procentnih poena (40,7 odsto za žene naspram 54,2 odsto za muškarce). Odrasli koji žive u urbanim sredinama imaju 11,6 procentnih poena veće šanse da imaju debitnu karticu od onih koji žive u ruralnim područjima (53,5 procenata naspram 41,9 procenata). Rodni jaz u vlasništvu kreditnih kartica manji je i iznosi 9,2 procentna poena. Ispitanici u ruralnim područjima imaju oko 7,5 procentnih poena manje šanse da poseduju kreditnu karticu u poređenju sa onima u urbanim sredinama (11,4 procenta naspram 17,9 procenata).

Slika 3: Nosioци debitnih i kreditnih kartica prema polu i prebivalištu (za odrasle osobe sa pristupom bankovnom računu)



U svim starosnim kategorijama, kod odraslih sa pristupom bankovnom računu, najveći procenat nosilaca debitnih kartica zabeležen je za uzrast od 25 do 34 godine (58,4 odsto).

Slika 4: Nosioci debitnih i kreditnih kartica prema starosnoj grupi (za odrasle sa pristupom bankovnom računu)



Građani Kosova koji su zvanično zaposleni u javnom sektoru imaju više mogućnosti da pristupe bankovnom računu sa 88,0 procenata, a slede oni koji su samozaposleni sa 77,8 procenata. Odrasli koji su bili nezaposleni ili studirali su imali mnogo manje šanse da poseduju bankovni račun odnosno sa 34,5 odsto i 50,6 odsto. Posedovanje debitnih kartica je takođe najveće među zaposlenima u formalnom sektoru sa 69,0 procenata, među zaposlenima u javnom sektoru i 67,0 procenata za one koji su zaposleni u nejavnom sektoru. Samozaposleni ispitanici sa 58,0 odsto. Posedovanje kreditnih kartica je najveće među zaposlenima u javnom sektoru sa 48,0 odsto, a slede oni koji su samozaposleni i oni zaposleni u nejavnom sektoru (odnosno 32,0 i 30,0 odsto).

Čini se da nivoi obrazovanja takođe igraju ulogu u posedovanju bankovnih računa, za one koji su završili univerzitetsko ili postdiplomsko obrazovanje za koje je veća verovatnoća da će imati pristup bankovnom računu odnosno sa 92,1 odsto i 80,3 odsto. Manje je verovatno da će oni sa srednjim obrazovanjem ili stručnom obukom posedovati bankovni račun sa 57,0 i 58,0 procenata, respektivno. Vlasništvo nad kreditnom karticom takođe se povećava sa višim nivoom obrazovanja - odrasli sa univerzitetskim (36,0 procenata) ili post-univerzitetskim obrazovanjem (51,0 procenata) mnogo češće imaju kreditnu karticu nego oni sa samo osnovnim obrazovanjem (11,0 procenata) ili srednjim obrazovanjem. (20,0 odsto).⁹

II.3 PREDUZEĆA

Prema nalazima studije, velika većina anketiranih preduzeća na Kosovu (96,2 odsto) ima pristup bankovnom računu. Nedostatak pristupa računu, na osnovu veličine preduzeća, nije značajan. Čini se da mala, srednja i velika preduzeća imaju isti pristup bankovnom računu, dok samo 5,5 odsto mikro preduzeća navodi da nemaju pristup bankovnom računu. Međutim, vlasništvo varira u zavisnosti od vrste industrije. Sva preduzeća u građevinskom i proizvodnom sektoru imaju pristup bankovnom računu, u poređenju sa 96,3 odsto i 91,1 odsto onih u trgovini i uslužnoj industriji, respektivno.

⁹ Podaci o prihodima nisu dovedeni u pitanje u pojedinačnim anketama s obzirom na osetljivost informacija. Međutim, takve informacije nisu kritične za suštinsku analizu ove studije.

Tabela 1: Pristup bankovnom računu, ukupna raspodela (%) i po veličini industrije i preduzeća

| | | Pristup računu (%) |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Sva preduzeća | | 96.0% |
| Prema sektoru | Građevinarstvo i proizvodnja | 100.0% |
| | Usluge | 91.1% |
| | Trgovina | 96.3% |
| Prema veličini firme | Mikro preduzeća | 94.5% |
| | Mala preduzeća | 100.0% |
| | Srednja preduzeća | 100.0% |
| | Velika preduzeća | 100.0% |

Što se tiče korišćenja „online bankarstva“, generalno, skoro polovina (54,3 odsto) onih koji poseduju račun ima pristup internetu, što je značajan udeo uprkos činjenici da su nivoi pristupa računu uporedivi između industrija.¹⁰ Kada se segmentira po tipu industrije, otprilike polovina preduzeća u sektoru usluga i trgovine koristi online bankarstvo, a ovaj broj raste na 57,6 procenata za preduzeća u građevinskoj i proizvodnoj industriji. Vredi napomenuti da upotreba online bankarstva varira u zavisnosti od veličine preduzeća. Prema analizi uzorka, sva velika preduzeća na Kosovu koriste online bankarstvo, u poređenju sa približno 90,9 procenata, 73,7 procenata i 39,1 procenata za srednja, mala i mikro preduzeća.

Tabela 2: Online pristup računu, ukupna raspodela (%) i po veličini industrije i preduzeća

| | | Pristup računu (%) |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Sva preduzeća | | 54.3% |
| Prema sektoru | Građevinarstvo i proizvodnja | 57.6% |
| | Usluge | 53.3% |
| | Trgovina | 52.4% |
| Prema veličini firme | Mikro preduzeća | 39.1% |
| | Mala preduzeća | 73.7% |
| | Srednja preduzeća | 90.9% |
| | Velika preduzeća | 100.0% |

¹⁰ Korišćenje online bankarstva „Online bankarstvo“ obuhvata slučajeve kada je preduzeće koristilo bankarske usluge putem internet bankarstva najmanje jednom u poslednja tri meseca.



III. TOK PLAĆANJA MALE VREDNOSTI

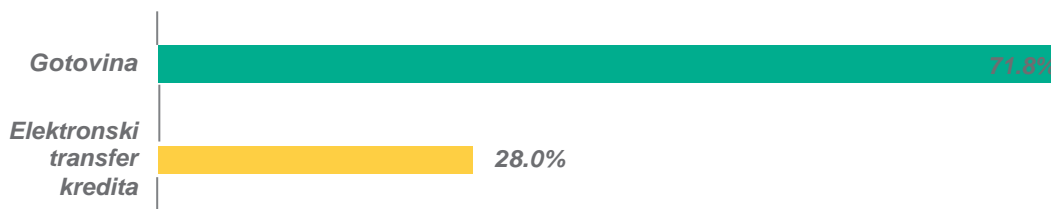
III.1. POTROŠAČI

Troškovi su funkcija obima transakcija, između ostalih varijabli, stoga se odeljak za klijente analizira prema obimu plaćanja (kako primljenih tako i započetih) između različitih platnih instrumenata, slučajeva korišćenja i korišćenih kanala pristupa. Potrošači/pojedinci na Kosovu pokreću i primaju ukupno oko 233,8 miliona plaćanja godišnje (preko različitih platnih instrumenata, slučajeva korišćenja i pristupnih kanala) ili 176,9 plaćanja/godišnje za odrasle, od čega je 87,4 odsto bilo u gotovini.¹¹

III.1.1 Primljene uplate

Svake godine na Kosovu potrošači primaju oko 23,4 miliona uplata, ili 17,7 uplata/po odrasloj osobi, od čega je 72,0 odsto plaćanja primljeno u gotovini, dok je preostalih 28,0 odsto primljeno putem elektronskih kreditnih transfera.

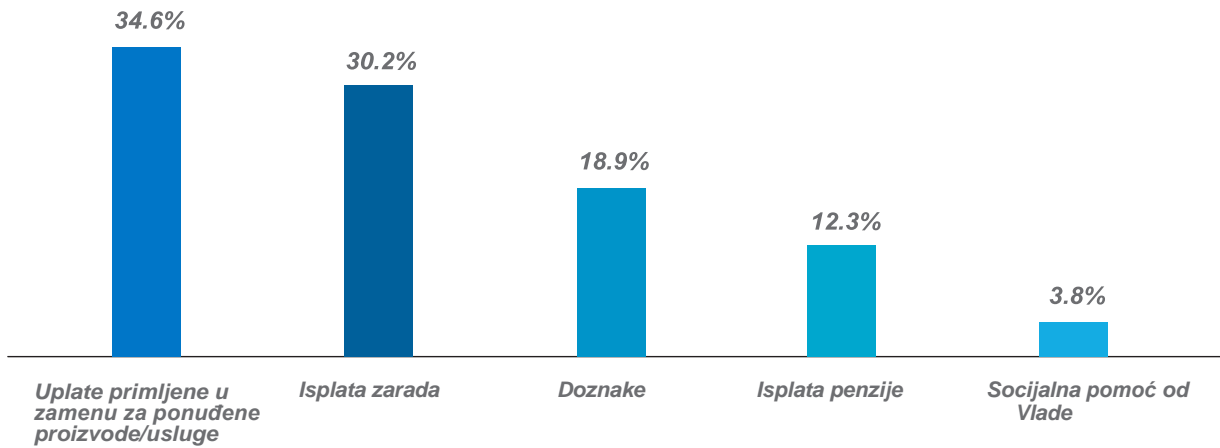
Slika 5: Distribucija godišnjih uplata primljenih po instrumentima (%)



Što se tiče distribucije slučajeva korišćenja, većina plaćanja se prihvata u zamenu za robu i usluge koje se pružaju pojedinačnim kupcima i čine 34,6 odsto. Slede isplate zarada sa 30,2 odsto, dok doznake i transferi penzija čine 18,9 i 12,3 odsto, respektivno, a socijalne pomoći 3,8 odsto.

¹¹ Podaci o stanovništvu iz baze podataka Svetske banke:
<https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.GROW?locations=XK>

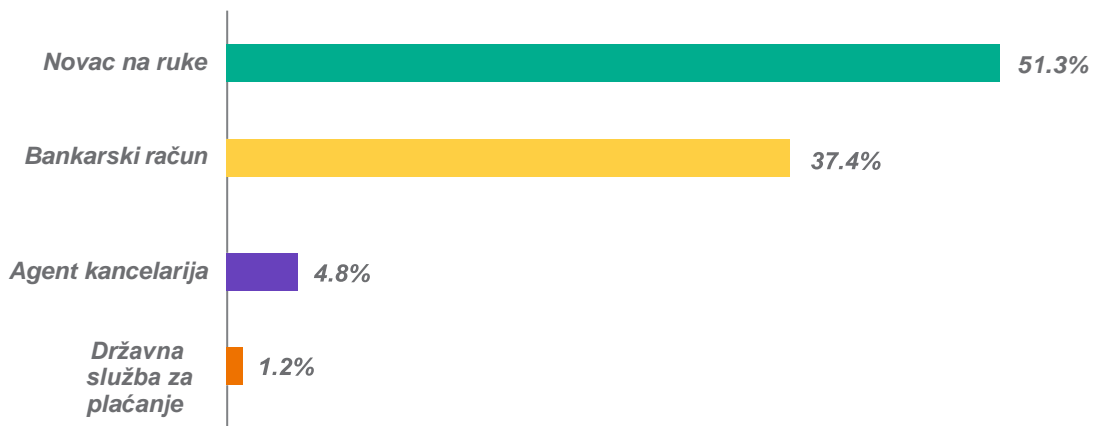
Slika 6: Raspodela primljenih godišnjih uplata prema slučaju korišćenja (%)



Od primljenih plaćanja za robe i usluge, 93,0 odsto je izvršeno u gotovini. Gotovina je takođe glavni instrument koji se koristi za doznake (72,0 odsto). Isplata penzija se, s druge strane, vrši putem kreditnih transfera.

Kada se analizira tok primljenih uplata prema vrsti pristupnog kanala, značajan deo se uzima na tački interakcije - između pojedinaca (51,3 odsto), a zatim na bankovnim računima sa 37,4 odsto. Preostale uplate se primaju preko agentskih kancelarija (4,8 odsto) i vladinih kancelarija (1,2 odsto).

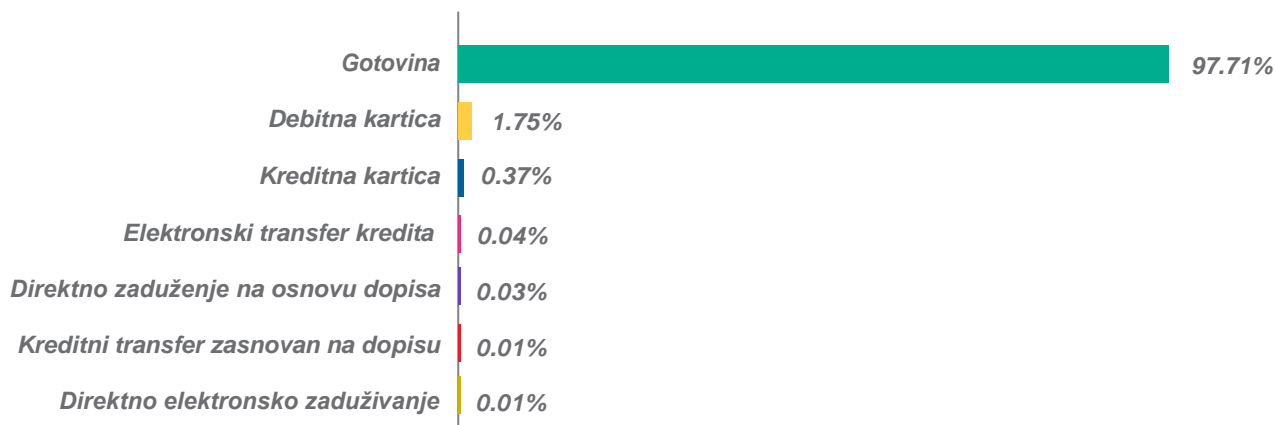
Slika 7: Godišnje uplate primljene putem pristupnog kanala (%)



III.1.2. Započete isplate

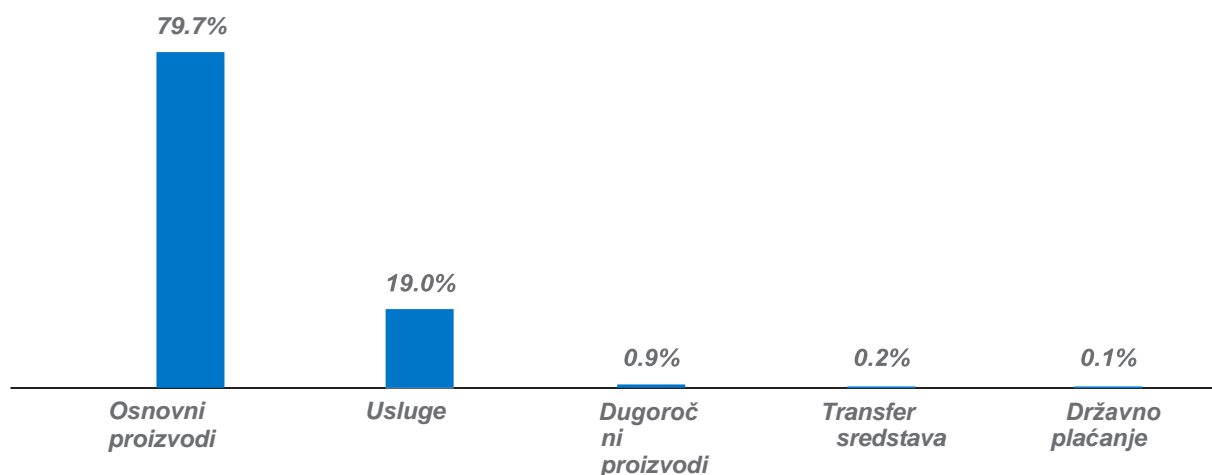
Na godišnjem nivou, oko 210,4 miliona plaćanja su pokrenuli odrasli na Kosovu, ili 159,2 plaćanja/odrasli, od čega 97,7 odsto gotovinom. Transakcije debitnim karticama čine 1,7 odsto ukupnih započelih plaćanja, a transakcije kreditnim karticama 0,4 odsto. Kreditni transferi i plaćanja direktnim zaduživanjem učestvuju u zanemarljivom delu ukupnih transakcija, sa 0,05 i 0,04 odsto, respektivno.

Slika 8: Godišnja plaćanja inicirana prema instrumentu (%)



Kada se podaci analiziraju po slučaju korišćenja, najviše plaćanja se vrši za kupovinu osnovnih dobara¹² sa 78.1 odsto, a zatim za usluge¹³ sa 20.3 odsto. Započete isplate za trajne usluge¹⁴, transfer sredstava¹⁵ i državna plaćanja¹⁶ su u manjem obimu odnosno 1.0, 0.2 i 0.1 odsto.

Slika 9: Distribucija iniciranih godišnjih plaćanja prema nameni (%)



¹² Osnovna dobra: Ovo uključuje hranu i zalihe hrane, hleb i pekarske proizvode, gas i transport, novine i časopise i alkohol i duvan.

¹³ Usluge: Ovo uključuje plaćanje farmaceutskih proizvoda, restorana, frizera, usluga u domaćinstvu (vodoinstalateri, električari, itd.), usluge domaćinstva, zdravstvene i stomatološke posete, zabave, putovanja na daljinu, održavanje vozila, usluge (voda, struja, telefon, školarine i hipoteke), i osiguranje (zdravstveno i drugo osiguranje).

¹⁴ Trajna dobra: Ovo uključuje robu kao što su odeća, obuća, školski pribor, elektronika, nameštaj, stoka i oprema (poljoprivredna i nepoljoprivredna).

¹⁵ Transfer sredstava/doznaka: Ovo uključuje transfer sredstava između prijatelja i rođaka (unutar i van zemlje) bez razmene dobara i usluga.

¹⁶ Državna plaćanja: Ovo može uključivati, između ostalog, plaćanje poreza i zajmova za plaćanja koja iniciraju klijenti; i socijalna pomoć, finansijska pomoć i vladine subvencije za potrošačka plaćanja.

Štaviše, većina plaćanja osnovnih dobara i usluga počinje u gotovini sa 98,0 procenata svaka. Osamdeset sedam odsto doznaka ili transfera sredstava između prijatelja i rođaka se obavlja u gotovini, dok 13,0 odsto putem kreditnih transfera. 2,0 odsto plaćanja trajne robe se vrši putem kreditnih kartica. Debitne i kreditne kartice obračunavaju preostala plaćanja pokrenuta u različitim slučajevima korišćenja.

U pogledu distribucije putem pristupnih kanala, plaćanja inicirana na mestu interakcije čine 94 odsto, a ona putem interneta 3,0 odsto. Preostalih 3,0 odsto plaćanja/transfera se pokreće u agentskim punktovima (1,0 odsto), filijalama banaka (1,0 posto) ili državnim platnim službama (1,0 posto).

Među svim online plaćanjima, 79,7 odsto se pokreće putem debitne kartice, 16,7 odsto putem kreditne kartice, 2,0 odsto putem kreditnog transfera i 1 odsto putem direktnog zaduživanja.

Slika 10: Raspodela godišnjih uplata po kanalu (%)



III.2. PREDUZEĆA

U proseku, preduzeća na Kosovu pokreću i primaju ukupno oko 131,8 miliona uplata/transfera svake godine (preko različitih instrumenata plaćanja, slučajeva korišćenja i pristupnih kanala), od čega 52,9 odsto u gotovini.

III.2.1 Primljene uplate

Kosovska preduzeća primaju približno 88,8 miliona uplata godišnje, od kojih je više od polovine¹⁷ (55,0 procenata) u gotovini, 18,6 procenata putem kreditnog transfera, 12,6 procenata putem debitne kartice, 8,4 procenata putem direktnog zaduženja i 5,4 procenata putem kreditne kartice.

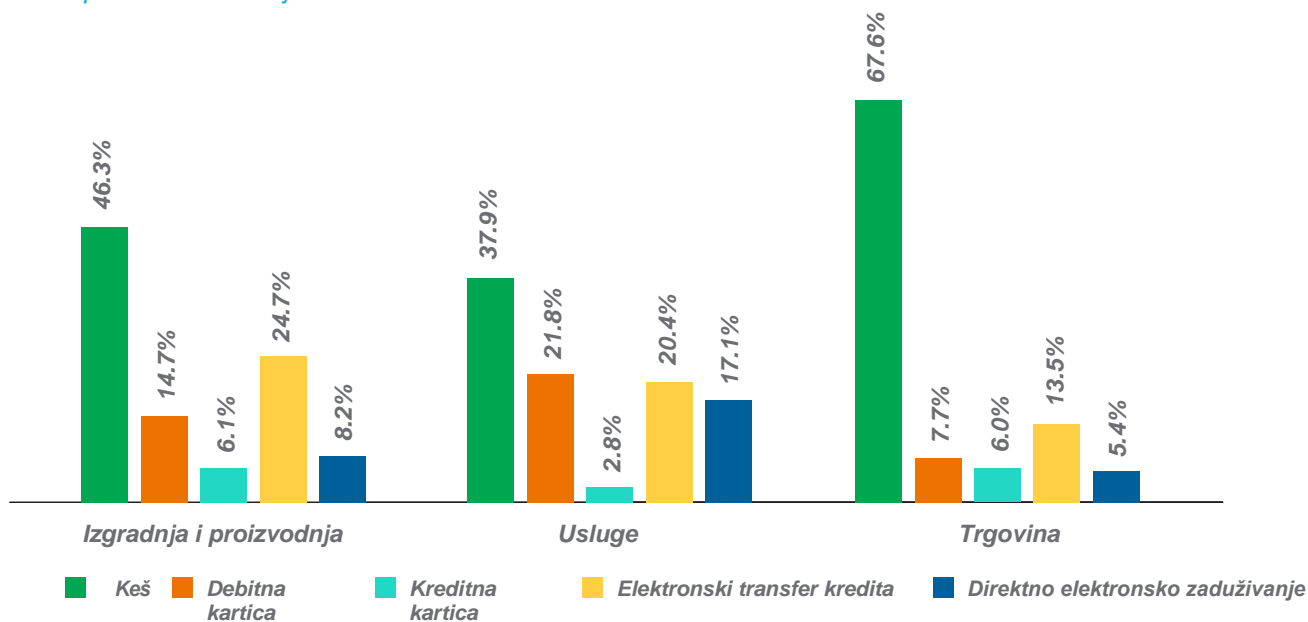
Kada se podele po delatnostima, preduzeća u trgovinskoj industriji primaju najveći obim uplata u poređenju sa građevinskom i proizvodnom i uslužnom industrijom, zauzimajući 56,0 odsto ukupnih transakcija. A prema veličini preduzeća, velika i mikro preduzeća zajedno doprinose velikoj većini (otprilike 99,0 procenata) primljenih uplata.

Tabela 3: Procentualna raspodela primljenih godišnjih uplata prema industriji, veličini preduzeća i instrumentima plaćanja

| | | Pristup računu (%) |
|-----------------------------------|------------------------------|--------------------|
| Prema sektoru | Građevinarstvo i proizvodnja | 20.0% |
| | Usluge | 24.0% |
| | Trgovina | 56.0% |
| | Ukupno | 100.0% |
| Prema veličini firme | Mikro preduzeća | 31.2% |
| | Mala preduzeća | 0.2% |
| | Srednja preduzeća | 0.7% |
| | Velika preduzeća | 67.9% |
| | Ukupno | 100.0% |
| Prema instrumentu plaćanja | Gotovina | 55.0% |
| | Debitna kartica | 12.6% |
| | Kreditna kartica | 5.4% |
| | Transfer kredita | 18.6% |
| | Direktno zaduživanje | 8.4% |
| | Ukupno | 100% |

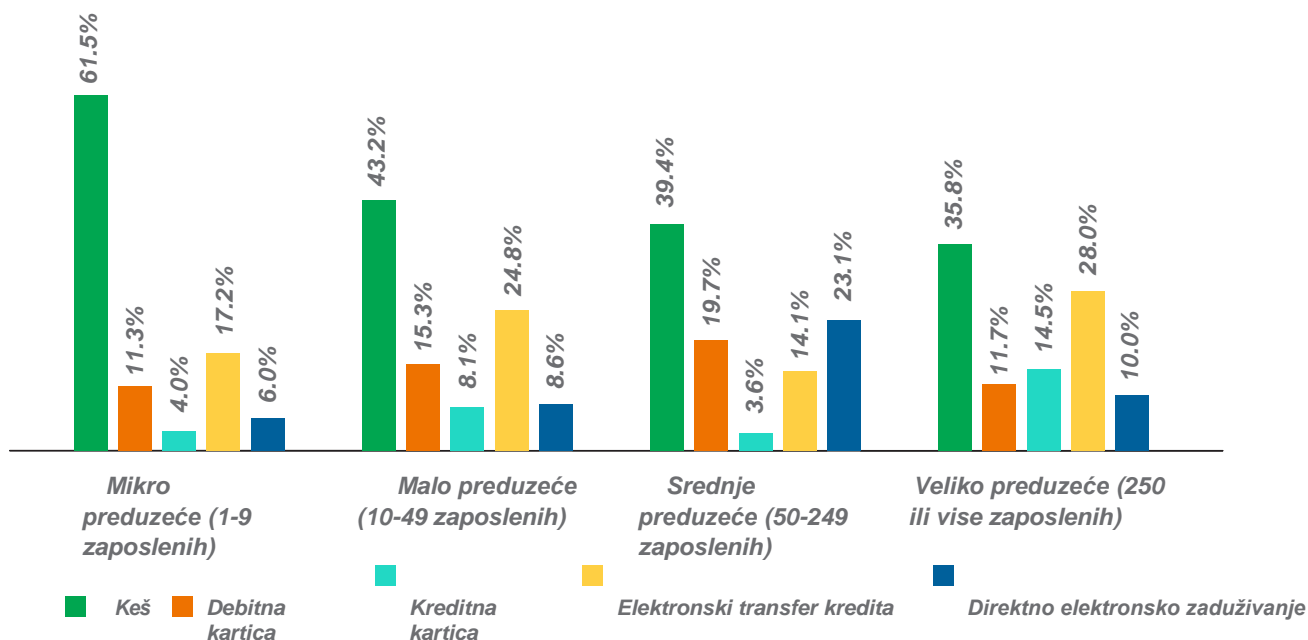
Ovaj broj se procenjuje na 46,3 odsto i 37,9 odsto za preduzeća u građevinskom i proizvodnom i uslužnom sektoru, respektivno.

Slika 11: Procentualna raspodela godišnjih uplata primljenih po instrumentima za svaku poslovnu industriju



Štaviše, gotovina doprinosi većini transakcija koje primaju preduzeća, bez obzira na njihovu veličinu. U mikro preduzećima 61,5 odsto primljenih transakcija se realizuje u gotovini, dok kod velikih preduzeća ovaj procenat pada na 35,8 odsto.

Slika 12: Raspodela u procentima godišnjih uplata primljenih po instrumentima za svaku veličinu preduzeća



III.2.2. Pokrenuta plaćanja

Što se tiče pokretanja, kosovska preduzeća su pokrenula oko 43 miliona plaćanja godišnje, od čega je polovina¹⁷ bila u gotovini, 32,0 odsto putem kreditnog transfera, 11,0 odsto direktnim zaduživanjem, 5,0 odsto debitnim karticama i 2,0 odsto kreditnim karticama.

Kada se pokrenuta plaćanja podele prema industriji, vidi se da preduzeća u uslužnoj industriji čine najveći udeo plaćanja, čineći 61,0 odsto ukupnih transakcija. A kada se podele prema veličini preduzeća, većina plaćanja su pokrenuta od strane mikro preduzeća (67,0 procenata).

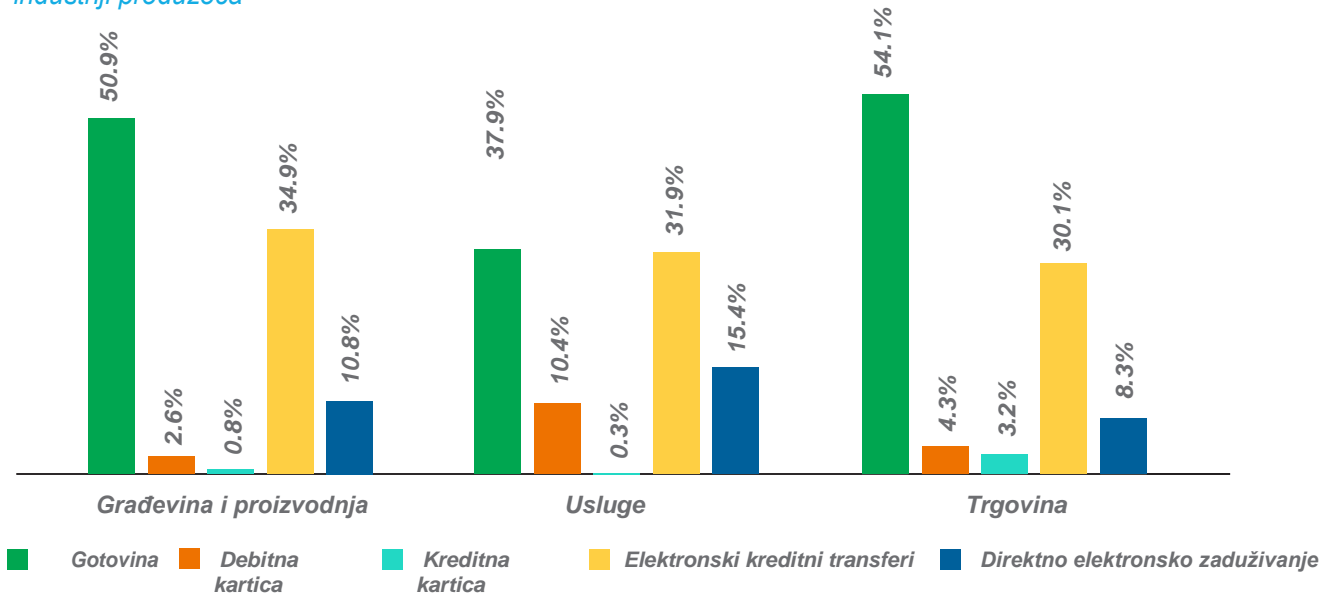
Tabela 4: Raspodela godišnjih pokrenutih plaćanja u procentima prema industriji, veličini preduzeća i instrumentima plaćanja

| | | Pristup računu (%) |
|-----------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Prema sektoru | Građevina i proizvodnja | 7,0% |
| | Usluge | 60,0% |
| | Trgovina | 33,0% |
| | Ukupno | 100,0% |
| Prema veličini firme | Mikro preduzeća | 67,0% |
| | Mala preduzeća | 1,0% |
| | Srednja preduzeća | 11,0% |
| | Velika preduzeća | 21,0% |
| | Ukupno | 100,0% |
| Prema instrumentu plaćanja | Gotovina | 50,0% |
| | Debitna kartica | 5,0% |
| | Kreditna kartica | 2,0% |
| | Kreditni transferi | 32,0% |
| | Direktno zaduživanje | 11,0% |
| | Ukupno | 100,0% |

Kao što studija pokazuje, većina plaćanja pokrenuta od strane preduzeća predstavljaju gotovinu, bez obzira na njihovu industriju, sa elektronskim kreditnim transferima na drugom mestu. Na osnovu analize odgovora, više od polovine pokrenutih transakcija se ostvaruje gotovinom za preduzeća u građevini i proizvodnji i trgovini, u poređenju sa približno 42,0 odsto za preduzeća u uslužnoj industriji. Štaviše, oko 30,0 odsto plaćanja se pokreće putem elektronskih kreditnih transfera od strane preduzeća u sve tri vrste industrija.

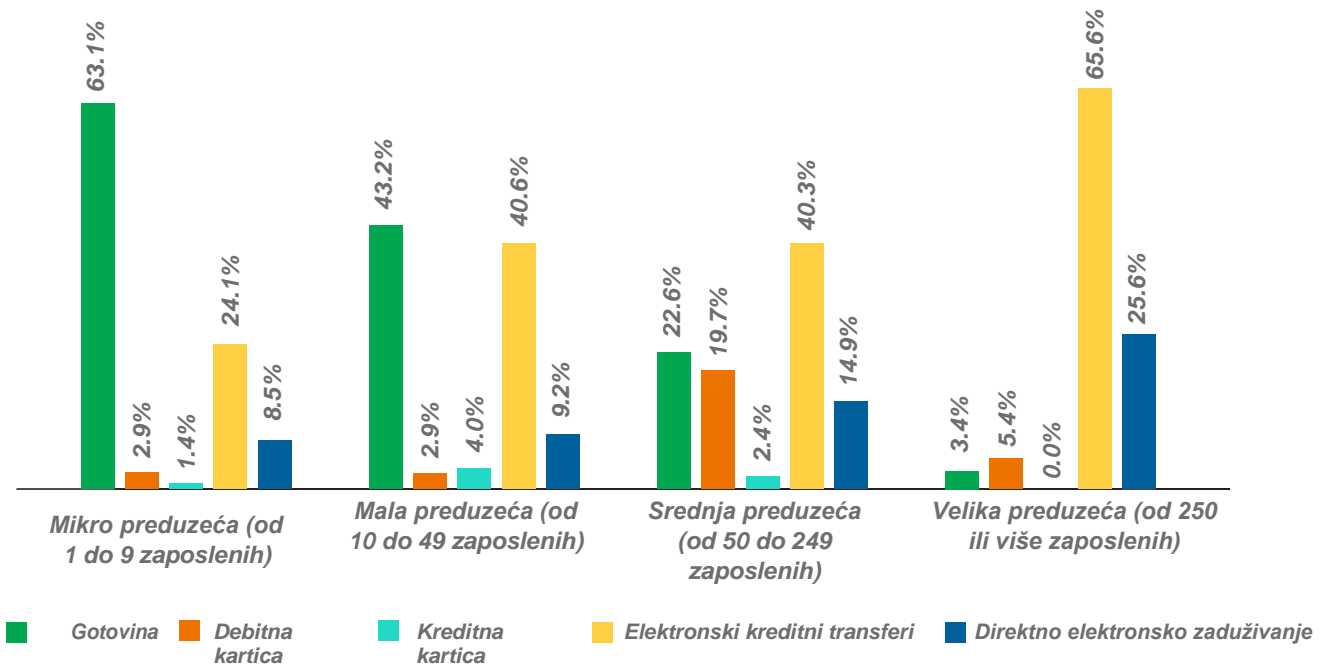
¹⁷ Na ovaj broj može uticati mali broj anketiranih mikro i malih preduzeća, budući više od 50% uzorka nije moglo biti intervjuisano (nije pronađeno/nije odgovorilo).

Slika 13: Raspodela pokrenutih godišnjih plaćanja u procentima prema instrumentu i industriji preduzeća



Upotreba instrumenata se menja u zavisnosti od vrste preduzeća. Procenjeno je da gotovina doprinosi najvećem udelu transakcija koje pokreću mikro i mala preduzeća, sa 63,1 odsto, odnosno 43,3 odsto. Međutim, za srednja i velika preduzeća, elektronski kreditni transfer je najkorišćeniji instrument plaćanja, koji doprinosi sa 40,3 odsto, odnosno 65,6 odsto njihovih transakcija.

Slika 14: Raspodela pokrenutih godišnjih plaćanja u procentima prema instrumentu i veličini preduzeća





IV. TROŠKOVI PLAĆANJA MALE VREDNOSTI

M.1. POTROŠAČI

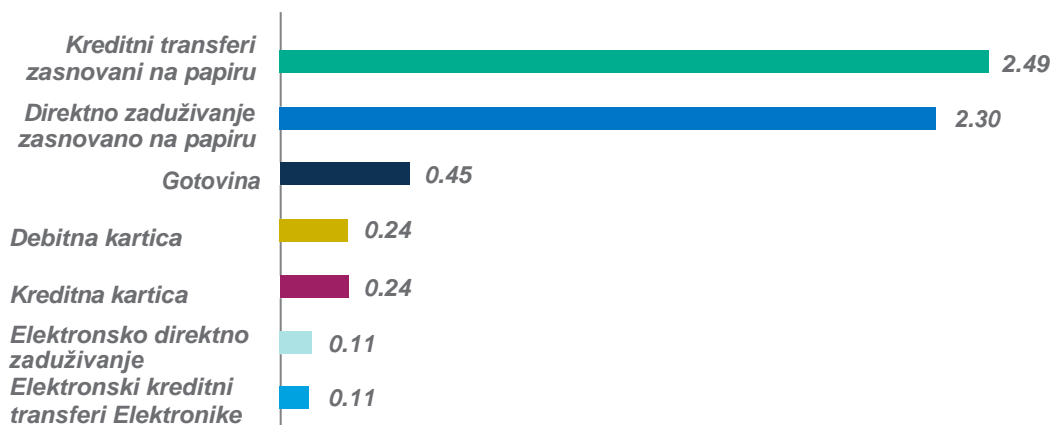
Troškovi su funkcija obima transakcija, između ostalih promenljivih. Stoga se odeljak potrošača analizira prema obimu plaćanja (kako primljenih, tako i pokrenutih) putem raznih instrumenata plaćanja, slučajeva upotrebe i pristupnih kanala.

Troškovi transakcije za sve instrumente plaćanja uključuju:

- naknada za pokretanje uplate (kada je prikladno) - kako lično, tako i sa udaljenosti;
- naknade uvezi sa određenim pristupnim kanalom; i
- troškovi zasnovani na vremenu (pretvoreni u novčane izraze) nastali kao rezultat vremena uloženog da se dođe do pristupnog kanala, čekanja u redu i završetka transakcije.

Veći troškovi transakcije su povezani sa kreditnim transferima i direktnim zaduživanjima zasnovanim na papiru, po 2,49 evra, odnosno 2,30 evra. Gotovina nastavlja sa troškom transakcije od 0,45 evra. U suprotnom, elektronski kreditni transferi i direktno zaduživanje imaju isti trošak i najniži trošak transakcije, ekvivalentan sa 0,11 evra.

Figura 15: Troškovi za transakciju prema instrumentu plaćanja (u evrima)



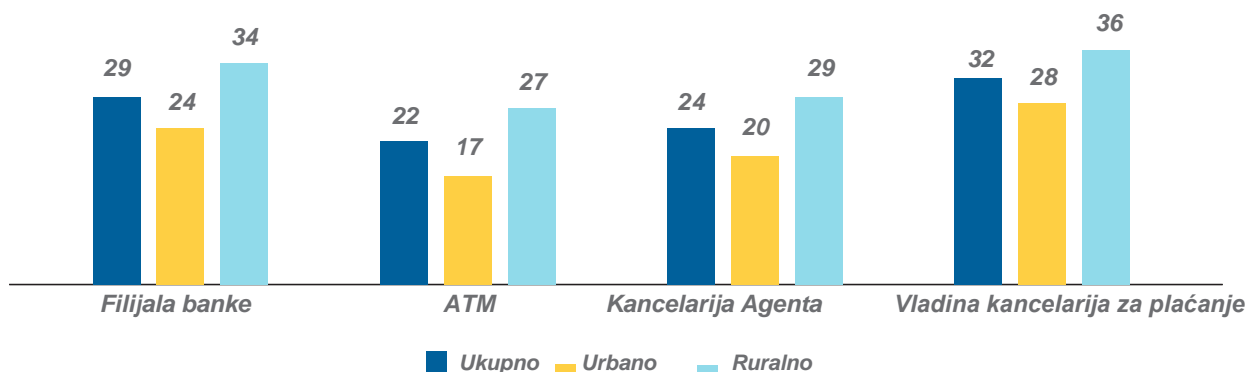
Fiksni troškovi povezani sa raznim instrumentima plaćanja obuhvataju godišnje naknade za održavanje bankovnog računa i samog instrumenta plaćanja, kao i troškove koji nastaju zbog ulaganja vremena u pregled bankovnih izvoda i kreditnih kartica.

Kako pokazuje analiza, kosovski potrošači suočavaju se sa najvećim ukupnim troškovima kada putuju, čekajući u redu i obavljajući transakciju u vladinoj kancelariji za plaćanje za 32 minuta¹⁸, a zatim u filijali banke za 29 minuta. Kancelarije agenata i bankomat (ATM) slede za 24, odnosno 22 minuta. Vredi pomenuti da su ovi proseki takođe vođeni velikim razdaljinama koje pojedinci moraju da pređu u ruralnim i polu-ruralnim područjima, kako bi došli do kanala fizičkog pristupa. Kosovo ima drugi najmanji broj bankomata na milion

¹⁸ Vladine kancelarije za plaćanje pokazuju najveće troškove vezane za postupak naplate gotovim novcem. Kancelarije agenata se takođe zapošljavaju prvenstveno radi plaćanja gotovim novcem. Filijale banaka su se uglavnom koristile za kreditne transfere i direktna zaduženja.

stanovnika (posle Albanije) na Balkanu, sa 279, a Severna Makedonija ima najveći broj sa 500.¹⁹

Slika 16: Vreme (u minutima) za pristupni kanal, čekanje u redu za obavljanje transakcije.



Na osnovu vremena provedenog da se dođe do raznih pristupnih kanala, vremena provedenog u čekanju u redu i vremena potrebnog da se transakcija obavi, prosečna cena po transakciji putem svakog pristupnog kanala se obračunava korišćenjem minimalne plate kao reprezentativne.²⁰

Kombinujući instrumente plaćanja sa pristupnim kanalima, analiza pokazuje da su instrumenti plaćanja na papiru (npr. kreditni transferi na papiru, direktna zaduživanja na papiru i gotovina) skuplji od elektronskih plaćanja (1,8 odsto BDP-a prama 0,6 odsto BDP-a). Za pokrenuta plaćanja, čini se da je najskuplja kombinacija plaćanja gotovinom u kancelarijama za plaćanje javnih institucija, a jeftiniji su elektronski kreditni transferi i direktno zaduživanje, odnosno plaćanja debitnom/kreditnom karticom putem internet stranice.

Uopšteno, kosovski potrošači snose godišnji ekonomski trošak od 2,43 procenta BDP-a²¹ zemlje za sve instrumente plaćanja, pristupne kanale i slučajeve korišćenja, uzimajući u obzir promenljive i fiksne troškove. Samo gotovina čini 1,49 odsto godišnjeg BDP-a.²² Slede debitne kartice i kreditni transferi na papiru sa 0,39 i 0,26 odsto BDP-a zemlje. Vredi napomenuti da su neki od ovih ukupnih troškova izvedeni iz visokih troškova transakcije, a drugi su iz velikog obima (npr. debitne kartice), ali za gotovinu oba ostaju stvarna. Nije iznenađujuće da je ogromna većina troškova vezanih za korišćenje papirnih instrumenata vremenski zasnovani troškovi prilike, zbog činjenice da zahtevaju fizičko prisustvo i putovanje platioca/primaoca u takoreći svim slučajevima. Slično tome, očekuje se da će većina troškova za instrumente elektronskog plaćanja biti direktni novčani troškovi koji proističu iz raznih naplaćenih naknada.

¹⁹ Godišnji izveštaj o instrumentima plaćanja. CBK, 2020.

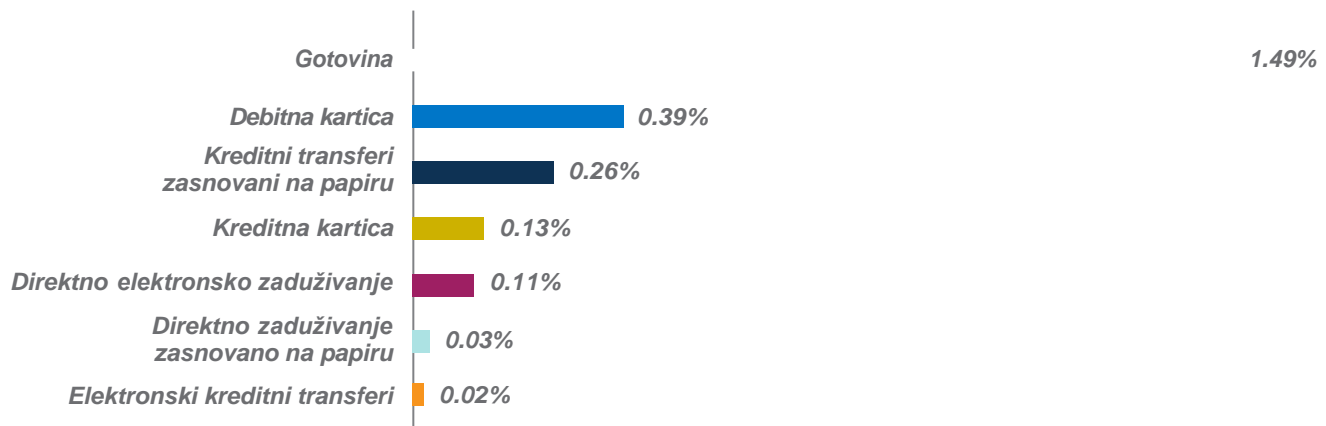
<https://www.bqk-kos.org/repository/docs/SistemilPagesave/Annual%20comparative%20report%20on%20electronic%20instruments.pdf>

²⁰ Minimalna prosečna mesečna plata je uzeta kao 150 evra (<https://www.tiranatimes.com/?p=144135>), a pod pretpostavkom da je 40 radnih časova nedeljno, novčani trošak jednog minuta je obračunat na 0,02 evra.

²¹ BDP, Kosovo 2019.

²² BDP Kosova za 2019. godinu je obračunat da je 6.9 milijardi.

Slika 17: Ukupni godišnji troškovi potrošača prema instrumentu plaćanja kao % BDP-a 2020.

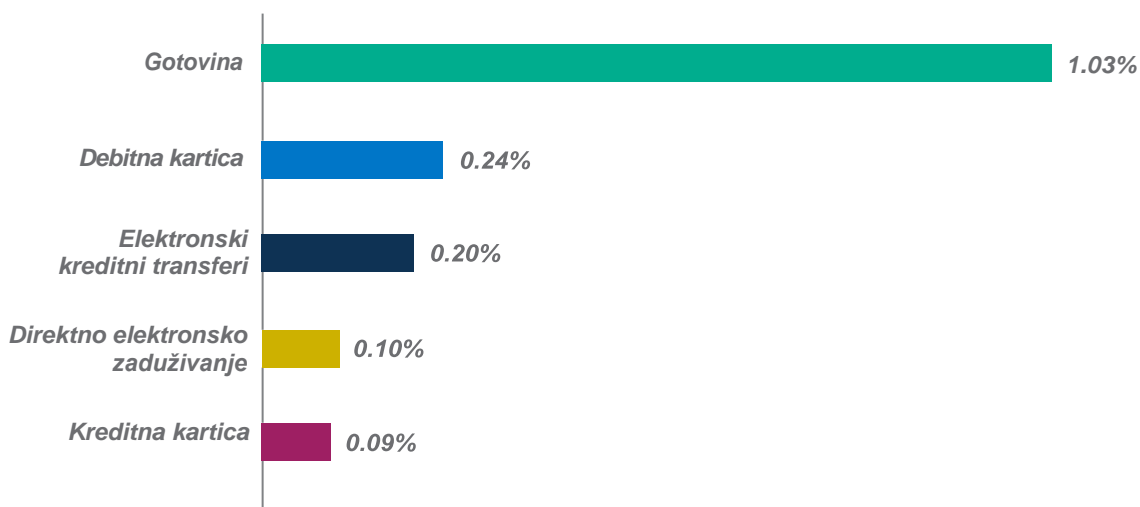


N2 PREDUZEĆA

Kada se prikupe troškovi (prema instrumentu plaćanja) bez obzira na veličinu preduzeća, najskuplji instrument plaćanja je gotovina. Godišnji gotovinski trošak za sva preduzeća na Kosovu je približno 72,5 miliona evra, a zatim slede troškovi debitnih kartica od 16,6 miliona evra, kreditnih transfera od 13,9 miliona evra, direktnih elektronskih zaduživanja od 7 miliona evra i debitnih kartica od 7 miliona evra i kreditnih kartica od 6,3 miliona evra. Što se tiče težine svakog instrumenta u odnosu na ukupne troškove, gotovina dostiže 62,3 odsto, debitna kartica 14,3 odsto, elektronski kreditni transferi 11,9 odsto, direktno elektronsko zaduživanje 6 odsto i kreditna kartica 5,4 odsto.

Uopšteno, preduzeća na Kosovu snose godišnje troškove od 116,3 miliona evra, što je ekvivalentno 1,6 odsto BDP-a u smislu prijema i pokretanja plaćanja za sve instrumente plaćanja, pri čemu gotovina predstavlja 1,0 odsto BDP-a ili više od polovine ukupnih troškova. U poređenju, troškovi debitne kartice su procenjeni na 0,2 odsto BDP-a, elektronskih kreditnih transfera na 0,2 odsto, direktnog elektronskog zaduživanja na 0,1 odsto i kreditnih kartica na 0,09 odsto.

Slika 18: Ukupni godišnji troškovi potrošača prema instrumentu plaćanja kao procenat BDP-a 2019.



Kada se razlože komponente troškova svakog instrumenta za preduzeća, studija najpre pokazuje da troškovi poravnjanja i naknade za spoljne usluge čine veliki deo ukupnih troškova, koji zajedno čine 70,4 odsto. Posebno, oni uključuju troškove upravljanja i poravnjanja gotovinskih sredstava; pražnjenje i uravnotežavanje gotovinskih registara/računa i upravljanje gotovinom; naknade profesionalnog prevoznika gotovine za prevoz gotovine; i plaćanje za pružaoce platnih usluga za naplatu.

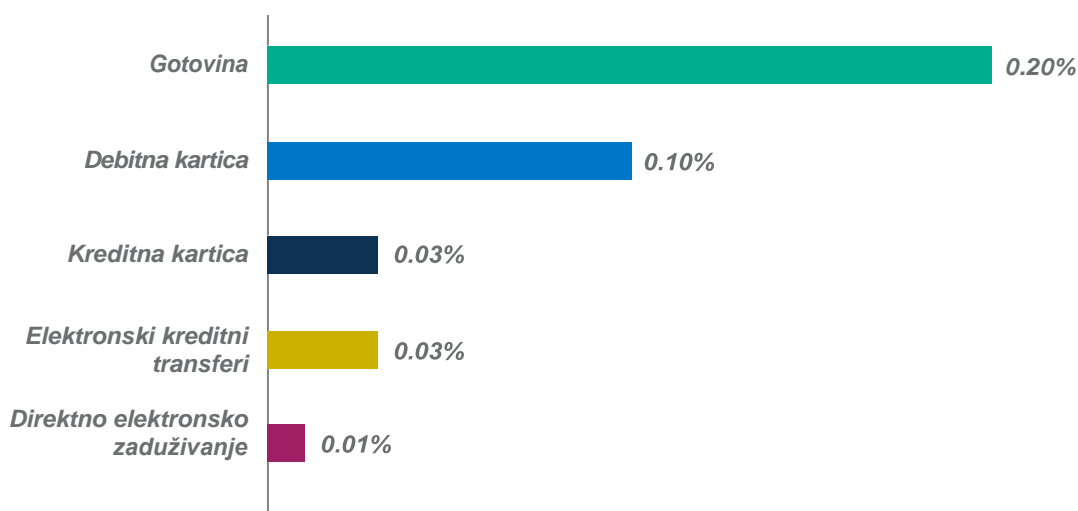
13. PRUŽAOCI PLATNE USLUGE I PRUŽAOCI PLATNE INFRASTRUKTURE

Glavni akteri na tržištu plaćanja male vrednosti Kosova su: Centralna banka Republike Kosovo (CBK), koja ovlašćuje, licencira, uređuje i nadgleda platni sistem i finansijske institucije, i vlasnik je i operater sistema samo za bruto izmirenje u realnom vremenu (RTGS) i automatizovani klirinški sistem (ACH); komercijalne banke; nebankarske finansijske institucije (uključujući operatere za transfer novca). Što se tiče pristupnih kanala, prema poslednjem izveštaju (2020) CBK-a, u zemlji je bilo 497 bankomata i 13.769 POS terminala.

26

Ukupni godišnji troškovi na strani ponude koji se odnose na instrumente plaćanja male vrednosti su procenjeni na 24,9 miliona evra, otprilike 0,4 odsto BDP-a Kosova za 2020. Gotovinski troškovi čine polovinu svih troškova na strani ponude, čineći 49,3 odsto.

Slika 19: Ukupni godišnji troškovi na strani ponude prema instrumentu plaćanja kao procenat BDP-a 2019.



Troškovi gotovine, približno 0,37 odsto BDP-a u svim institucijama - komercijalnim bankama, nebankarskim finansijskim institucijama (NBFi) i Centralnoj banci. Približno 20,0 odsto procesa koji stvaraju gotovinske troškove u ovim institucijama je podgovoreno.

Logistika stavljanja gotovine na raspolaganje kupcima širom zemlje čini veliki deo gotovinskih troškova: upravljanje bankomatom predstavlja preko četvrtine svih gotovinskih troškova, a troškovi prevoza čine 15,0 odsto gotovinskih troškova. Troškovi kancelarije za podršku i šaltera čine oko 11,0 odsto.

Što se tiče komponenti troškova u vezi sa gotovinom, oko 50,0 odsto svih gotovinskih troškova se odnosi na logistiku (tj. bankomat, prevoz, obezbeđenje). Veliki deo troškova se odnosi na druge aktivnosti vezane za Centralnu banku, kao i troškove izvoda računa i naknade. Šalterski troškovi i kancelarija za podršku, koji su uglavnom troškovi osoblja zasnovani na vremenu, su takođe značajni, jer čine oko 11,0 procenata ukupnih troškova.

Razne komponente troškova se obračunavaju kao zasebni delovi ukupne cene svakog instrumenta. Na primer, šalterski troškovi su najveći na debitnim karticama, a troškovi bezbednosti (uglavnom obezbeđenja) čine preko tri četvrtine troškova direktnog zaduživanja. Sa 54,0 odsto ukupnih troškova, troškovi IT-a, kao udeo u ukupnim troškovima su bili najveći za kreditne transfere. U poređenju sa kreditnim karticama, debitne kartice su imale najveći udeo u troškovima koji se pripisuju IT-u, obradi podataka i naknadama za izmirenje, a naknade za licenciranje i provizije razmene su činile najveće troškove kreditnih kartica.

Većina troškova povezanih sa debitnim karticama proizilazi iz obrade podataka (30,0 odsto). Provizije razmene i troškovi izmirenja zajedno takođe čine veliki udeo troškova (29,0 odsto). Troškovi šaltera i troškovi u vezi sa IT-om su takođe značajni, zato što zajedno čine 34,0 odsto troškova. Ostali troškovi, kao što su programi lojalnosti i licenciranje, su na mnogo nižim nivoima od oko 2,0 odsto (za detaljnu podelu troškova instrumenta od strane pružalaca, pogledajte Prilog A).

Analiza takođe predstavlja pokazatelje troškova, koji se odnose na razne i važne aktivnosti u vezi sa isplatom malih vrednosti na Kosovu.

Slika 20: Odabrani pokazatelji troškova od strane ponude²³



²³ Troškovi izdavanja debitne i kreditne kartice se sastoje od troškova proizvodnje i izdavanja.

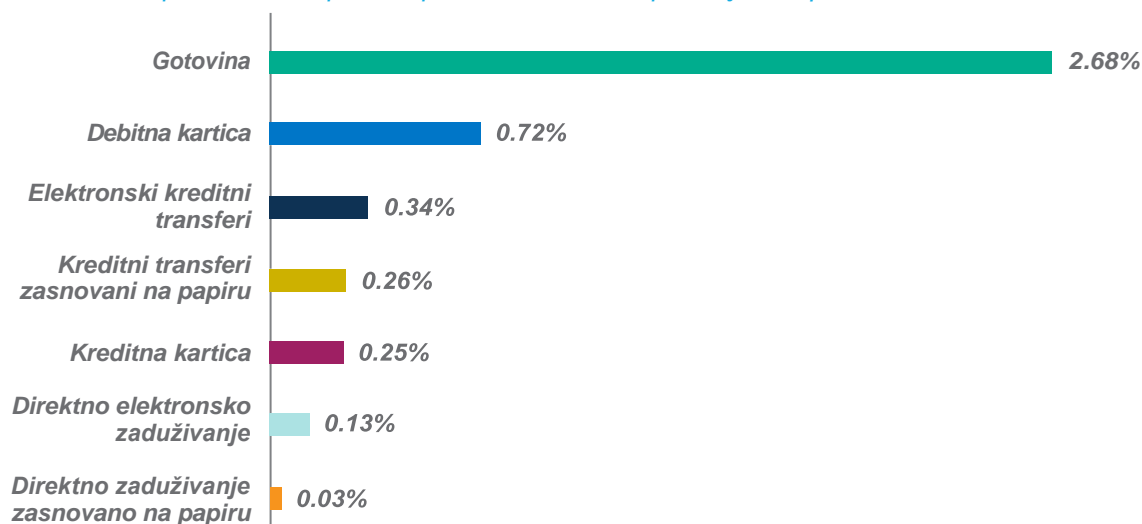


V. TROŠKOVI I EKONOMSKE UŠTEDE

Analiza omogućava izvođenje troškova privrede sabiranjem troškova koje snose pojedinačni akteri, ali obračunom troškova transfera (koji se obično odnose na podugovorene aktivnosti, a dok su troškovi za neke aktere, oni su koristi za druge i tako će jedni drugima nadoknaditi).

Izvođenje spojenih troškova privrede pokazuje da svake godine privreda Kosova snosi troškove ekvivalentne 4,4 odsto BDP-a, za sve instrumente plaćanja male vrednosti, aktere, slučajeve korišćenja i pristupne kanale. Tačnije, gotovina čini najveći deo svih troškova (60,0 odsto) sa približno 2,7 odsto BDP-a. Svi ostali instrumenti čine manje delove ukupnih troškova i BDP-a. Pored toga, troškovi instrumenata zasnovanih na papiru čine blizu 3,0 odsto BDP-a (ili 68,0 odsto svih troškova), a troškovi elektronskih instrumenata čine oko 1,4 odsto BDP-a (ili 32,0 odsto svih troškova).

Slika 21: Ukupni troškovi u privredi prema instrumentu plaćanja kao procenat BDP-a 2019.



Analiza takođe dozvoljava predviđene uštede za posebne slučajeve korišćenja. Konkretno, stopa konverzije od 50,0 i 100,0 odsto (zasnovano na metodologiji) se koristi za vršenje mogućih ušteda. Scenariji zamene su izgrađeni na način koji uzima u obzir najpouzdanije instrumente elektronskog plaćanja, koji će se koristiti za posebne slučajeve korišćenja. Razmatraju se sledeći slučajevi korišćenja s obzirom na to da oni predstavljaju najčešće vrste plaćanja: doznake; plaćanje za održivu robu; plaćanje za usluge i računa usluga; plate; isplate socijalne pomoći od strane države.

Ciljne uštede proizilaze iz množenja prosečne uštede za transakciju sa godišnjim brojem plaćanja za četiri različita slučaja korišćenja, preko odgovarajućih pristupnih kanala, koristeći konverziju od 50,0 i 100 odsto. Najveće godišnje uštede se odnose na zamenom plaćanja usluga i računa za usluge u gotovini na elektronske kreditne transfere, dovodeći do uštede od 34,4 miliona evra i 68,7 miliona evra godišnje, kada se uzme u obzir 50,0 odsto i 100 odsto konverzije. Zanimljivo je da primaoci doznaka na Kosovu mogu uštedeti do 61,4 miliona evra godišnje, ukoliko koriste elektronske kreditne transfere umesto gotovine (tj. sa 100 odsto konverzije). Ostala zapažanja uključuju:

- Kada bi polovina tekućih doznaka i primanja gotovinskih doznaka bila kanalisana putem elektronskih kreditnih transfera, potrošači bi uštedeli oko 30 miliona evra godišnje. Pored naknade za transakciju, ova procena faktorizuje troškove zasnovane na vremenu (oko 60%, poput izgubljene produktivnosti) da bi se došlo do fizičkih pristupnih tačaka za slanje i prikupljanje gotovine.

Tabela 5: Scenariji zamene i uštede (sa stepenom konverzije od 50 odsto i 100 odsto za razne slučajeve korišćenja)

| Scenariji zamene / oblast ušteda | Uštede: Stepem konverzije od 50% | | Uštede: Stepem konverzije od 100% | |
|---|----------------------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| | Evra | Procenat BDP-a 2019. | Evra | Procenat BDP-a 2019. |
| Doznake / transfer sredstava | | | | |
| Gotovina > kreditni elektronski transferi | 30.717.233 | 0,44% | 61.434.465 | 0,89% |
| Proizvodi | | | | |
| Gotovina > Kreditna/debitna kartica | 20.437.039 | 0,29% | 40.874.079 | 0,59% |
| Gotovina > kreditni elektronski transferi | 33.024.883 | 0,48% | 66.049.765 | 0,95% |
| Usluge/komunalije | | | | |
| Gotovina > Kreditna/debitna kartica | 21.271.243 | 0,31% | 42.542.486 | 0,61% |
| Gotovina > kreditni elektronski transferi | 34.372.899 | 0,50% | 68.745.799 | 0,99% |



VI. ZAKLJUČCI

Analiza troškova plaćanja male vrednosti sugeriše da bi se na Kosovu mogla postići značajna poboljšanja efikasnosti, ukoliko se gotovinska i druga plaćanja na papiru prebace na jeftine elektronske instrumente plaćanja male vrednosti, delimično ili u celosti. Trenutni troškovi plaćanja zasnovanog na papiru na nivou privrede iznose oko 3,0 odsto BDP-a zemlje, a troškovi elektronskih instrumenata plaćanja iznose oko 1,4 odsto BDP-a. Uopšteno, uštede mogu dostići i do 1,0 odsto BDP-a pod kombinacijom scenarija (npr. jedan od njih je od 50,0 odsto tekućih doznaka i usluga zasnovanih na papiru, koje prelaze na plaćanje elektronskim putem).

Ograničeni pristup u bankovnim računima prema pojedincima (oko 40,0 odsto odraslih na Kosovu još uvek nemaju pristup bankovnom računu) neizbežno ograničava mogućnosti plaćanja. To se takođe podstiče i od nedostatka računa elektronskog novca, što će biti funkcionalizovano predstavljanjem Uredbe o elektronskom novcu (u 2020. godini) od strane CBK-a. Međutim, i među nosiocima računa/kartica, gotovina nastavlja da dominira; samo oko 48,0 odsto onih koji poseduju račun imaju debitnu karticu na Kosovu.

Kroz smanjenje troškova transakcije za razmenu roba i usluga,

efikasnijim korišćenjem elektronskih plaćanja, mogu se ostvariti značajne koristi za ekonomski razvoj i rast zemlje. Niži troškovi ovih usluga mogu imati potencijal povećanja obima negotovinskih i elektronskih platnih usluga za porodice sa nižim prihodima i male prodavce, unapređujući na taj način efikasnost nacionalnog platnog sistema, jer se time pristup i korišćenje modernih platnih instrumenata proširuje.

Važno je istaći da pojedina rana dešavanja podrazumevaju mogućnost za značajan razvoj na tržištu plaćanja na Kosovu. Kako bi se na efikasan način povećalo izvršenje elektronskih transakcija, Centralna banka Kosova (CBK) predvidela je da podstiče i podržava implementaciju sistema brzih (instant) plaćanja u privatnom sektoru. Ukupno korišćenje elektronskih kreditnog transfera, direktnih zaduživanja i platnih kartica, dokazali su suštinska poboljšanja; međutim, obim ovih transakcija još uvek je veoma nizak u poređenju sa ukupnim obimom gotovine i drugih transakcija zasnovanih na papiru. Industrija, vladini organi i CBK mogu da koriste snažne dokaze efikasnosti troškova prikazanih u ovoj analizi, praćeno podsticajima radi materijalizacije potrebnih promena na terenu koje će podržati prelazak na elektronska plaćanja. Konkretno, CBK može koristiti nadzorna sredstva kako bi prikupila i pratila troškove vezano za infrastrukturu, usluge i instrumente elektronskih plaćanja na redovnim osnovama.

To je važno jer će aspekti troškova biti značajni u pokušaju da se pogura usvajanje i korišćenje elektronskih platnih instrumenata.

Sadašnji zamah za elektronske transakcije treba sačuvati i dalje povećati. Zaista je obećavajuće da su plaćanja debitnim karticama imale najveću stopu rasta među svim platnim instrumentima male vrednosti. Međutim, široka upotreba gotovine i dalje predstavlja prepreku ukupnom zamahu elektronskim plaćanjima imajući u vidu da strana ponude na Kosovu nastavlja da snosi troškove novca praćeno sa 0,2 BDP-a zemlje (skoro polovina svih troškova strane ponude za plaćanja male vrednosti).

Sa stanovišta tržišta, banke i pružaoci nebankarskih platnih usluga moraju da na efikasan način ispune širok spektar potreba transakcija za ciljnu populaciju, po razumnim troškovima. Postoji mogućnost da tekućim računima i ponudama platnih proizvoda je potrebna revizija u svetlu unapređenja opšteg dizajna i pristupačnosti. Strategije javnog i privatnog sektora treba da se usklade sa potrebama osoba koje nemaju pristup bankarskim uslugama i onima koji nisu usluženi u skladu sa njihovim potrebama (kako pojedinci tako i preduzeća). Potrebno je ohrabriti tehnološke i poslovne inovacije, koje koriste sveobuhvatnost i interakciju, lake su za korišćenje i smanjuju prepreke u izgradnji poverenja. Za jednu značajnu zamenu gotovine elektronskim plaćanjima, neophodno je da se postojeći proizvodi elektronskih plaćanja nude za više slučajeva upotrebe, kao što su elektronska trgovina, javni prevoz, domaće i međunarodne pošiljke.

Pored toga, ohrabrivanje korišćenja POS terminala od strane trgovaca je veoma važno. Istovremeno, prvi korak je opremanje poslovnih subjekata dovoljnim brojem POS terminala u čitavoj zemlji. Zapravo, na nacionalnom nivou je stopa rasta POS terminala bila značajna, ipak potrebno je sačuvati ovaj tempo i još više ga povećati.

Osiguranje interakcije POS terminala takođe će ohrabriti više trgovaca da instaliraju POS terminale. Pored toga, korisnici treba da promovišu korišćenje lakšeg prijema kroz elektronsku infrastrukturu kao što su QR kodovi ili POS sa bazom u NFC-u

31

(komunikacija sa bliskim pristupom) kako bi se proširila upotreba.

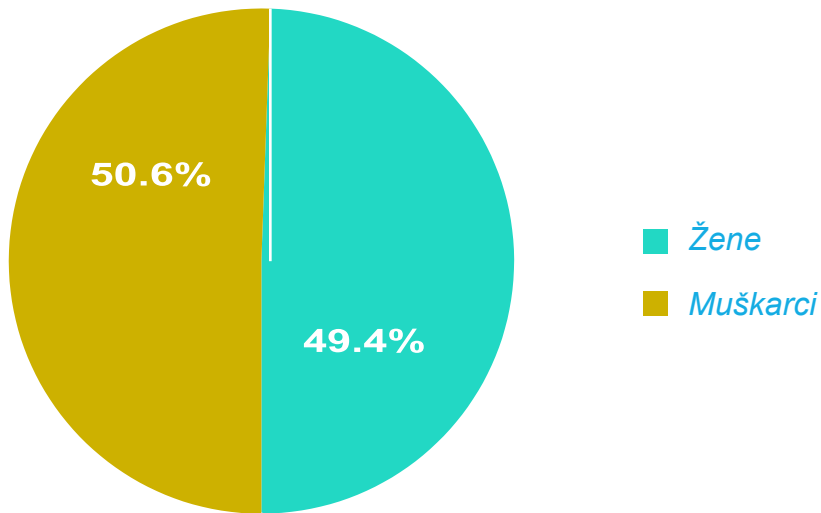
Predstavljanje novih metoda elektronskih plaćanja, kao što su računi transakcija, trenutna plaćanja, elektronski novac i transferi elektronskog novca kanalisani putem inovativnih rešenja, takođe može imati značaj za kosovsko tržište plaćanja male vrednosti, u premeštanju plaćanja male vrednosti sa gotovine, koje košta više, na elektronske platne instrumente koji koštaju manje.

Pored toga, imajući u vidu visoke troškove tretmana gotovine, automatizacija upravljanja gotovinom, naročito za poslovne subjekte i pružaoce platnih usluga, biće važno kako bi se smanjile neke od sadašnjih neefikasnosti. To bi značilo uvođenje novih tehnoloških rešenja, između ostalog, za brojanje, klasifikaciju i raspodelu fizičkog novca.

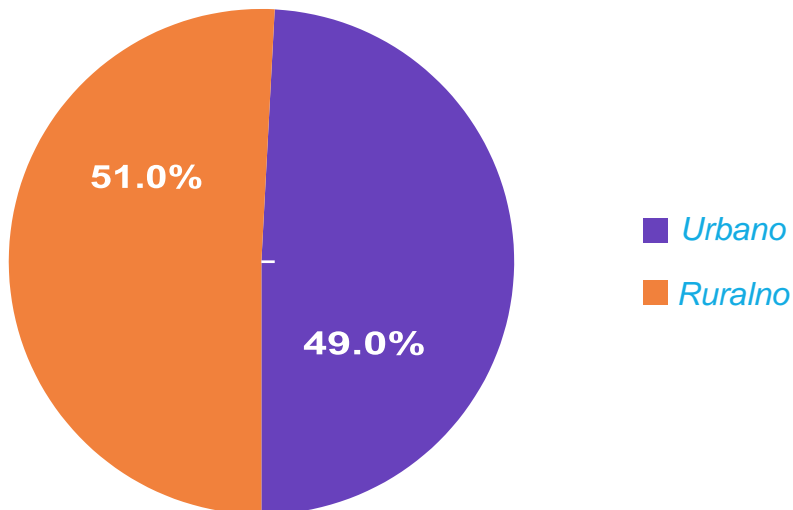
Uopšteno, iako gotovina još uvek prevladuje i ima značajne troškove za Kosovo, postoje obećavajući znakovi u inovacijama i udaljavanja od gotovine. Industrija i relevantni organi treba da koriste jake dokaze o efikasnosti troškova prikazanih u ovoj analizi, praćeno podsticajima kako bi se materijalizovale potrebne promene na terenu koje će podržati prelazak na elektronska plaćanja.

PRILOG

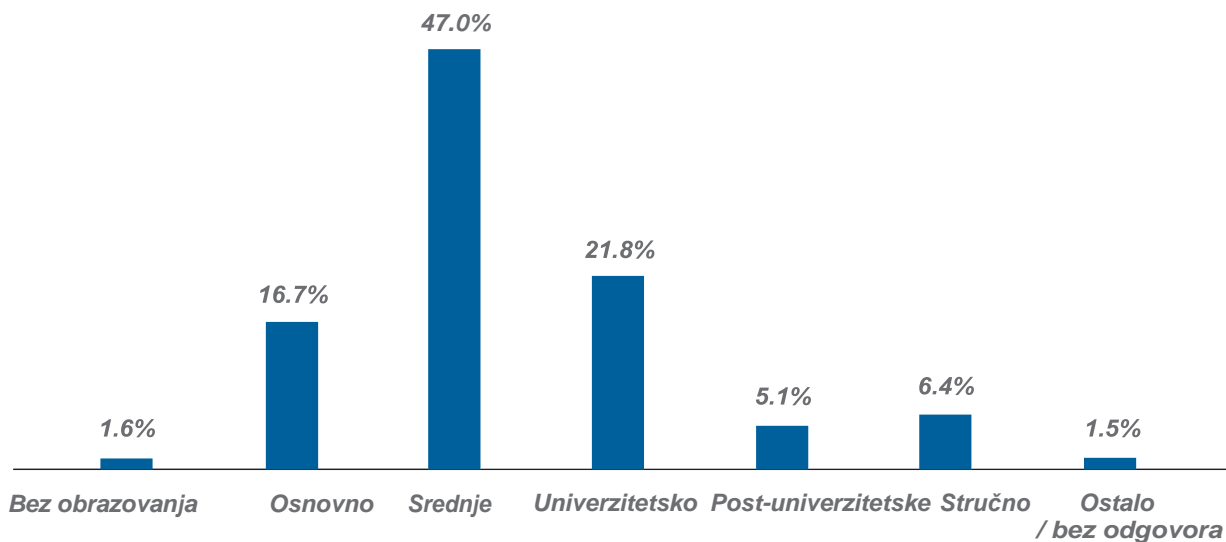
Slika 22: Pol (procenat ispitanika)



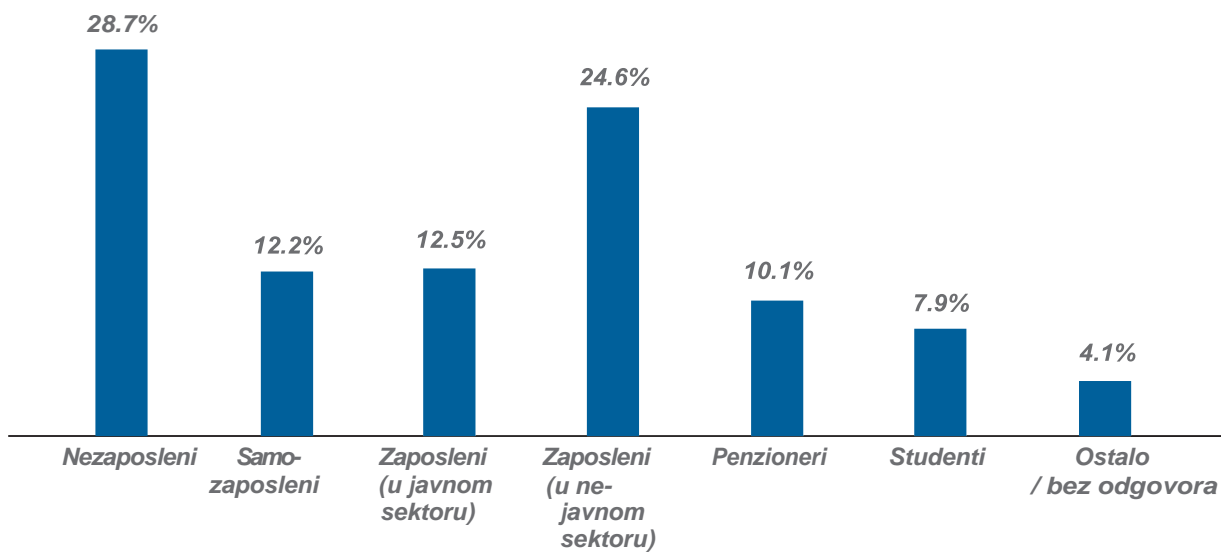
Slika 23: Prebivalište (procenat ispitanika)



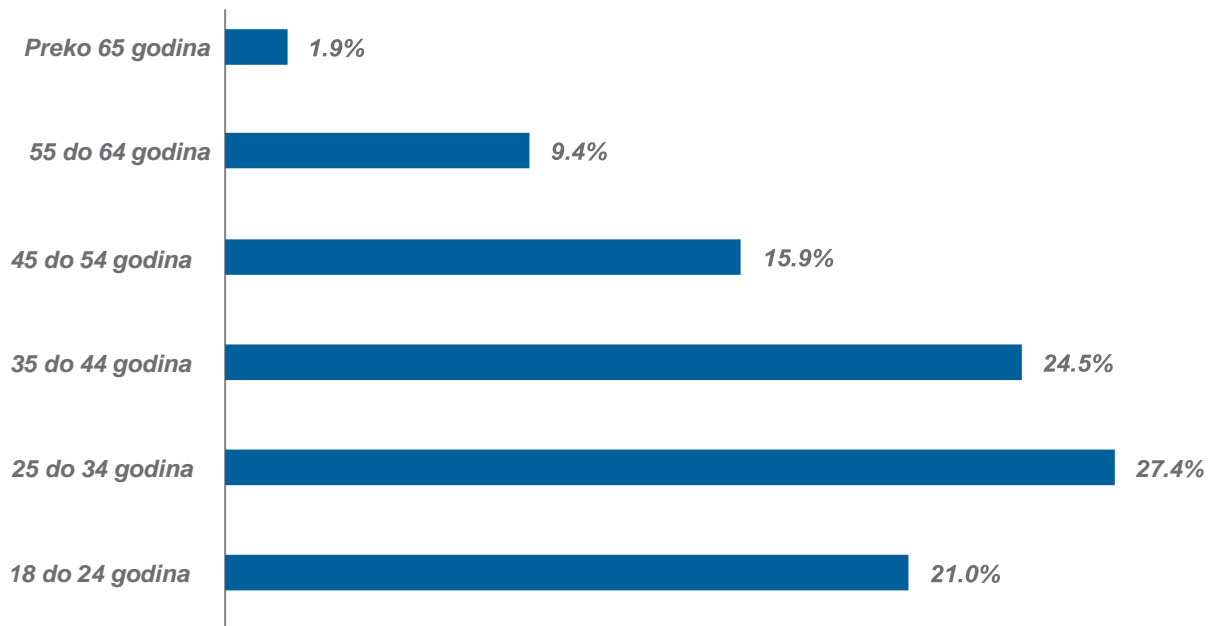
Slika 24: Obrazovni nivo ispitanika



Slika 25: Ispitanici prema statusu zaposlenja



Slika 26: Ispitanici prema starosnoj grupi



Raspodela uzorka preduzeća ²⁴

Tabela 6: Raspodela uzorka preduzeća prema industriji, veličini preduzeća i administrativnog regiona

| Industrija | Raspodela uzorka | Veličina preduzeća | Raspodela uzorka | Administrativni region | Raspodela uzorka |
|------------------------------|------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|
| Građevinarstvo i proizvodnja | 32% | Mikro preduzeće (1-9 radnika) | 69% | Priština | 30% |
| | | Malo preduzeće (10-49 radnika) | 10% | Prizren | 19% |
| | | | | Uroševac | 18% |
| Usluge | 24% | Srednje preduzeće (50 – 249 radnika) | 12% | Gnjilane | 10% |
| Trgovina | 44% | Veliko preduzeće (250 radnika i više) | 9% | Mitrovica | 9% |
| | | | | Đakovica | 8% |
| | | | | Peć | 6% |
| | | | | | |
| Ukupno | 100% | Ukupno | 100% | Ukupno | 100% |

Tabela 7: Raspodela uzorka preduzeća prema opštinama

| Opštine | Raspodela uzorka | Opštine | Raspodela uzorka |
|--------------|------------------|---------------|------------------|
| Priština | 21% | Orahovac | 1% |
| Prizren | 15% | Gračanica | 1% |
| Uroševac | 15% | Skenderaj | 1% |
| Gnjilane | 9% | Obilić | 1% |
| Đakovica | 6% | Istok | 1% |
| Vučitrn | 4% | Elez Han | 1% |
| Peć | 4% | Dragaš | 1% |
| Podujevo | 4% | Štimlje | 1% |
| Suva Reka | 3% | Vitina | 1% |
| Kosovo Polje | 2% | Mališevo | 1% |
| Lipljan | 2% | Leposavić | 1% |
| Kačanik | 2% | Klina | 1% |
| Dečane | 2% | Kamenica | 1% |
| Mitrovica | 2% | Ukupno | 100% |

²⁴ Od 192 preduzeća koja su odgovorila, 6 od njih su prevozna preduzeća. Međutim, one su uklonjene iz konačne analize uzorka jer skoro sve njihove glavne varijable značajne za ovu studiju, su kodirane kao ne pružanje odgovora ili problemi u ostalim oblastima. Pored toga, imajući u vidu mali broj preduzeća iz građevinske i proizvodne industrije, građevina i proizvodnja su spojene kao „Izgradnja i proizvodnja“

Podela troškova za preduzeća prema platnom instrumentu

Tabela 8: Podela komponenti troškova gotovine

| Troškovi gotovine | |
|---|-------------|
| Komponente troškova | Procenat |
| Upravljanje i rekonsiliacija sredstava u gotovini | 20.60% |
| Plaćanje za profesionalne prevoznike za prevoz gotovine i obezbeđenje | 18.70% |
| Plaćanje pružaoca platnih usluga za prikupljanje uplata u vaše ime | 16.80% |
| Čišćenje i balansiranje registara gotovine/gotovinskih računa i upravljanje gotovinom pomoćne kancelarije | 14.30% |
| Naknade za banke za deponovanje gotovine | 7.60% |
| Prevoz ²⁵ | 5.10% |
| Održavanje bankovnog računa | 3.80% |
| Održavanje sefa | 3.20% |
| Održavanje registara gotovine, mašina za verifikaciju novčanica i/ili kartica | 2.70% |
| Kontrola stanja na bankovnom računu | 2.30% |
| Gubici preduzeća zbog prevare ²⁶ ili krađe i troškova osiguranja | 2.20% |
| Priprema kase/terminala za kartice pre otvaranja prodavnice | 1.60% |
| Provera validnosti i verifikacije novčanice | 0.70% |
| Zamena papirnih rolni u kasama | 0.40% |
| Ukupno | 100% |

Tabela 9: Podela komponenti troškova debitne kartice

| Troškovi debitne kartice | |
|---|-------------|
| Komponente troškova | Procenat |
| Plaćanje pružaocima platnih usluga (banaka) za prihvatanje debitnih kartica | 63.90% |
| Telekomunikacioni troškovi koji se naplaćuju za internet konekciju terminala kartica ili elektronskog novca | 11.00% |
| Štampanje, rekonsiliacija, kontrola, registracija dnevnih izveštaja računa i poravnanje propratnih računa | 8.90% |
| Troškovi poslovanja (npr. troškovi transakcije, dodatne naknade) opterećeni za kupovinu korišćenjem debitne kartice | 8.00% |
| Korišćenje online bankarstva | 3.80% |
| Održavanje bankovnog računa | 1.90% |
| Kontrola stanja na bankovnom računu | 1.20% |
| Gubici preduzeća zbog prevare ili krađe i troškova osiguranja | 1.00% |
| Zamena papirnih rolni na terminalima kartica | 0.30% |
| Total | 100% |

²⁵ Godišnji prosečni troškovi radnika za odlazak i dolazak u najbližu banku ili ATM radi podizanja novca, deponovanja prodaje, realizaciju uplata itd. Novčani troškovi se obračunavaju korišćenjem prosečne plate blagajnika kao punomoćje. Na osnovu analize uzorka, prosečna plata blagajnika po minuti je 0,03 evra (1,77 evra / sat), sa tipičnom pretpostavkom od 5 radnih dana u nedelji i 8 sati dnevno.

²⁶ Gubici poslovanja zbog falsifikovanog novca, krađe gotovine i/ili grešaka/neusklađenosti u stanju kasa i računu gotovine.

Tabela 10: Podela komponenti troškova kreditne kartice

| Troškovi kreditne kartice | |
|--|-----------------|
| Komponente troškova | Procenat |
| Plaćanje pružaocima platnih usluga (banaka) za prihvatanje kreditnih kartica | 47.20% |
| Troškovi poslovanja (npr. troškovi transakcije, dodatne naknade) opterećeni za kupovinu korišćenjem kreditne kartice | 21.80% |
| Telekomunikacioni troškovi koji se naplaćuju za internet konekciju terminala kartica ili elektronskog novca | 12.30% |
| Štampanje, rekonsiliacija, kontrola, registracija dnevnih izveštaja računa i poravnanje priloženih računa | 10.00% |
| Korišćenje online bankarstva | 4.40% |
| Održavanje bankovnog računa | 2.20% |
| Kontrola stanja na bankovnom računu | 1.40% |
| Zamena papirnih rolni na terminalima kartica | 0.40% |
| Gubici preduzeća zbog prevare ili krađe i troškova osiguranja | 0.30% |
| Ukupno | 100% |

Tabela 11: Podela komponenti troškova kreditnog transfera

| Troškovi kreditnog transfera | |
|---|-----------------|
| Komponente troškova | Procenat |
| Plaćanje pružaocima platnih usluga (banaka) za prihvatanje kreditnog transfera | 51.60% |
| Korišćenje online bankarstva | 19.90% |
| Održavanje bankovnog računa | 10.00% |
| Gubici preduzeća zbog prevare ili krađe i troškova osiguranja | 9.10% |
| Kontrola stanja na bankovnom računu | 6.10% |
| Troškovi poslovanja (npr. troškovi transakcije, dodatne naknade) opterećeni za kupovinu korišćenjem kreditnog transfera | 3.20% |
| Total | 100% |

Tabela 12: Podela komponenti troškova direktnog debitiranja

| Troškovi direktnog debitiranja | |
|---|-----------------|
| Komponente troškova | Procenat |
| Plaćanje pružaocima platnih usluga (banaka) za prihvatanje direktnog debitiranja | 68.50% |
| Korišćenje online bankarstva | 14.10% |
| Održavanje bankovnog računa | 7.10% |
| Kontrola stanja na bankovnom računu | 4.30% |
| Troškovi poslovanja (npr. troškovi transakcije, dodatne naknade) opterećeni za kupovinu korišćenjem direktnog debitiranja | 3.80% |
| Gubici preduzeća zbog prevare ili krađe i troškova osiguranja | 2.20% |
| Ukupno | 100% |

Podela troškova na strani ponude prema platnim instrumentima

Tabela 13: Podela komponenti troškova gotovine

| Troškovi gotovine | |
|-----------------------------------|-------------|
| Podugovoreni procenat | 21% |
| Komponente troškova ²⁶ | Procenat |
| Administrativni | 34.00% |
| ATM | 29.00% |
| Prevoz | 15.00% |
| Obezbeđenje | 11.00% |
| Šalter | 7.00% |
| Pomoćna kancelarija | 4.00% |
| IT | 2.00% |
| Ukupno | 100% |

Tabela 14: Podela komponenti troškova debitne kartice

| Troškovi debitne kartice | |
|-----------------------------------|-------------|
| Podugovoreni procenat | 14% |
| Komponente troškova ²⁷ | Procenat |
| Obrada podataka | 30.00% |
| Stanje | 18.00% |
| Šalter | 17.00% |
| IT | 17.00% |
| Naknada razmene | 11.00% |
| Obezbeđenje | 4.00% |
| Licenciranje | 2.00% |
| Ostali administrativni troškovi | 2.00% |
| Programi lojalnosti | 1.00% |
| Ukupno | 100% |

²⁶ Podela komponenti za gotovinu se sastoji od sledećih troškova: ATM – održavanje i naknade razmene. Pomoćna kancelarija – komercijalni troškovi za obradu gotovine; troškovi osoblja sefa Centralne banke. Šalter – troškovi osoblja komercijalne banke za obradu transakcija, otvaranje i zatvaranje računa; Troškovi osoblja NBFi za raspodelu i prikupljanje gotovine. Troškovi obezbeđenja – održavanje sefa, obezbeđenje, gubici i sprečavanje prevara za komercijalne banke, NBFi i centralnu banku. IZ – povezivanje mreže, održavanje opreme i programa i troškovi bankarskog sistema Centralne banke. Prevoz – svi troškovi prevoza za komercijalne banke, NBFi-e i Centralnu banku. Ostalo – troškovi za zahteve i stanje iz komercijalnih banaka; štampanje, reklamiranje i tarife NBFi-a.

²⁷ Podela komponenti za debitne kartice sastoji se od sledećih troškova: Šalter – proizvodnja, izdavanje i prevoz. IT – IT sistem kartica i troškovi POS-a. Bezbednost – troškovi obezbeđenja, gubici i sprečavanje prevara. Ostalo – troškovi zahteva, stanja i tarifa.

Tabela 15: Podela komponenti troškova kreditne kartice

| Troškovi kreditne kartice | |
|---|-----------------|
| Podugovoreni procenat | 16% |
| Komponente troškova²⁸ | Procenat |
| Naknada razmene | 20.00% |
| Šalter | 18.00% |
| Obrada podataka | 17.00% |
| Stanje | 13.00% |
| Licenciranje | 12.00% |
| IT | 10.00% |
| Ostali administrativni troškovi | 5.00% |
| Obezbeđenje | 4.00% |
| Programi lojalnosti | 1.00% |
| Ukupno | 100% |

Table 16: Podela komponenti troškova kreditnog transfera

| Troškovi elektronskog kreditnog transfera | |
|--|-----------------|
| Podugovoreni procenat | 8% |
| Komponente troškova²⁹ | Procenat |
| IT | 54.00% |
| Ostali administrativni troškovi | 30.00% |
| Šalter | 8.00% |
| Obrada | 5.00% |
| Obezbeđenje | 3.00% |
| Ukupno | 100% |

Tabela 17: Podela komponenti troškova direktnog debitiranja

| Troškovi elektronskog direktnog debitiranja | |
|--|-----------------|
| Podugovoreni procenat | 1% |
| Komponente troškova³⁰ | Procenat |
| Administrativni | 30.00% |
| IT | 28.00% |
| Obezbeđenje | 20.00% |
| Obrada | 15.00% |
| Šalter | 7.00% |
| Ukupno | 100% |

²⁸ Podela komponenti za kreditne kartice se sastoji od sledećih troškova: Šalter – proizvodnja, izdavanje i prevoz. IT – IT sistem kartica i troškovi POS-a. Bezbednost – troškovi obezbeđenja, gubici i sprečavanje prevara. Ostalo – troškovi zahteva, stanja i tarifa.

²⁹ Podela komponenti za kreditne transfere se sastoji od sledećih troškova: Šalter – zahtevi vezani za kreditne transfere. Bezbednost – troškovi obezbeđenja, gubici i sprečavanje prevara. Obrada – naknade komercijalnih banaka isplaćene za autorizaciju, kliring, ulazak u mrežu i naknade razmene; troškovi obrade centralne banke. Ostalo – troškovi softvera Centralne banke; arhiviranje komercijalne banke i troškovi traženja kanala na daljinu.

³⁰ Podela komponenti za direktno debitiranje sastoji se od sledećih troškova: Šalter – zahtevi vezani za direktno debitiranje. Bezbednost – troškovi obezbeđenja, gubici i sprečavanje prevara. Obrada – naknade komercijalnih banaka isplaćene za autorizaciju, kliring, ulazak u mrežu i naknade razmene; troškovi obrade centralne banke. Ostalo – troškovi softvera Centralne banke; arhiviranje komercijalne banke i troškovi traženja kanala na daljinu.

