



Centralna banka  
BOSNE I HERCEGOVINE  
Централна банка  
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ



UDRUŽENJE BANAKA BOSNE I HERCEGOVINE  
UDRUGA BANAKA BOSNE I HERCEGOVINE  
УДРУЖЕЊЕ БАНКА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ  
BANKS ASSOCIATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA



BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
AGENCIJA ZA BANKARSTVO  
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE



# Priručnik za građane Elektronske i digitalne finansijske usluge



**IFC** | International  
Finance Corporation  
WORLD BANK GROUP



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

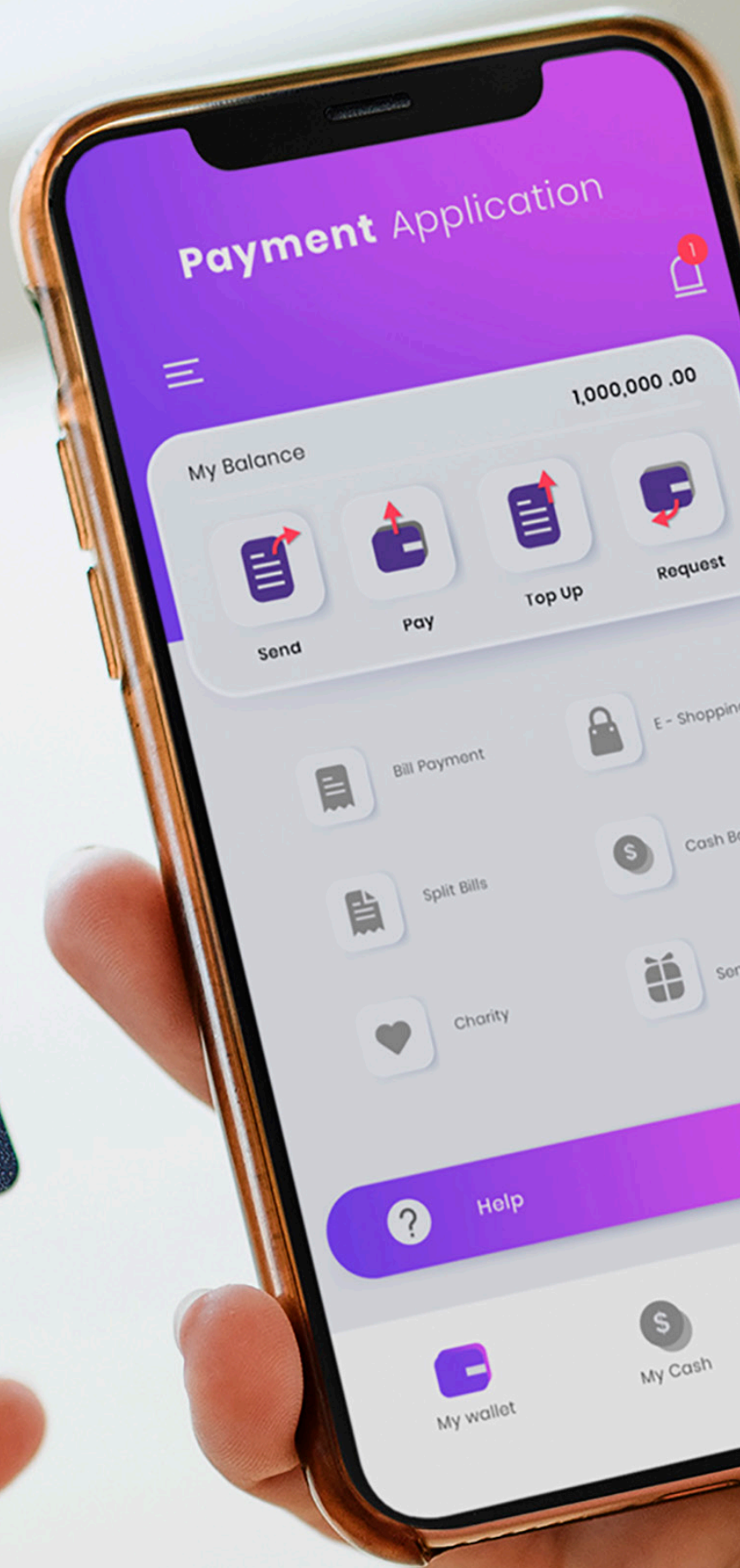
Federal Department of Economic Affairs,  
Education and Research EAER  
State Secretariat for Economic Affairs SECO

# Sadržaj

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Šta je EDFs?</b>                                                             | <b>5</b>  |
| <b>Prednosti digitalnog plaćanja</b>                                            | <b>6</b>  |
| 1. Digitalni kanali nude veću sigurnost                                         | 6         |
| 2. Uspostavljanje kreditnog izvještavanja putem kreditnog registra <sup>1</sup> | 7         |
| 3. Digitalni kanali pružaju bolju dostupnost i olakšano korištenje              | 8         |
| 4. Plaćanje na šalteru naspram plaćanja putem mobilnog bankarstva               | 10        |
| 5. Mogućnost beskamatnog zaduživanja                                            | 11        |
| 6. Brzi novčani transferi                                                       | 11        |
| 7. Jednostavno praćenje troškova                                                | 11        |
| 8. Olakšava blagovremeno plaćanje komunalnih računa                             | 12        |
| 9. Strane valute više nisu problem                                              | 12        |
| 10. Ostale prednosti                                                            | 12        |
| <b>Jedinstveno područje plaćanja u eurima (SEPA) – finansijski most</b>         | <b>14</b> |
| <b>Sistemi za instant plaćanje – TIPS Klon: Opći pregled</b>                    | <b>16</b> |
| <b>Šta su kartice?</b>                                                          | <b>18</b> |
| 1. Debitna kartica                                                              | 18        |
| 2. Kreditna kartica                                                             | 18        |
| 3. Pre-Paid kartica                                                             | 19        |
| 4. Savjeti i upozorenja za korištenje kartica                                   | 19        |
| <b>Prednosti korištenja kartica</b>                                             | <b>20</b> |
| <b>Kako koristiti debitne/kreditne kartice?</b>                                 | <b>20</b> |
| <b>Vrste kartica na osnovu tehnologije koja se koristi</b>                      | <b>22</b> |
| 1. Kako kartica funkcioniše?                                                    | 22        |
| 2. Sigurnost kartice                                                            | 23        |
| <b>Platni terminal</b>                                                          | <b>24</b> |
| Mobilni POS terminal                                                            | 24        |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Šta je NFC?</b> .....                                                                                 | <b>25</b> |
| Da li je sigurno koristiti NFC? .....                                                                    | 25        |
| <b>Internet bankarstvo</b> .....                                                                         | <b>26</b> |
| <b>Mobilno bankarstvo</b> .....                                                                          | <b>27</b> |
| <b>Sprečavanje prevara i osiguranje sigurnosti pri korištenju internet i mobilnog bankarstva</b> .....   | <b>28</b> |
| <b>Šta je e-Novčanik?</b> .....                                                                          | <b>30</b> |
| 1. Karakteristike elektronskog novčanika .....                                                           | 30        |
| 2. Kako početi s korištenjem elektronskog novčanika .....                                                | 31        |
| 3. Šta je potrebno za početak korištenja e-novčanika? .....                                              | 32        |
| 4. Vrste e-novčanika .....                                                                               | 32        |
| <b>Preporučene prakse za sigurno korištenje digitalnih finansijskih usluga</b> .....                     | <b>33</b> |
| <b>Razumijevanje kreditnog izvještavanja i kako digitalne finansijske usluge (DFS) mogu pomoći</b> ..... | <b>34</b> |
| <b>Vodič za edukatore</b> .....                                                                          | <b>38</b> |
| 1. Preporučene smjernice za izvođenje obuke .....                                                        | 39        |
| 2. Šta treba raditi .....                                                                                | 40        |
| 3. Šta ne treba raditi .....                                                                             | 40        |
| 4. Zahtjevi za provođenje obuke .....                                                                    | 41        |
| 5. Vježba: Tačno/Netačno: Koje od sljedećih tvrdnji su tačne? .....                                      | 41        |
| 6. Video materijali koji mogu koristiti edukatorima .....                                                | 41        |
| 7. Primjer rasporeda obuke i napomene za edukatora .....                                                 | 42        |
| <b>Bibliografija</b> .....                                                                               | <b>46</b> |







## **Cilj učenja: Elektronske i digitalne finansijske usluge u BiH, zajedničke aktivnosti i ciljevi saradnje između Centralne banke BiH (CBBiH), Udruženja banaka BiH (UBBiH), Agencija za bankarstvo Federacije BiH i Republike Srpske, i IFC-a**

Dobro došli na obuku o elektronskim i digitalnim finansijskim uslugama za sve građane. Ovaj materijal za obuku namijenjen je odraslim osobama koje žive u Bosni i Hercegovini. Nakon završetka ove obuke polaznici će moći da:

1. Jasno prepoznaju prednosti korištenja kanala elektronskih i digitalnih finansijskih usluga (EDFS) u odnosu na gotovinske transakcije;
2. Nauče kako obavljati transakcije putem EDFS-a;
3. Razlikuju različite proizvode i kanale elektronskih i digitalnih finansijskih usluga.

### **Šta je EDFS?**

Ljudi su obično koristili finansijske usluge samo u fizičkim poslovnicama banaka. Elektronske i digitalne finansijske usluge (EDFS) odnose se na jednostavan digitalni pristup formalnim finansijskim uslugama. Takve usluge i kanali osmišljeni su da odgovaraju potrebama korisnika, te se pružaju odgovorno, po cijeni koja je prihvatljiva za korisnike, održiva za pružaoce i profitabilna za prodavce.

Svaka ponuda digitalnih finansijskih usluga sastoji se od tri ključne komponente:

**(a) digitalne transakcijske platforme, (b) prodavaca i (c) uređaja** (obično POS terminala ili mobilnog telefona) za obavljanje transakcija putem platforme. Ovakav pristup omogućava i osobama koje ranije nisu koristile bankarske usluge da sve više stiču pristup finansijskim uslugama putem inovativnih digitalnih kanala. Digitalni kanali korisnicima pružaju bolji više kanalni pristup, tako da mogu koristiti formalne

finansijske usluge na način koji im najviše odgovara, putem kanala po svom izboru.

Banke, mikrofinansijske institucije, mobilni operateri i treći pružaoци finansijskih usluga koriste mobilne telefone, POS uređaje i mreže obučanih prodavaca kako bi ponudili osnovne finansijske usluge koje su korisnicima jednostavnije za korištenje, dostupnije u većem obimu i jeftinije u odnosu na tradicionalno bankarstvo.

**Glavne vrste proizvoda elektronskih i digitalnih finansijskih usluga obrađene u ovom priručniku su sljedeće:**

- ▶ Kartice i POS terminal
- ▶ NFC
- ▶ E-novčanik

# Prednosti digitalnog plaćanja

Iako većina finansijskih institucija u svijetu prelazi na bezgotovinsko poslovanje, kod šire populacije i dalje postoji dilema da li da prihvate ove kanale ili da ostanu pri korištenju gotovine. Brinu se hoće li prihvatanje i korištenje elektronskih i digitalnih kanala olakšati pristup i donijeti stvarne koristi, ili će samo povećati stres, dodatne troškove i nepoznate sigurnosne rizike.

U ovom dijelu predstavljamo razloge zbog kojih bi odrasli korisnici trebali preći sa gotovine na digitalne načine plaćanja.

## 1. Digitalni kanali nude veću sigurnost

Digitalni kanali pružaju veću sigurnost za vaš novac jer ne morate nositi gotovinu. U slučaju gubitka ili krađe kreditne ili debitne kartice, možete je brzo i jednostavno zamijeniti prijavom u vašoj banci. Osim toga, kompanije koje izdaju kartice nude zaštitu vlasnicima kartica, na primjer, MasterCard ima politiku „nulte odgovornosti“ kojom se štite vlasnici (kreditnih, debitnih i prepaid kartica) od bilo kakve odgovornosti za prevarne transakcije izvršene njihovim MasterCard karticama. Nadalje, kompanije za platne kartice kontinuirano ulažu u tehnologije visoke sigurnosti koje omogućavaju otkrivanje i sprečavanje prevarantskih transakcija.



PIN kodovi odvrćaju od krađe, a većina prodavaca traži da prilikom svake kupovine uz karticu bude priložena i službena identifikacija. Također, kompanija koja izdaje karticu mora pregledati transakcije prije nego što se odobre. U slučaju krađe kartice ili elektronskog novčanika, vrlo ih je lako blokirati na daljinu, dok je gotovo nemoguće povratiti izgubljeni ili ukradeni novac.

U slučaju debitnih kartica, sav novac na vašem bankovnom računu dostupan je za podizanje bez straha od gubitka gotovine. POS terminali za plaćanje karticom dostupni su i u svim manjim prodavnicama.

Osim toga, korištenjem digitalnih kanala ne postoji rizik od primanja falsifikovanih novčanica, što može stvoriti velike probleme.

Stoga je bolje izbjegavati nošenje gotovine i radije koristiti digitalne opcije.



## 2. Uspostavljanje kreditnog izvještavanja putem kreditnog registra<sup>1</sup>

Postoji mnogo primjera najboljih praksi u uspostavljanju kreditnog izvještavanja. Korištenje digitalnih kanala izuzetno je korisno u izgradnji kreditne istorije tokom vremena, što korisnicima omogućava da poboljšaju svoj kreditni skor u kreditnom registru ako pravovremeno izmiruju svoje obaveze. Istorija digitalnih transakcija doprinosi jačanju finansijskog otiska, što može biti izuzetno korisno osobama koje žele koristiti finansijske proizvode formalnih finansijskih institucija.

Kreditni registri, poput Centralnog registra kredita uspostavljenog u Bosni i Hercegovini, prikupljaju podatke o tome kako su poslovni subjekti i fizička lica otplaćivali prethodne kredite i zaduženja, kao što su stambeni krediti, krediti za automobile, lični krediti, krediti na kreditnim karticama ili bilo koji drugi krediti iz ranijeg perioda. Ovo pomaže zajmodavcima da minimiziraju rizik od neizmirenih kredita

pažljivim pregledom kreditne istorije potencijalnih zajmoprimaca. Svaki put kada osoba podnese zahtjev za kredit/pozajmicu, banka ili kompanija za kreditne kartice odmah provjerava njihov status u kreditnom registru kako bi utvrdila kreditni skor. Ako zajmoprimac ima lošu kreditnu istoriju, zajmodavac mu možda neće odobriti kredit, ili mu može ponuditi manji iznos kredita ili naplatiti vrlo visoku kamatnu stopu, u zavisnosti od kreditnog rizika.

Bilo koji kredit u kašnjenju ili neizmireni dug zabilježen u vašem kreditnom izvještaju može ograničiti vašu mogućnost zaduživanja kod formalnih finansijskih institucija. Također, nedostatak kreditne istorije je veoma nepovoljno, jer zajmodavci ne vjeruju takvim potencijalnim zajmoprimcima. Stoga je važno koristiti digitalne kanale umjesto gotovine na odgovoran način, kako bi se tokom vremena izgradila dobra kreditna istorija.

<sup>1</sup><https://www.worldbank.org/en/publication/gfdr/gfdr-2016/background/credit-registry>



### 3. Digitalni kanali pružaju bolju dostupnost i olakšano korištenje

Osobe mogu koristiti digitalne kanale za pristup bankovnim računima ili kreditnim linijama koje se nude na karticama non-stop u bilo koje doba dana ili noći, skoro pa sa svakog mjesta u svijetu. To im omogućava siguran i jednostavan pristup finansijskim uslugama kad god i gdje god im je potreban.

Kartice su trenutno najbrži i najjednostavniji način za obavljanje kupovina, bilo na mjestu prodaje (POS), putem interneta (online kupovina) ili telefonom. Postoji širok izbor kartica, što znači da ljudi imaju veći izbor i mogu lakše odabrati proizvod koji im bolje odgovara.

#### Faktori koji ubrzavaju prihvatanje mobilnog plaćanja: evropski primjer

Sigurnost, praktičnost i povećanje broja maloprodajnih mjesta opremljenih terminalima za beskontaktno plaćanje ključni su faktori koji pokreću prihvatanje mobilnog plaćanja širom Evrope. Sigurna tehnologija pruža potrošačima osjećaj sigurnosti prilikom kupovine mobilnim uređajima, omogućavajući besprijekorno iskustvo kupovine za svakodnevne potrebe – od putovanja na posao do jutarnje kafe i zabave. Pored toga, **evropski trgovci sve češće instaliraju novu tehnologiju koja podržava plaćanje karticama i mobilnim (NFC) uređajima.**

- ▶ U Evropi, pet najpopularnijih kategorija trgovaca za mobilna plaćanja su restorani, supermarketi, javni prevoz, brza hrana i piće, te slobodno vrijeme i zabava.
- ▶ Prilikom putovanja u inostranstvo, **Evropljani su koristili svoje mobilne uređaje za kupovinu u 91 zemlji širom svijeta, što pokazuje da se ljudi osjećaju sigurno kada koriste svoje pametne telefone ili tablete prilikom kupovine u drugoj zemlji.**
- ▶ U Evropi postoji više od 1,2 miliona trgovaca koji u prodavnicama prihvataju beskontaktna plaćanja karticama i mobilnim uređajima, što je omogućilo više od pet milijardi beskontaktnih kupovina od strane evropskih korisnika Visa računa. Ovo predstavlja 32% svih transakcija obrađenih Visa karticama na fizičkim maloprodajnim lokacijama.

Izvor: [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com)



## 4. Plaćanje na šalteru naspram plaćanja putem mobilnog bankarstva

Mobilno bankarstvo podrazumijeva znatno niže troškove u odnosu na plaćanje na šalteru, kako za banke, tako i za korisnike. Glavni razlog za to je manji operativni trošak povezan s digitalnim radnjama u poređenju s održavanjem fizičkih filijala i zaposlenika za usluge preko šaltera. Digitalne transakcije jeftinije je obrađivati nego ručne, lične usluge. Zbog toga online ili mobilna plaćanja često nemaju naknadu ili imaju vrlo niske naknade, dok plaćanja na šalteru (u banci ili pošti) uključuju troškove usluge koji pokrivaju plate zaposlenika i troškove obrade. Osim što smanjuje operativne troškove, mobilno bankarstvo štedi i značajno vrijeme, kako korisnicima, tako i institucijama.

**Tabela naknada i provizija za usluge plaćanja putem mobilnog bankarstva po bankama – primjer<sup>2</sup>**

| Vrsta usluge                                         | Banka 1     | Banka 2     | Banka 3     |
|------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Uspostavljanje usluge                                | Bez naknade | Bez naknade | Bez naknade |
| <b>Plaćanje putem mobilnog bankarstva – interno</b>  |             |             |             |
| do 100 KM                                            | 0,50        | 0,50        | 0,45        |
| 100–500 KM                                           | 0,50        | 0,50        | 0,45        |
| 500 – 1.000 KM                                       | 0,80        | 0,70        | 0,45        |
| preko 1.000 KM                                       | 0,80        | 0,70        | 0,45        |
| <b>Plaćanje putem mobilnog bankarstva – eksterno</b> |             |             |             |
| do 100 KM                                            | 0,80        | 1,00        | 0,80        |
| 100 – 500 KM                                         | 0,80 – 1,00 | 1,00        | 1,25        |
| 500 – 1.000 KM                                       | 1,50        | 1,25        | 1,25        |
| preko 1.000 KM                                       | 1,50 – 3,00 | 1,25        | 1,25 – 3,00 |

**Tabela naknada i provizija za usluge plaćanja na šalteru po bankama – primjer**

| Vrsta usluge                                          | Banka 1         | Banka 2     | Banka 3        |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-------------|----------------|
| Uspostavljanje usluge                                 | Bez naknade     | Bez naknade | Bez naknade    |
| <b>Gotovinski prenos novčanih sredstava – interno</b> |                 |             |                |
| do 100 KM                                             | 2,50 KM         | 2,20 KM     | 1,90 – 2,20 KM |
| 100 – 500 KM                                          | 2,80 KM         | 2,70 KM     | 2,40 – 3,00 KM |
| 500 – 1.000 KM                                        | 3,00 KM         | 3,20 KM     | 3,00 KM        |
| over 1.000 KM                                         | 3,00 – 5,00 KM  | 3,70 KM     | 4,20 – 6,00 KM |
| <b>Gotovinski prenos novčanih sredstava– eksterno</b> |                 |             |                |
| do 100 KM                                             | 3,00 KM         | 2,70 KM     | 2,40 KM        |
| 100 – 500 KM                                          | 3,20 KM         | 3,20 KM     | 3,20 – 4,80 KM |
| 500 – 1.000 KM                                        | 3,50 KM         | 3,70 KM     | 4,80 KM        |
| Preko 1.000 KM                                        | 3,50 – 10,00 KM | 4,20 KM     | 4,80 – 9,60 KM |

<sup>2</sup> Izvor: <https://abrs.ba/naknade-provizije-sa-stanovnistvom/>





## 5. Mogućnost beskamatnog zaduživanja

Većina kreditnih kartica omogućava period bez obračuna kamate (obično 30–45 dana), što znači da korisnici mogu koristiti beskamatni kredit. Međutim, potrošeni iznos je potrebno platiti na vrijeme, prije datuma dospijeca, inače će biti obračunata kamata.

Kamatna stopa koju banka obračunava na dug po kreditnoj kartici je prilično visoka, zbog čega bi dug trebalo izmiriti prije početka obračuna kamate.

Kroz kreditnu liniju koju nude kreditne kartice, korisnici mogu pokriti hitne potrebe ili druge nepredviđene troškove. Također, mogu otplaćivati iznose potrošene putem kreditnih kartica u vremenskom okviru koji odgovara njihovim potrebama i budžetu.

## 6. Brzi novčani transferi

Digitalni kanali omogućili su veoma brzo i jednostavno slanje i primanje novca. Digitalni kanali nude siguran, pouzdan, praktičan i povoljan način za prenos novca unutar zemlje, ali i na međunarodna tržišta, što je mnogo bolje od transporta novca u gotovini, zbog čega postaju poželjnija opcija.

Prenos novca putem digitalnih kanala posebno je efikasan za doznake koje šalju migranti koji rade u inostranstvu.

## 7. Jednostavno praćenje troškova

Korištenje digitalnih plaćanja može pomoći korisnicima da prate svoje troškove i obrazce potrošnje. Pri digitalnom plaćanju evidentiraju se svi podaci o troškovima korisnika.

Platne kartice olakšavaju praćenje i upravljanje troškovima, jer omogućavaju trenutni online pristup informacijama o nedavnim transakcijama, kao i detaljne mjesečne izvještaje. S druge strane, kada se koristi gotovina, korisnik mora voditi zasebne evidencije kako bi imao pregled troškova i mogao te informacije koristiti za planiranje buduće potrošnje.

## 8. Olakšava blagovremeno plaćanje komunalnih računa

Većina banaka i drugih finansijskih institucija svojim korisnicima nudi mogućnost plaćanja računa putem interneta. U ovom digitalnom dobu, razne mobilne aplikacije su postale jedinstvena platforma za plaćanje komunalnih računa. Korisnici mogu jednostavno platiti račun za mobilni telefon, struju ili bilo koji drugi komunalni račun koristeći svoj pametni telefon.

Za korisnike, digitalni platni sistemi omogućavaju jednostavnije plaćanje računa, jer su dostupni u svakom trenutku, uz minimalne ili nikakve

dodatne troškove. Računi se mogu platiti veoma brzo, čime se izbjegavaju neugodnosti povezane s odlaskom u kancelariju komunalnog preduzeća radi plaćanja. Istovremeno, štedi se i novac, jer se izbjegavaju zatezne kamate za plaćanje nakon roka dospijeca.

Korisnici banaka mogu koristiti i opciju automatskog plaćanja (auto pay), koja omogućava da budući računi budu plaćeni automatski na unaprijed određeni datum, čime se smanjuje rizik od propuštanja roka.

## 9. Strane valute više nisu problem

Ako putujete u inostranstvo, nećete moći koristiti svoju lokalnu valutu i trebat će vam valuta zemlje koju posjećujete. Kod plaćanja karticom, kompanija koja izdaje karticu automatski će izvršiti konverziju valute prilikom kupovine. Ako korisnik obavijesti svoju banku prije odlaska iz svoje zemlje, ne bi trebalo da ima problema pri plaćanju karticom u inostranstvu.

## 10. Ostale prednosti

Nošenje gotovine u džepu može dovesti do dodatne potrošnje, a takođe može privući i druge osobe (prijatelje ili rodbinu) koje traže pozajmice. Korištenje digitalnih kanala pomaže u kontrolisanju ovakvog ponašanja. Još jedna prednost digitalnih kanala je što korisnici mogu platiti tačan iznos bez brige o sitnom novcu ili o tome hoće li ga trgovac moći vratiti prilikom plaćanja kupljene robe.

### Ključna pouka:

Izuzetno je važno da ljudi postepeno prelaze s gotovine na elektronske i digitalne kanale plaćanja. U savremenom dobu u kojem se sve temelji na podacima, dobar digitalni finansijski trag može biti vrlo korisan jer omogućava pristup boljim finansijskim proizvodima i uslugama po znatno povoljnijim cijenama. Osim dugoročnih koristi, prihvatanjem digitalnih kanala korisnici mogu ostvariti i brojne neposredne pogodnosti i nagrade koje finansijske institucije nude putem digitalnih kanala.





ENERGY BILL

# 10234-402545/74



Find a code to scan

ENERGY BILL

# 10234-402545/74



SCAN TO PAY

|   | Unit Price | Amount     |
|---|------------|------------|
| 2 | 10,00 US\$ |            |
| 1 | 9,00 US\$  |            |
| 2 | 5,00 US\$  | 10,00 US\$ |

Payment Date: 10/01/20

Company Name:

Energy Services Company

Account Number: 10234

Bill Period:

09/01/20 - 09/30/20

Due Date:

10/01/20

Project Name:

Project Description:

Service Address:

Service ID:

Service ID:

Service ID:

Service ID:

Service ID:

Payment Date:

Thank you for your business

Your satisfaction is our priority

Yours sincerely,

(1) Sample

Number 10234-402545/74





## Jedinstveno područje plaćanja u eurima (SEPA) – finansijski most

Jedinstveno područje plaćanja u eurima (SEPA) predstavlja integrisani evropski prostor plaćanja u kojem se sve bezgotovinske transakcije u eurima izvršavaju prema istim pravilima, standardima i troškovima, bez obzira na zemlju porijekla. SEPA obuhvata sve države članice EU, zemlje evrozone, kao i zemlje van EU koje su uskladile svoje regulatorne i tehničke okvire sa evropskim standardima propisanim od strane Evropskog vijeća za platni promet. Unutar ovog prostora, prekogranične transakcije tretiraju se kao domaće – podjednako brze, povoljne i jednostavne.

SEPA uklanja fragmentiranost evropskog tržišta platnog prometa i stvara jedinstveno finansijsko okruženje koje je interoperabilno, sigurno i potpuno standardizovano.

U praktičnom smislu, SEPA omogućava građanima, kompanijama i institucijama da vrše prenose u eurima koristeći jedinstvena platna sredstva – SEPA kreditni transfer (SCT) i SEPA direktni debit (SDD) – uz standardizovane formate poruka, usklađena pravila i minimalne naknade. To znači da kompanija u SEPA području može platiti dobavljaču u SEPA području jednako jednostavno kao domaćem partneru, dok građani mogu brže i znatno povoljnije slati i primati sredstva iz drugih SEPA zemalja.

Uvođenje SEPA standarda ima značajne ekonomske implikacije. Za preduzeća to znači niže troškove transakcija, brži obrt kapitala i veću predvidljivost. Za banke donosi povećanu konkurentnost i mogućnosti za razvoj novih digitalnih proizvoda, dok građanima omogućava kraj višednevnog čekanja i početak stvarne finansijske fleksibilnosti.

Iskustvo zemalja koje su se pridružile SEPA pokazuje da je prilikom prekograničnog plaćanja došlo do mjerljivog smanjenja troškova i brže realizacije transakcija, što donosi značajne uštede za preduzeća i domaćinstva. Niži troškovi novčanih transfera imaju i važan društveni efekat jer smanjuju raširene neformalne prakse

slanja novca. Kada zvanični kanali postanu brzi, jednostavni i pristupačni, građani se prirodno preusmjeravaju na formalne tokove, čime se povećava sigurnost, transparentnost i integritet finansijskog sistema.

Pored pogodnosti koje SEPA pruža u pogledu transfera sredstava – posebno doznaka i plaćanja računa – zemlje koje pristupaju SEPA području suočavaju se s podjednako važnim implikacijama za tržišta kapitala, jačanje povjerenja stranih investitora te unapređenje ukupne transparentnosti na državnom nivou unutar SEPA geografskog okvira.

Usaglašavanje s propisima EU, koji predstavljaju neophodan regulatorni okvir za pristup SEPA-i, u praksi znači da zemlja osigurava visok nivo sigurnosti i ekvivalenciju u nadzornim i operativnim kapacitetima svojih finansijskih tržišta. Iz perspektive stranih investitora, takvo regulatorno usaglašavanje povećava investicijsku privlačnost zemlje, što dovodi do rasta stranih ulaganja i, posljedično, povećanja prekograničnih transakcija na tržištima kapitala – faktora koji otvaraju značajan put ka snažnijem ekonomskom rastu.

Za zemlje s velikom dijasporom čije doznake čine značajan udio BDP-a, pristup SEPA području ima dvostruki značaj: omogućava brže, jeftinije i sigurnije doznake, dok – što je još važnije – ojačava veze s dijasporom i podstiče aktivniju



ulogu dijasorskih zajednica u investicijskim aktivnostima unutar matične zemlje.

Nije sporno da usaglašavanje s propisima EU i pristup SEPA geografskom području pružaju snažnu osnovu za daljnje inovacije i unapređenja koja će u razumnom vremenskom okviru značajno poboljšati kako ponudu, tako i potražnju za digitalnim finansijskim proizvodima.

Proces pristupa Bosne i Hercegovine SEPA području predstavlja jedan od najznačajnijih aktuelnih i strateških projekata u oblasti platnih sistema u zemlji i važan korak u evropskim integracijama, koji nosi direktne koristi za građane i privredu. Pristup SEPA-i će dovesti i do jačanja i integracije platnih sistema Bosne i Hercegovine u evropske platne tokove. Za postizanje članstva u SEPA području neophodno je ispuniti određene kriterije i uskladiti domaće zakonodavstvo, posebno u oblasti platnih sistema i usluga, s propisima EU. Ključni preduslov za članstvo je pravno usaglašavanje s evropskim direktivama, prvenstveno PSD2 (Direktiva o platnim uslugama), EMD2 (Direktiva o elektronskom novcu) i pravilima Evropskog vijeća za platni promet (EPC).

Uzimajući u obzir institucionalne nadležnosti u Bosni i Hercegovini i činjenicu da su one podijeljene između različitih nivoa (državni i entitetski), koordinacija aktivnosti relevantnih institucija od izuzetnog je značaja za ispunjavanje SEPA kriterija. Centralna banka

Bosne i Hercegovine djeluje kao koordinator kroz Koordinacioni odbor za pristupanje SEPA području (KOSP), koji obuhvata ministarstva finansija entiteta, entitetske bankarske agencije i Udruženje banaka Bosne i Hercegovine. Osim toga, Centralna banka aktivno koordinira s drugim relevantnim institucijama odgovornim za ispunjavanje pojedinačnih SEPA kriterija. Budući da je ovaj formalni korak ulaska u SEPA geografsko područje neophodan, ali ne i dovoljan uslov za početak SEPA plaćanja, Centralna banka Bosne i Hercegovine kontinuirano radi na aktivnostima potrebnim za pripremu banaka i uspostavljanje adekvatne infrastrukture za povezivanje i postizanje interoperabilnosti s platnim infrastrukturama EU, čime se omogućavaju direktne platne transakcije sa SEPA zemljama. Ovo se pokazalo kao izuzetan izazov čak i za zemlje koje su već pristupile SEPA geografskom području. Na ovaj način, Centralna banka Bosne i Hercegovine istovremeno provodi koordinacione aktivnosti vezane za pripremu potrebnog regulatornog usaglašavanja i formalizaciju paketa za članstvo u SEPA-i, kao i tehničke preduslove za SEPA platne operacije. Sve ovo ima za cilj osigurati da SEPA plaćanja mogu početi bez odlaganja nakon prijema Bosne i Hercegovine u SEPA geografsko područje, te izgraditi efikasnu infrastrukturu koja omogućava sigurna, efikasna i – što je posebno važno – ekonomična plaćanja u eurima za građane i preduzeća s zemljama unutar SEPA područja.

## Sistemi za instant plaćanje – TIPS Klon: Opći pregled

Instant plaćanja otvaraju nove horizonte u oblasti plaćanja nudeći brze, sigurne i vrlo ekonomične transakcije. Uvođenje sistema instant plaćanja pokazalo je snažan zamah u digitalizaciji širom zemalja, kao i značajan napredak u bezgotovinskim plaćanjima. Ovi sistemi su gotovo u potpunosti dostupni, što znači da nema prekida u obradi plaćanja i da se transakcije izvršavaju neprekidno tokom cijele godine. Sistemi instant plaćanja predstavljaju ključnu osnovu za razvoj digitalnih usluga, kako za banke, tako i za fintech kompanije koje obogaćuju finansijski pejzaž. Digitalizacija javne uprave, mogućnost plaćanja instantnim plaćanjima na fizičkim i online prodajnim mjestima, iniciranje plaćanja korištenjem sigurnih QR kodova ili NFC-a kroz instant kanale, te mnoge druge funkcionalnosti, samo su neki od benefita uvođenja ovih sistema. Posebnu važnost imaju sistemi instant plaćanja koji se odlikuju visokim stepenom standardizacije i promoviraju interoperabilnost.

TIPS klon, kao kopija TIPS sistema u EU, predstavlja praktičan primjer takve infrastrukture. Poznato je da je TIPS (TARGET Instant Payment Settlement) panevropska infrastruktura za obračun instant plaćanja u realnom vremenu kojom upravlja Evropska centralna banka unutar Eurosistema. Omogućava izvršenje transakcija u roku od nekoliko sekundi, neprekidno tokom cijele godine, uključujući praznike, uz poravnanje direktno na računima centralnih banaka. TIPS nudi izuzetno visok nivo sigurnosti, dostupnosti i interoperabilnosti, zasnovan na jedinstvenim tehničkim standardima poput ISO 20022 i strogo definisanim zahtjevima za sajber otpornost. TIPS klon predstavlja izgradnju domaće infrastrukture za instant plaćanja u Bosni i Hercegovini, razvijene u skladu sa evropskim TIPS sistemom i njegovim tehničkim i operativnim standardima. Praktično se radi o tehničkom klonu evropskog sistema TARGET Instant Payment Settlement, dizajniranom da funkcioniše prema istim arhitektonskim principima, sigurnosnim standardima i operativnim pravilima. U praksi, TIPS klon je nacionalna platforma za obračun instant plaćanja u realnom vremenu, koja radi neprekidno tokom cijele godine i sa

perspektivom buduće integracije u evropski TIPS sistem.

Korištenjem ISO 20022 poruka, mehanizama poravnanja centralne banke, višeslojne sajber sigurnosti i kontinuirane dostupnosti, sistem je prilagođen domaćoj valuti i regulatornom okviru, uz zadržavanje tehničke kompatibilnosti sa evropskim sistemima. Ovo otvara vrata budućoj direktnoj interoperabilnosti i integraciji u širi evropski prostor instant plaćanja.

Sa ovim sistemom, svaka transakcija – bilo da se radi o plaćanju kafe, računa za struju ili poreza – bit će izvršena u roku od nekoliko sekundi. Građani, preduzeća i institucije moći će slati i primati uplate instantno, bez obzira na radno vrijeme banaka ili dane u sedmici, dok pružaoci platnih usluga dobijaju mogućnost razvoja potpuno novih, inovativnih, sigurnih i ekonomičnih digitalnih servisa.

Ova tehnologija ne donosi samo veću brzinu – ona mijenja i kulturu plaćanja. U zemlji gdje novac još uvijek dominira, instant plaćanja otvaraju put ka digitalnoj ekonomiji, smanjuju troškove rukovanja gotovinom i podižu standarde fiskalne discipline.





U prvoj fazi realizacije, TIPS klon sistem će biti fokusiran isključivo na domaća instant plaćanja u Bosni i Hercegovini, omogućavajući građanima, preduzećima i institucijama da izvrše transakcije u svega nekoliko sekundi unutar nacionalnog platnog prostora. Ovaj korak je ključan za stabilno uvođenje nove infrastrukture i za potpunu prilagodbu banaka, platnih institucija i tehničkih pružalaca usluga novom režimu poravnanja, koji je dostupan u svakom trenutku.

Međutim, druga faza razvoja predviđa proširenje funkcionalnosti prema prekograničnim instant plaćanjima, pri čemu bi TIPS klon postao interoperabilan i omogućavao direktne, brze i niskotarifne transakcije između Bosne i Hercegovine i zemalja EU. Na taj način,

TIPS klon ne postaje samo nacionalna platforma, već i strateški put ka Jedinstvenom evropskom platnom području, otvarajući građanima i preduzećima pristup modernim prekograničnim uslugama u realnom vremenu. Uvođenje TIPS klona i poticanje svih inovacija i interoperabilnosti koje on nudi jasno odražava viziju i strategiju Centralne banke Bosne i Hercegovine: kontinuirano unapređenje postojećih sistema i razvoj novih, inovativnih, a istovremeno sigurnih, efikasnih i uvijek dostupnih sistema. Ovi sistemi predstavljaju kamen temeljac šire digitalizacije u svim sferama bosanskohercegovačkog društva, te su generator ekonomskog rasta i poboljšanja životnog standarda građana Bosne i Hercegovine.

# Šta su kartice?

Kartice obično izdaju finansijske institucije, a klasifikuju se prema načinu izdavanja, korištenju, valjanosti i obavezama plaćanja vlasnika kartice. Glavne vrste kartica su debitne, kreditne i prepaid kartice. U narednom dijelu sve ove vrste bit će detaljno objašnjene.

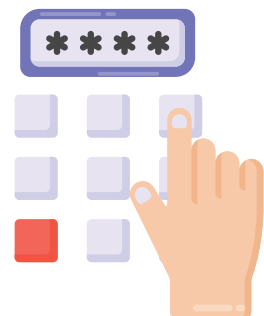


## 1. Debitna kartica

Debitna kartica, također poznata kao bankovna kartica ili ček kartica, je plastična platna kartica koja se može koristiti umjesto gotovine prilikom kupovine. Debitnu karticu izdaje banka u kojoj korisnik ima račun. Svaka transakcija izvršena debitnom karticom odmah se tereti na korisnikov račun, čime se smanjuje stanje na računu. Korisnik također može koristiti ovu karticu za podizanje gotovine do limita koji je odredila banka ili do iznosa sredstava dostupnih na njegovom/njenom bankovnom računu.

### PIN debitne kartice

PIN vaše debitne kartice je potreban za korištenje kartice na bankomatu. Korisnici trebaju zapamtiti svoj PIN i preporučuje se da ga ne zapisuju na karticu niti bilo gdje u blizini nje. Također, korisnici se trebaju suzdržavati od davanja PIN-a bilo kojoj drugoj osobi, trgovini ili zaposleniku banke.



## 2. Kreditna kartica

Kreditne kartice izdaju banke ili druge institucije odobrene od strane centralne banke. Kreditni limit korisnika određuje se na osnovu njegove kreditne sposobnosti, nakon što izdavalac kartice provede postupak procjene za odobravanje kredita.

Također, postoji vremensko ograničenje u kojem dodatno podignuti novac mora biti vraćen. Ovaj iznos se vraća banci zajedno sa kamatama koje obračunava izdavalac kartice u slučaju kašnjenja plaćanja dužeg od predviđenog roka.

Korisnici koji svakog mjeseca mogu u potpunosti i na vrijeme podmiriti dug svoje kreditne kartice mnogo dobijaju korištenjem kartice za mjesečne kupovine i plaćanje računa. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, izdavaoci kreditnih kartica naplaćuju visoke naknade, a korisnik mora platiti kamatu na preostali iznos, što može poništiti sve prednosti koje kartica nudi. Stoga je disciplina korisnika ključna.



### 3. Pre-Paid kartica

To su unaprijed napunjene kartice koje funkcionišu nezavisno i nisu povezane s bankovnim računom korisnika; mogu se koristiti bez obzira na to da li korisnik ima postojeći bankovni račun. Te kartice mogu se koristiti za ograničen broj transakcija u skladu s propisima. Kartice se mogu nadopunjavati za dalje korištenje i bez aktivnog bankovnog računa. Ove kartice smatraju se prilično sigurnim za korištenje, jer je rizik ograničen na iznos učitani na karticu, a bankovni podaci vlasnika kartice nisu otkriveni prilikom obavljanja transakcije.

### 4. Savjeti i upozorenja za korištenje kartica

- ▶ Potpišite svoju karticu kada je primite.
- ▶ Čim dobijete svoju debitnu karticu, zapišite broj kartice i broj za hitne slučajeve banke. U slučaju da ikada izgubite karticu ili vam bude ukradena, moći ćete odmah prijaviti gubitak kartice.
- ▶ Čuvajte ova dva broja na nekom drugom mjestu, odvojeno od novčanika u kojem se nalazi kartica. U slučaju da vam ukradu novčanik, i dalje ćete imati pristup ovim informacijama.
- ▶ Ako putujete u inostranstvo, zapišite brojeve za hitne slučajeve izdavaoca kartice i banke.
- ▶ Odmah prijavite izgubljene ili ukradene kartice.
- ▶ Ne zapisujte svoj PIN, već ga zapamtite.
- ▶ Ne posuđujte karticu nikome. Ako član porodice (supružnik, dijete, roditelj) ili prijatelj posudi vašu debitnu karticu, sa vašim znanjem ili bez njega, odgovorni ste za njihove kupovine ili podizanja gotovine.
- ▶ Nemojte nikome davati broj svoje debitne kartice putem telefona ili interneta.
- ▶ Nikada ne ostavljajte karticu bez nadzora u trgovini ili restoranu.
- ▶ Provjerite da li vam je kartica vraćena kod trgovca i da li je vaša, a ne tuđa ili falsifikovana kartica.
- ▶ Kada koristite karticu kod trgovca, potreban je samo vaš potpis. Nikada ne otkrivajte druge lične podatke.
- ▶ Uvijek provjeravajte izvod sa računa svoje kartice. Provjerite kupovine i uporedite ih sa računima i potvrdama koje imate



## Prednosti korištenja kartica

1. Kartice se mogu koristiti za kupovinu bilo gdje i za bilo koju uslugu na mjestima gdje postoji čitač kartica ili POS uređaj.
2. Kartice se mogu koristiti za plaćanje u trgovinama, na bankomatima, mikrobankomatima i za online kupovinu. Potrošači ih mogu koristiti za rezervaciju karata (za avion, voz i autobus), rezervaciju hotela, kao i za plaćanje u restoranima.
3. I debitne i kreditne kartice mogu se koristiti za podizanje gotovine na bankomatu, kupovinu robe i usluga na prodajnom mjestu (POS) i za online kupovinu.
4. Nema potrebe stajati u redovima u banci ili na bankomatima kako biste podigli gotovinu za plaćanje kupovina.

## Kako koristiti debitne/kreditne kartice?

1.

Da bi korisnik podigao novac sa automata za podizanje gotovine (ATM) pomoću kartice, potrebno je da ubaci svoju debitnu ili kreditnu karticu i unese jedinstveni tajni PIN broj (obično od 4 cifre) koji mu je dodijelila banka. PIN broj omogućava klijentu da koristi debitnu ili kreditnu karticu na bankomatu ili prilikom plaćanja karticom na prodajnom mjestu. Maksimalni iznos koji klijent može podići u toku jednog dana određuje banka, u zavisnosti od vrste računa klijenta i njegovog odnosa s bankom.

2.

Debitnom karticom korisnik također može koristiti bankomat za obavljanje drugih finansijskih i nefinansijskih transakcija, kao što su provjera stanja na računu, polaganje čekova ili gotovine na bankovni račun, dobijanje mini izvoda i sl., bez odlaska u poslovnicu banke.

3.

Kartice se također mogu koristiti za obavljanje online plaćanja. Prilikom online plaćanja, klijent na sigurnom platnom portalu unosi podatke o kartici (broj kartice, datum isteka i CVV kod). Nakon provjere unesenih podataka, iznos se tereti s računa klijenta i prenosi na račun trgovca. Neke banke zahtijevaju i dodatne sigurnosne mjere, poput slanja jednokratne lozinke (OTP) na mobilni telefon klijenta radi potvrde njegovog identiteta.

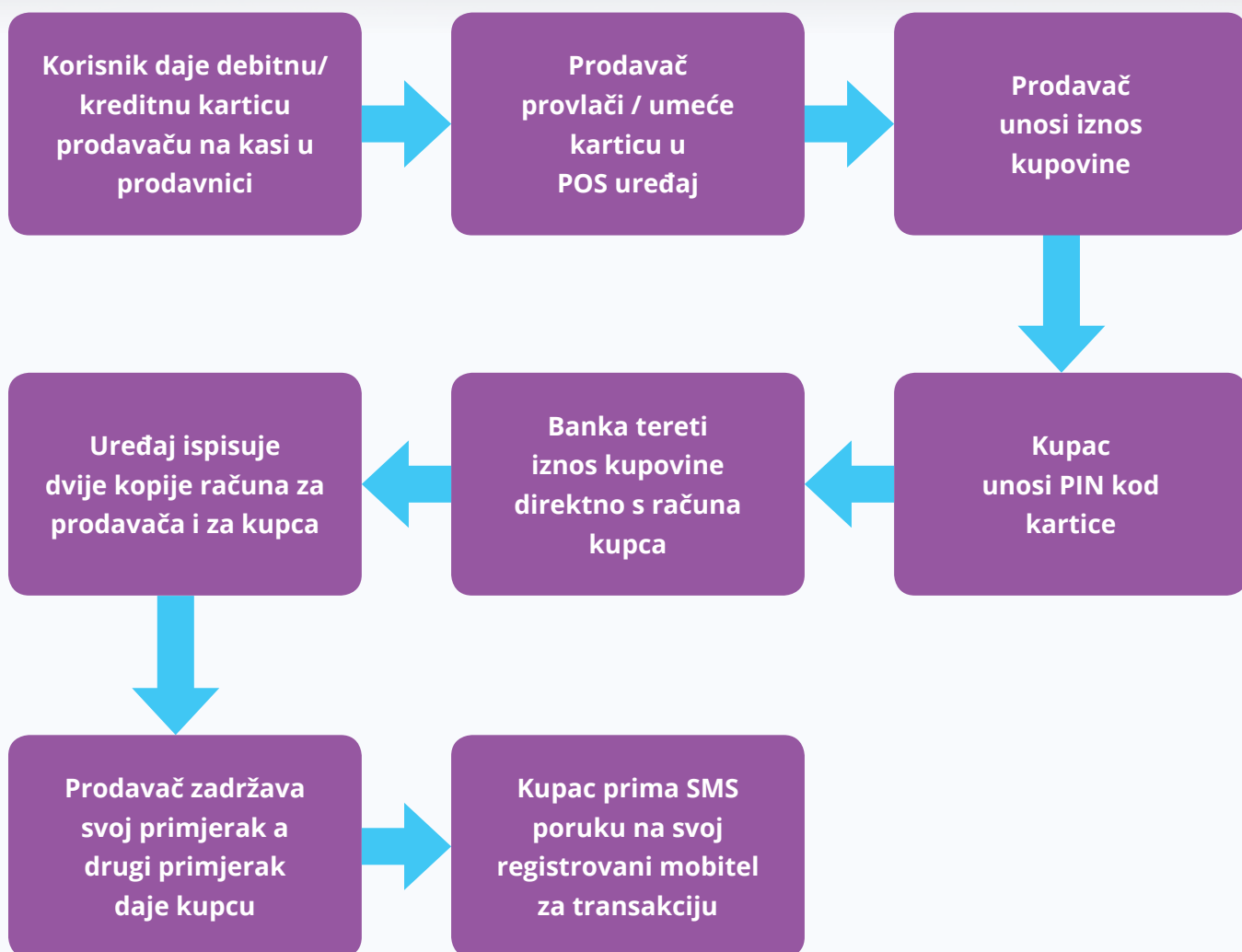
4.

CVV broj („Card Verification Value“) na vašoj kreditnoj ili debitnoj kartici je trocifreni broj na kreditnim i debitnim karticama brendova VISA, MasterCard i Discover. Na kreditnim ili debitnim karticama brenda American Express to je četverocifreni numerički kod.

CVV broj nije isto što i tajni PIN (lični identifikacioni broj) kartice. Ovaj kod je poznat i pod nazivom CSC („Card Security Code“).

5.

Prilikom kupovine u većim maloprodajnim prodavnicama i trgovinama odvija se sljedeći proces:

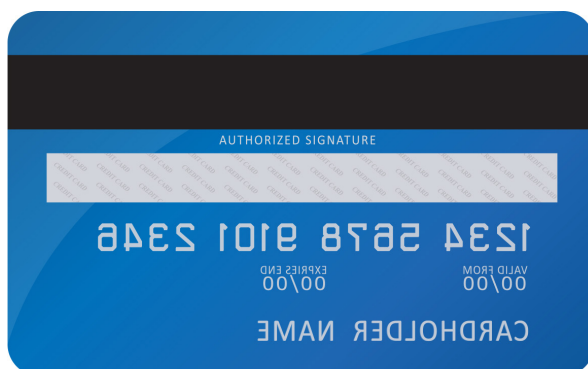


## Vrste kartica na osnovu tehnologije koja se koristi

Postoje dvije glavne vrste kartica koje se koriste: kartice s magnetskom trakom i EMV kartice sa čipom. Kartica s magnetskom trakom sadrži magnetsku traku, dok EMV kartica ima ugrađeni čip. U ovom dijelu bit će riječi o njihovim razlikama, načinu upotrebe i sigurnosnim karakteristikama.



**Kartica s magnetnom trakom**



**EMV kartica s čipom**

### 1. Kako kartica funkcioniše?

Kartice s magnetskom trakom, kada se provuku kroz čitač, šalju bankovne podatke na platni terminal bez ikakve enkripcije. Čitač kartica štiti ove informacije tako što ih odmah po prijemu enkriptuje. Čip kartice funkcionišu drugačije, jer se ne provlače već se umeću u POS uređaj. One imaju sofisticiranu enkripciju ugrađenu direktno u čip. Kada se čip kartica umetne u POS uređaj, ona komunicira s platnim terminalom na tajnom jeziku kako bi se osiguralo da identitet i bankovni podaci vlasnika kartice podudaraju i da ne budu otkriveni.





## 2. Sigurnost kartice

Sigurnost čip kartice predstavlja najnoviji standard u zaštiti platnih kartica. Ova kartica, poznata i kao EMV čip kartica, sadrži mali mikročip koji štiti korisnike od prevarnih transakcija. Platne kartice koje ispunjavaju EMV standard često se jednostavno nazivaju čip karticama. Skraćenica EMV dolazi od imena tri kompanije koje su prvobitno razvile ovaj standard: Europay, MasterCard i Visa.

Zbog poboljšane sigurnosti, banke postepeno ukidaju kartice s magnetskom trakom u korist ovih sigurnijih čip kartica. Kartice s magnetskom trakom su danas prilično zastarjele jer koriste istu tehnologiju kao kasetne trake. EMV je novi standard u većini dijelova svijeta već više od deset godina. Pogledajmo zašto čip kartice nude bolju sigurnost u odnosu na kartice s magnetskom trakom. EMV kartice su prvenstveno dizajnirane da spriječe prevarne transakcije koje se dešavaju kada neko fizički provuče lažnu karticu kroz platni terminal.

Kada se kartica s magnetskom trakom provuče, procesor očitava njene magnetske podatke i provjerava ih s informacijama na vašem bankovnom računu. Problem je u tome što su ti podaci statični, što olakšava prevarantima da ih ukradu i prebace na novu karticu. Takvi uređaji za krađu podataka s kartica s magnetskom trakom su vrlo jeftini i nazivaju se skimmeri. Njihova cijena može biti već od 15 eura.

S druge strane, podaci na čip karticama se stalno mijenjaju, zbog čega ih je izuzetno teško ukrasti ili kopirati. Da bi neko dobio pristup bankovnim informacijama, morao bi fizički prodrijeti u čip i njegov elektronski krug. Takav sofisticirani oblik krađe podataka je vrlo težak, zahtijeva naprednu i skupu opremu te nije dostupan običnim prevarantima. Zbog toga je korištenje čip kartice za korisnike izuzetno sigurno.

Prikazati učesnicima video zapis: [https://www.youtube.com/watch?v=qJ0hfl\\_D3pw](https://www.youtube.com/watch?v=qJ0hfl_D3pw)

### Ključna pouka:

EMV čip kartice su znatno sigurnije od kartica s magnetskom trakom. Zato uvijek insistirajte na kartici koja sadrži čip.



## Platni terminal

POS terminal (platni terminal) je elektronski uređaj koji se koristi za obradu plaćanja karticama na maloprodajnim mjestima. POS terminal obično obavlja sljedeće:

- ▶ Očitava informacije s kreditne ili debitne kartice kupca
- ▶ Provjerava da li su sredstva na bankovnom računu kupca dovoljna za izvršenje transakcije
- ▶ Prebacuje sredstva s računa kupca na račun prodavca
- ▶ Bilježi transakciju i ispisuje račun

Postoje dvije glavne vrste POS terminala. Najčešći se naziva fizički POS koji koristi fizičko provlačenje kartice, dok je druga vrsta MPOS, o kojoj ćemo govoriti u nastavku.



## Mobilni POS terminal

MPOS je mobilni POS terminal. Obično se radi o pametnom telefonu povezanom s vanjskim čitačem kartica putem priključka (Jack) ili Bluetootha. Ovaj uređaj je znatno isplativiji u odnosu na obični POS terminal. Uz odgovarajući čitač kartica, gotovo svaki telefon može se pretvoriti u POS terminal koji prihvata plaćanja kreditnim ili debitnim karticama.

To je kompletno rješenje za mobilna plaćanja koje trgovcima omogućava primanje uplata u pokretu ili na bilo kojem mjestu gdje obavljaju poslovanje. Sistem se sastoji od mobilnog čitača kartica i prateće aplikacije, koja omogućava mobilnu obradu kreditnih kartica. MPOS čitač kartica kompatibilan je s iOS i Android uređajima, a mobilna aplikacija dostupna je za preuzimanje na obje platforme.



## Šta je NFC?

**NFC (Near Field Communication), odnosno komunikacija na kratkim udaljenostima, omogućava razmjenu podataka između kompatibilnih uređaja na vrlo malim razmacima. Za rad NFC-a potreban je barem jedan uređaj za slanje i jedan uređaj za primanje signala. Uređaji mogu biti pasivni ili aktivni.**

Pasivni NFC uređaji uključuju oznake (tagove) i druge male predajnike koji mogu slati informacije drugim NFC uređajima bez potrebe za vlastitim izvorom napajanja. Međutim, oni zapravo ne obrađuju informacije poslane s drugih izvora i ne mogu se povezivati s drugim pasivnim komponentama. Neki primjeri uključuju interaktivne znakove na zidovima. Pasivni uređaji ne zahtijevaju vlastito napajanje. Umjesto toga, mogu se napajati elektromagnetnim poljem koje proizvodi aktivni NFC uređaj kada uđe u njegov domet.

Aktivni uređaji mogu i slati i primiti podatke, te komunicirati međusobno, kao i s pasivnim uređajima. Pametni telefoni su daleko najčešći oblik aktivnog NFC uređaja. Čitači kartica u javnom prevozu i terminali za plaćanje dodirnom također su dobri primjeri ove tehnologije.

NFC funkcionira na principu slanja informacija putem radio talasa na maloj udaljenosti omogućavajući komunikaciju bez potrebe za internet vezom. Tehnologija koja se koristi u NFC-u zasniva se na starijoj RFID (Radio-frekvencijskoj identifikaciji). NFC čip djeluje kao jedan dio bežične veze. Kada ga aktivira drugi čip, male količine podataka između ta dva uređaja mogu se prenijeti dok se uređaji drže na udaljenosti od nekoliko centimetara.

U razvijenim zemljama, vrlo je vjerovatno da lokalni supermarket, željeznička stanica, taksi ili kafić podržavaju beskontaktna plaćanja putem NFC čipa na vašem telefonu. Dovoljno je da telefon držite blizu beskontaktnog platnog terminala, i plaćanje će biti izvršeno odmah, slično kao kod provlačenja kreditne kartice.

### Da li je sigurno koristiti NFC?

Budući da ne postoji fizički kontakt između uređaja, ljudi često brinu o sigurnosti korištenja NFC-a za finansijske transakcije. Korištenje NFC-a je prilično sigurno, a podaci se mogu ukrasti samo u vrlo rijetkim slučajevima – i to jedino ako se kartica ili telefon nalaze na svega nekoliko centimetara od potencijalnog prevaranta, što je prilično malo vjerovatno.

Također, ne treba brinuti ako neko izgubi telefon. Na primjer, kod Android Pay-a broj kreditne ili debitne kartice nikada se ne prenosi; umjesto toga koristi se virtualni broj računa koji predstavlja informacije o stvarnom računu, pa podaci ostaju sigurni. Ako je telefon izgubljen ili ukraden, korisnik ga može na daljinu zaključati ili obrisati pomoću Android Device Manager-a. Prilikom korištenja kreditne ili debitne kartice s NFC mogućnostima, preporučuje se i upotreba futrole za karticu koja odbija radio-frekvencije.





## Internet bankarstvo

Internet bankarstvo, poznato i kao online bankarstvo, je web-bazirani elektronski sistem koji korisnicima omogućava pregled detalja svog bankovnog računa i obavljanje raznih finansijskih transakcija u svakom trenutku, putem web stranice banke ili finansijske institucije. Online bankarstvo povezuje korisnika s osnovnim bankarskim sistemom preko interneta i predstavlja vrlo popularan kanal, posebno uz tradicionalne bankarske filijale koje su do prije nekoliko godina bile jedini način korištenja bankarskih usluga.

Da bi koristio uslugu online bankarstva, korisnik se mora registrirati kod finansijske institucije i aktivirati mogućnost obavljanja transakcija na svom računu. Banka pomaže korisniku da postavi korisničko ime i lozinku za prijavu na web stranicu. Ti podaci se svaki put koriste za provjeru identiteta korisnika.

Koristeći podatke za prijavu koje je banka dostavila, korisnik može posjetiti sigurnu web stranicu finansijske institucije i jednostavno provjeriti detalje svog računa, stanje sredstava, istoriju transakcija i slično.

Postoji mnogo **finansijskih i nefinansijskih transakcija** koje korisnik može obaviti putem internet bankarstva.

Vrstu **finansijskih transakcija** koje korisnik može izvršiti online određuje finansijska institucija, u zavisnosti od vrste računa koji korisnik posjeduje. Obično korisnik može obaviti sljedeće finansijske transakcije:

- ✓ Provjera stanja na računu
- ✓ Pregled historije transakcija
- ✓ Elektronsko plaćanje računa
- ✓ Prenos sredstava između računa unutar banke i izvan banke

Drugi popularni **nefinansijski poslovi** koje korisnik može obaviti putem internet bankarstva su:

- ▶ Preuzeti kopiju izvoda s računa
- ▶ Naručiti čekovnu knjižicu
- ▶ Prijaviti gubitak kreditne kartice
- ▶ Promijeniti adresu
- ▶ Promijeniti PIN za bankomat
- ▶ Prijaviti se za mobilno bankarstvo
- ▶ Dodati korisnika/ovlaštenu osobu
- ▶ Promijeniti matičnu filijalu, itd.

Danas, u mnogim razvijenim zemljama, postoje banke koje posluju isključivo putem interneta. Takve banke imaju niže operativne troškove u poređenju s tradicionalnim bankama s fizičkim poslovnica. Mnoge starije banke takođe zatvaraju svoje filijale kako bi smanjile troškove, jer sve veći broj ljudi koristi elektronske kanale za pristup bankarskim uslugama. Ovaj koncept postaje sve popularniji, posebno među mlađom generacijom, koja voli obavljati finansijske transakcije online. Trend se dodatno ubrzava kako internet penetracija širom svijeta raste eksponencijalno.





## Mobilno bankarstvo

**Mobilno bankarstvo je usluga koja se pruža putem mobilnog telefona i omogućava korisnicima banke da obavljaju finansijske transakcije na daljinu, u udobnosti svog doma, koristeći mobilni uređaj poput običnog telefona, pametnog telefona ili tableta.**

Mobilno bankarstvo se može koristiti putem USSD-a u slučaju osnovnog telefona i/ili putem aplikacije (app) koju nudi finansijska institucija. Mobilno bankarstvo je obično dostupno u bilo koje vrijeme, slično kao i internet bankarstvo. Finansijske institucije ponekad ograničavaju vrste računa koji se mogu koristiti putem mobilnog bankarstva. Također, mogu postaviti maksimalni iznos po transakciji, u skladu sa smjernicama regulatora.

Transakcije putem mobilnog bankarstva gotovo su iste kao kod internet bankarstva. Glavna razlika je ovdje interfejs – koji je mobilni telefon.

Sa stanovišta banke, korištenje mobilnog i internet bankarstva je znatno jeftinije u odnosu na bankarstvo u poslovnica. Sa stanovišta korisnika, vrlo je praktično i štedi vrijeme i novac koji bi se potrošili da korisnik mora posjetiti poslovnicu banke.

# Sprečavanje prevara i osiguranje sigurnosti pri korištenju internet i mobilnog bankarstva

Internet i mobilno bankarstvo je vrlo brzo i praktično. Umjesto da korisnik ide u bankarsku poslovnicu i čeka u redu, ovim kanalima sve bankarske funkcije postaju dostupne putem nekoliko jednostavnih klikova na računaru ili mobilnom telefonu. Međutim, korisnici trebaju biti oprezni zbog rizika od phishinga, što je metoda kojom prevaranti dolaze do bankovnih i ličnih podataka korisnika. Ipak, nema razloga za brigu ako se ovi kanali koriste odgovorno. Korisnici treba da se pridržavaju sljedećih smjernica za sigurno korištenje internet i mobilnog bankarstva:

## Redovno mijenjajte lozinku

Korisnici bi trebalo da mijenjaju svoje lozinke u redovnim intervalima kako bi osigurali sigurnost svojih računa. Također, veoma je važno čuvati lozinke i ne zapisivati ih na mjestima gdje ih drugi mogu vidjeti ili doći do njih. Važno je koristiti jaku lozinku. Lozinka treba biti složena i teška za pogađanje, a ne jednostavna poput „password1234“.

## Nikada ne dozvolite pregledniku da pamti lozinke

Korisnici ne smiju spremati svoj bankovni korisnički ID i lozinke u pregledniku, jer to može omogućiti neovlašten pristup njihovim računima.

## Nemojte koristiti javne računare ili mreže za prijavu na bankovne račune

Korisnici bi trebali izbjegavati prijavljivanje na svoje bankovne račune putem javnih računara u internet kafićima ili na javnim mjestima poput aerodroma i sl. Ipak, u hitnim slučajevima, ako se korisnik mora prijaviti s takvih mjesta, potrebno je da obavezno izbriše sve cache datoteke i historiju pregledavanja. Ako korisnik koristi pametni telefon ili drugi mobilni uređaj, preporučljivo je da isključi zajedničku (javnu) Wi-Fi mrežu i pređe na privatnu mobilnu mrežu, jer postoji mogućnost da prevaranti prate aktivnosti na javnoj mreži.



**Phishing** označava praksu obmanjivanja osobe kako bi otkrila privatne i povjerljive informacije. Te informacije se potom koriste za pristup važnim bankovnim računima, što može dovesti do krađe identiteta i finansijskog gubitka. Phishing je oblik prevare u kojem napadač nastupa kao ugledna institucija ili osoba putem e-maila ili drugih komunikacijskih kanala, poput telefona (pozivi ili SMS). Napadač može koristiti phishing e-maileve za širenje zlonamjernih linkova ili priloga koji mogu izvršavati različite funkcije, uključujući krađu podataka za pristup računu ili informacija o računima od žrtava. Mamac može biti i veoma složen, poput lažne web stranice koja imitira službenu stranicu banke, što se naziva **spoofing**.



## Ni s kim ne dijelite svoje bankovne podatke

Zaposleni u banci nikada ne traže od korisnika povjerljive informacije putem telefona ili e-maila. Stoga korisnici trebaju biti posebno oprezni ukoliko dobiju poziv u kojem osoba tvrdi da zove iz banke ili e-mail u kojem se traže lozinke ili drugi podaci. Prevaranti obično pokušavaju stvoriti osjećaj hitnosti tvrdeći da korisnik mora odmah pristupiti svom računu ili da bi u suprotnom mogao izgubiti novac. U takvim slučajevima korisnik bi odmah trebao kontaktirati banku putem zvaničnih brojeva za korisničku podršku.

## Provjerite da li ima 'https://' u URL-u prilikom korištenja internet bankarstva

Korisnici bi trebalo da koriste svoj login ID i lozinku isključivo na službenoj stranici banke prilikom prijave na internet bankarstvo. Pri tome je važno provjeriti da li URL adresa počinje s „https://“, jer to ukazuje na to da je web stranica sigurna. Prilikom preuzimanja mobilne aplikacije, potrebno je provjeriti da li je riječ o autentičnoj i službenoj aplikaciji banke. Uopšteno, preporučuje se oprez pri preuzimanju bilo koje aplikacije, ne samo bankovnih. Važno je izvršiti malu provjeru prije instalacije i pažljivo razmotriti koja dopuštenja korisnik daje programeru aplikacije prilikom instalacije.

## Redovno provjeravajte stanje računa

Dobra je praksa provjeravati stanje bankovnog računa nakon svake online transakcije. Važno je utvrditi da je s računa skinut tačan iznos. U slučaju bilo kakvih nepravilnosti u iznosu, korisnik treba odmah kontaktirati banku.

## Koristite licencirani antivirusni softver

Kako biste zaštitili računar i telefon od novih virusa, pobrinite se da uvijek koristite licencirani antivirusni softver. Iako su piratske

verzije antivirusnog softvera ponekad dostupne besplatno, one nisu sigurne a mogu prouzrokovati i oštećenja.

## Odjavite se sa web stranice ili aplikacije banke nakon korištenja

Mnogi korisnici interneta se ne odjavljuju pravilno sa web stranice, već samo zatvore prozor preglednika. Preporučuje se da se nakon završetka transakcije pravilno odjavite sa bankovnog portala kako biste spriječili da zlonamjerni hakeri ukradu povjerljive bankovne podatke.

## Nikada ne klikajte na link u e-mailu

Mnogo je sigurnije direktno upisati URL banke u adresnu traku preglednika nego klikati na link u bilo kojem e-mailu. Postoje slučajevi kada prevaranti šalju lažne e-maile sa linkovima ka web stranicama koje su identične originalnoj stranici banke, s ciljem da navuku korisnike da podijele svoje bankovne podatke. Kada korisnik unese svoje pristupne podatke na takvoj lažnoj stranici, hakeri mogu dobiti pristup bankovnom računu. Ako korisnik dobije takav e-mail, treba ga prijaviti banci.

### Ključna pouka:

Važno je biti upoznat sa sigurnosnim funkcijama i svjestan mogućih prevara. Ipak, korisnici se ne trebaju ustručavati koristiti mobilne uređaje ili računare za pristup svojim bankovnim računima, jer je takav način korištenja bankarskih usluga vrlo praktičan, jednostavan i efikasan. Korisnici samo trebaju primjenjivati dobre, sigurne i odgovorne navike te voditi računa o svojim uređajima. Uz malo pažnje i svijesti, internet i mobilno bankarstvo mogu biti izuzetno praktični i veoma sigurni.



## Šta je e-Novčanik?

e-Novčanik je elektronski novčanik, odnosno vrsta digitalne kartice koja se koristi za obavljanje online transakcija putem računara ili pametnog telefona. Njegova upotreba ista je kao i kod kreditne ili debitne kartice. Da bi se putem e-novčanika mogla vršiti plaćanja, potrebno ga je povezati s bankovnim računom korisnika. Glavni cilj e-novčanika je olakšati bezpapirne novčane transakcije.

e-Novčanik se uglavnom sastoji od dvije komponente: **softverske** i **informacione**. Softverska komponenta čuva lične podatke i osigurava sigurnost i enkripciju podataka, dok je informacijska komponenta baza podataka sa detaljima koje je korisnik unio, a koja uključuje njegovo ime, adresu za dostavu, način plaćanja, iznos za plaćanje, podatke o kreditnoj ili debitnoj kartici, itd.

### 1. Karakteristike elektronskog novčanika

- ▶ Prepaid račun na kojem korisnik može pohraniti svoj novac za bilo koju buduću online transakciju
- ▶ Korisnik može vršiti plaćanja za namirnice, online kupovine, avionske karte, itd.
- ▶ Zaštićen je lozinkom

## 2. Kako početi s korištenjem elektronskog novčanika

Mnoge institucije sada nude e-novčanike koji omogućavaju jednostavno plaćanje putem mobilnog telefona. Prilično je siguran i svakim danom postaje sve popularniji. Korisnici mogu pratiti jednostavne korake u nastavku kako bi počeli koristiti e-novčanik.



1.

### Potrebno je imati aktivan bankovni račun:

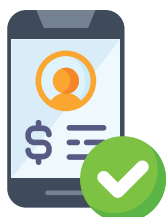
Prije nego što korisnik počne koristiti e-novčanik, mora imati važeći bankovni račun otvoren kod ovlaštene finansijske institucije. Bankovni račun služi kao glavni izvor sredstava za uplatu novca u e-novčanik ili povezivanje bankovnih kartica. Bez aktivnog računa, korisnik neće moći završiti proces povezivanja niti obavljati većinu transakcija putem novčanika.



2.

### Preuzmite aplikaciju:

Prvi korak za korisnika je da preuzme aplikaciju e-novčanika sa Google Play prodavnice za Android telefone ili sa Apple App Store-a za iOS telefone.



3.

### Unesite osnovne podatke i kreirajte korisnički ID:

Nakon preuzimanja aplikacije, korisnik treba unijeti osnovne podatke poput imena, e-mail adrese, broja mobilnog telefona i datuma rođenja. Neke aplikacije zahtijevaju da korisnici kreiraju korisnički ID i lozinku za pristup aplikaciji, dok druge aplikacije podržane od strane banaka omogućavaju korištenje korisničkog ID-a i lozinke za internet bankarstvo te banke i za pristup aplikaciji.



4.

### Postavite PIN:

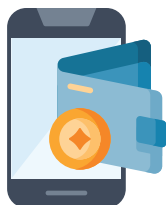
Zatim se od korisnika traži da postavi numerički PIN za pristup e-novčaniku. Nakon što je PIN postavljen, na registrovani broj mobilnog telefona se šalje jednokratni verifikacioni kod / jednokratna lozinka (OTP), koji korisnik mora unijeti kako bi završio proces registracije.



5.

### Povežite bankovne kartice:

Kada je proces registracije završen, korisniku se nudi opcija da poveže svoje debitne ili kreditne kartice sa e-novčanikom unošenjem potrebnih podataka o kartici. Ti podaci se sigurno enkriptuju. Korisnik također može povezati postojeći račun za internet bankarstvo i direktno učitati novac u svoj e-novčanik.



6.

### Počnite koristiti:

Kada su kartice povezane sa e-novčanikom ili je novac učitao u e-novčanik, korisnik može vršiti plaćanja pristupom aplikaciji e-novčanika i unošenjem svog PIN-a.



### 3. Šta je potrebno za početak korištenja e-novčanika?

Kada su kartice povezane sa e-novčanikom ili je novac učitao u e-novčanik, korisnik može vršiti plaćanja pristupom aplikaciji e-novčanika i unošenjem svog PIN-a.



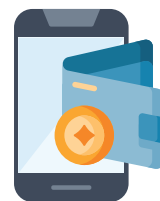
1. Bankovni račun



2. Pametni telefon



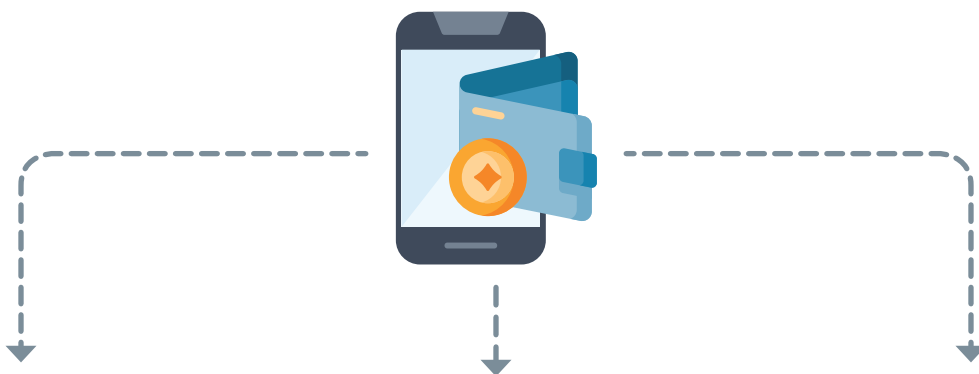
3. 2G/3G/4G  
konekcija



4. Besplatna  
aplikacija za  
elektronski  
novčanik

Digitalni novčanik može pomoći pri plaćanju različitih stvari. Ne bi bilo potrebe svaki put vaditi kreditnu/debitnu karticu ili potpisivati potvrde o plaćanju nakon završetka transakcije.

### 4. Vrste e-novčanika



#### Zatvoreni novčanik

Neke velike kompanije izdaju zatvorene novčanike svojim korisnicima. Novac pohranjen u tim novčanicima može se koristiti samo za obavljanje transakcija s kompanijama koje su izdale takve novčanike. Zatvoreni novčanici su online računi na koje se uplaćuje novac i koji se mogu koristiti za kupovinu proizvoda samo od te kompanije.

#### Poluzatvoreni novčanik

Poluzatvoreni novčanici koriste se za obavljanje online i offline transakcija, uključujući kupovinu robe i usluga, finansijske usluge, plaćanje naknada, premija i sl., kod trgovaca koji imaju poseban ugovor s izdavaocem novčanika o prihvatanju ovog platnog instrumenta.

#### Otvoreni novčanik

Otvorene novčanike mogu izdavati samo banke ili se izdaju u partnerstvu s bankama. Ovi novčanici mogu se koristiti za obavljanje svih transakcija koje omogućavaju poluzatvoreni novčanici, a pored toga mogu se koristiti i za podizanje gotovine na bankomatima ili u bankama te za prenos sredstava na bilo koji bankovni račun.



## Preporučene prakse za sigurno korištenje digitalnih finansijskih usluga



- ▶ Registrujte svoj broj mobilnog telefona za SMS uslugu u banci kako biste redovno primali informacije o transakcijama na svom računu
- ▶ Nikada ne dijelite PIN; čuvajte ga sigurnim i zaštićenim  
Prilikom korištenja bankomata, provjerite da niko ne gleda preko vašeg ramena
- ▶ Obavljajte transakcije samo kod ovlaštenih agenata
- ▶ Budite u toku s novim funkcijama i sigurnosnim rizicima

### Ključna pouka:

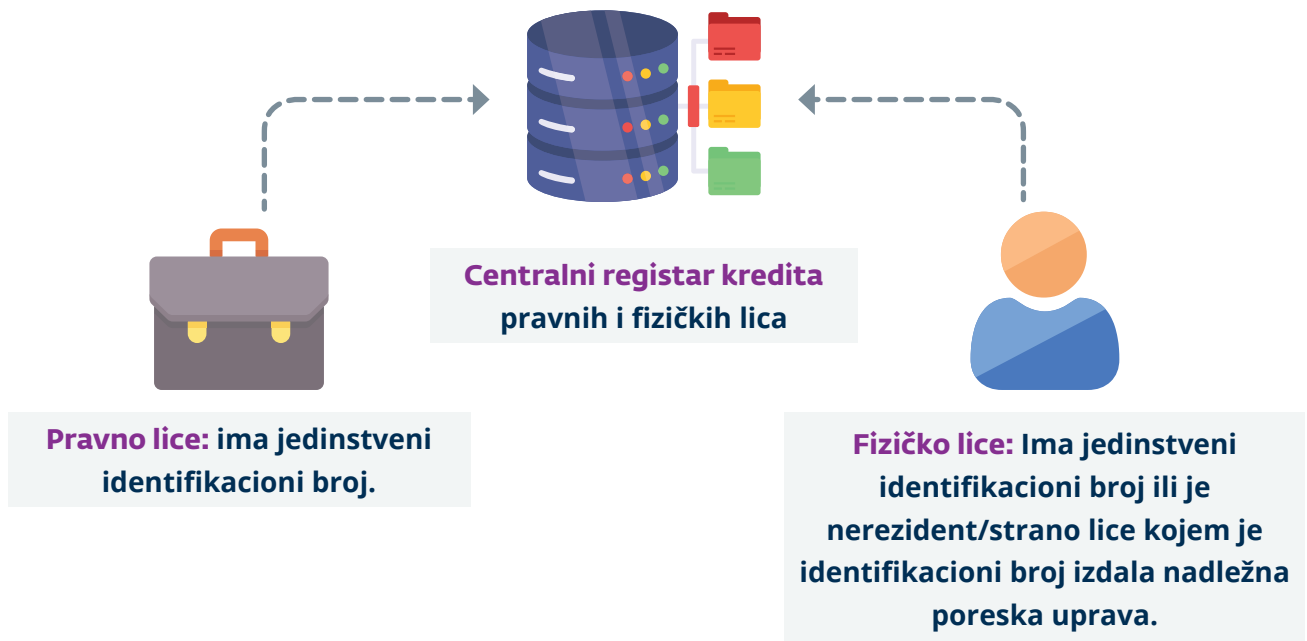
Korištenje digitalnih kanala na prvi pogled može djelovati prilično složeno za nove korisnike, ali razumijevanje proizvoda, tehnologije, terminologije i sigurnosnih funkcija može pomoći ljudima da se bez poteškoća prebace s gotovine na digitalno plaćanje. Korisnici će u ovom poglavlju naučiti da su digitalni kanali mnogo sigurniji i praktičniji u poređenju s korištenjem gotovine. Dovoljno je da se za početak samo malo zainteresuju za upoznavanje s novim digitalnim proizvodima i počnu koristiti ove nove kanale. Jednostavnost i praktičnost digitalnih kanala se stvarno može spoznati tek kada se napravi prvi korak ka digitalnom načinu transakcija. Vi ste, kao učesnik ove obuke, već napravili taj prvi korak!

**Dobro došli u digitalni svijet!**

# Razumijevanje kreditnog izvještavanja i kako digitalne finansijske usluge (DFS) mogu pomoći

## Šta je Centralni registar kredita pravnih i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini?

Centralni registar kredita pravnih i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: *Registar*) sadrži podatke o kreditima i drugim zaduženjima pravnih i fizičkih lica kod učesnika u Registru.



Centralna banka  
BOSNE I HERCEGOVINE  
Централна банка  
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ



Registar osniva i vodi Centralna banka Bosne i Hercegovine kao elektronsku zbirku podataka o kreditima i drugim zaduženjima pravnih i fizičkih lica.

## Ko su učesnici?

Učesnik u Registru je sve banke, mikro-kreditne organizacije, štedno-kreditna organizacija, lizing društva, faktoring društva, druga društva pod nadzorom entitetskih agencija za bankarstvo, subjekti registrovani za plasiranje finansijskih sredstava, koji su se dobrovoljno uključili u Registar, kao i svi drugi subjekti koji otkupljuju potraživanja evidentirana u Registru.

## Čemu služi Registar – Za šta se koristi?

Registar, kao jedinstvena baza podataka o kreditima i drugim zaduženjima pravnih i fizičkih lica, služi za podršku stabilnosti finansijskog sistema u Bosni i Hercegovini. Informacije iz Registra korisne su učesnicima za pripremu analiza kreditne sposobnosti i praćenje, entitetskim agencijama za bankarstvo i Centralnoj banci za analize, kao i sudovima, tužilaštvima, kantonalnim javnim pravobranilaštvima, organima unutrašnjih poslova i policijskim upravama za obavljanje zadataka u okviru njihove nadležnosti propisane zakonom.





Drugim riječima, svrha Registra je da:

- ▶ Podržava stabilnost finansijskog sistema.
- ▶ Koristi se za analizu kreditne sposobnosti, praćenje i obavljanje zakonskih zadataka od strane sudova, tužilaštava, policije, itd.

## Ko i kada dostavlja podatke u Registar / ko je odgovoran za pravovremeno dostavljanje podataka u Registar?

Učesnici u Registru dužni su dostaviti podatke najkasnije narednog dana od dana kada je došlo do promjene podataka u periodu od 08:00 do 16:00 sati. Radni dan se smatra onaj koji je utvrđen propisom Centralne banke Bosne i Hercegovine kojim se određuju operativna pravila za žiro – kliring.

Učesnici u Registru odgovorni su za tačnost i pravovremenost dostavljanja podataka. Podaci se ažuriraju odmah nakon njihovog prijema, a potom su ažurirani podaci dostupni korisnicima podataka.

## Na koji način se može pristupiti podacima iz Registra?



**1. Direktnim pristupom  
putem interneta**



**2. U obliku  
pojedinačnih izvještaja.**

## Koji su preduslovi za pristup podacima iz Registra putem interneta?

1. Ispuniti „Zahtjev za pristup institucije“ u kojem se navodi pristup Registru putem interneta. Podnijeti zahtjev sa pratećom dokumentacijom na adresu:

*Centralna banka Bosne i Hercegovine*

*Sektor za platne sisteme*

*Marsala Tita 25*

*71 000 Sarajevo*

2. Dobiti odobrenje Centralne banke za pristup internetu
3. Koristiti računar koji ispunjava minimalne tehničke zahtjeve
4. Za svakog ovlaštenog korisnika ispuniti „Zahtjev za pristup korisnika“ u kojem se navode dozvole i podnijeti ga Centralnoj banci
5. Preuzeti personalizovanu pametnu karticu (Opcija 1) ili USB ključ (Opcija 2) za autentifikaciju od Halcom d.o.o., uz plaćanje važećih naknada.

## Ko može pristupiti podacima iz Registra u obliku pojedinačnih izvještaja?

1. Centralna banka Bosne i Hercegovine izdaje pojedinačne izvještaje iz Registra na osnovu pismenog zahtjeva institucija ovlaštenih zakonom, u svrhu obavljanja zadataka iz njihove nadležnosti propisanih zakonom.
2. Banke, mikrofinansijske organizacije, štedno-kreditne organizacije, lizing društva i faktoring društva, kao i sva društva pod nadležnošću entitetskih agencija za bankarstvo, izdaju pojedinačne izvještaje iz Registra na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva pravnog ili fizičkog lica, i to isključivo za zaduženja podnosioca zahtjeva.

Pismeni zahtjev pravnog lica mora biti potpisan od strane ovlaštene osobe i ovjeren pečatom pravnog lica ili potpisan elektronskim potpisom u skladu s propisima koji regulišu oblast elektronskog potpisa u Bosni i Hercegovini.

Pismeni zahtjev koji podnosi fizičko lice mora biti potpisan od strane tog fizičkog lica i sadržavati broj identifikacionog dokumenta i naziv organa koji ga je izdao, ili biti potpisan elektronskim potpisom u skladu s propisima koji regulišu oblast elektronskog potpisa u Bosni i Hercegovini.

Podaci o izmirenim obavezama čuvaju se za prethodnih pet godina, računajući od datuma stvarnog izmirenja obaveze.



### Koji izvještaji su dostupni u Registru?

U Registru su dostupni sljedeći izvještaji:

1. Izvještaj o tekućim zaduženjima poslovnog subjekta (BP1)
2. Izvještaj o zatvorenim zaduženjima poslovnog subjekta (BP2)
3. Izvještaj o tekućim zaduženjima fizičkog lica (BF1)
4. Izvještaj o zatvorenim zaduženjima fizičkog lica (BF2)

## Kako se računa kreditni skor?

Kreditni skorovi se izračunavaju na osnovu više različitih podataka o kreditima koji se dostavljaju u Kreditni registar.

## Zašto je važno voditi računa o kreditnoj historiji?

Kreditni registar pruža važne informacije svojim korisnicima. Svako kašnjenje ili neplaćanje kredita evidentirano u kreditnom izvještaju klijenta može otežati njegovu mogućnost zaduživanja kod bilo koje formalne finansijske institucije. Također, nedostatak kreditne historije je također nepovoljno, jer zajmodavci ne vjeruju takvim potencijalnim zajmoprimcima. Stoga je važno koristiti digitalne kanale umjesto gotovine na odgovoran način, kako bi se tokom vremena izgradila dobra kreditna historija.



BANK

Profitability trends



Analysis of business success

sales





## Vodič za edukatore

**Dobrodošli u Vodič za edukatore za obuku o digitalnim finansijskim uslugama (EDFS) za građane. Ovaj vodič namijenjen je edukatorima koji će provoditi obuku za odrasle građane. Preporučuje se da obuku vodi iskusen i kompetentan edukator, koji može predstaviti materijal obuke IFC-a na vlastiti način i pritom stvoriti okruženje koje podstiče učesnike na učenje.**

Ovaj vodič za edukatore pruža osnovne informacije potrebne za efikasno izvođenje EDFS obuke za građane. Ishod obuke zavisi od dobre pripreme edukatora i odgovarajućeg prilagođavanja korištenih alata.

Cilj EDFS obuke je da se građanima odrasle dobi olakša prelazak na korištenje većeg broja digitalnih kanala. Obuka treba biti usmjerena na prenošenje znanja koje će učesnicima omogućiti bolje razumijevanje inovativnih digitalnih kanala. Edukator bi se pritom trebao fokusirati na postizanje sljedećih ishoda:

- |                                                                                                    |                                                                         |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Jasno razumijevanje prednosti korištenja EDFS kanala u odnosu na transakcije u gotovini. | <b>2.</b> Jasno razumijevanje načina korištenja različitih EDFS kanala. | <b>3.</b> Razumijevanje ključnih karakteristika i razlika između različitih EDFS proizvoda. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

Edukatori također trebaju imati u vidu da banke, kao pružatelji finansijskih usluga, imaju inherentnu korist od širenja digitalnih finansijskih usluga, jer im to pomaže da iskoriste neiskorištene poslovne prilike. Stoga je važno da edukatori uvjere banke i druge finansijske institucije da aktivnosti podizanja svijesti posmatraju kao buduću investiciju. To će pomoći bankama da promovišu svoje digitalne proizvode među građanima.

## 1. Preporučene smjernice za izvođenje obuke

U ovom dijelu daju se smjernice/koraci za edukatore za provođenje EDFS obuke.

### Prije obuke

- ▶ Izbor učesnika za obuku je veoma važan. Organizator treba odrediti geografske oblasti koje će biti obuhvaćene ovom inicijativom i obratiti se uticajnim osobama u zajednici. Cilj obuke im treba jasno objasniti i zamoliti ih da ovu informaciju prenesu odraslim članovima zajednice. Također, plakati i letci mogu biti podijeljeni tim osobama i postavljeni na javnim mjestima poput parkova, biblioteka i fakulteta, kako bi građani bili informisani o mogućnosti prijave za obuku. Kada se prijave prikupe, lista učesnika se dostavlja edukatoru.
- ▶ Edukator će uključiti maksimalno 15–20 učesnika po sesiji obuke, koja može trajati oko 3 sata. Takve sesije mogu se redovno organizovati svakodnevno u centrima zajednice ili drugim pogodnim prostorima, gdje učesnici mogu slobodno doći.
- ▶ Finalizirati mjesto održavanja obuke i učesnicima poslati odgovarajuću obavijest koja uključuje informacije o lokaciji, vremenu i trajanju obuke.
- ▶ Edukator će prilagoditi materijal obuke. Preporučuje se da materijal ažurira primjerima konkretnih proizvoda i uključi stvarne informacije o naknadama i pogodnostima korištenja digitalnih kanala za korisnike.
- ▶ Edukator će također dodati i praktične primjere, kako bi obuka bila što relevantnija za potrebe učesnika. Na primjer, kod porodica migranata korisno je uključiti detalje o digitalnim kanalima koji omogućavaju sigurno i povoljnije slanje doznaka.
- ▶ Materijal za obuku je dostupan u Word formatu. Edukatori mogu sadržaj konvertovati u PPT format radi lakšeg dijeljenja. PPT format posebno je koristan za isticanje i objašnjenje prednosti prelaska na digitalne kanale.

### Tokom obuke

- ▶ Na početku obuke edukator posebno treba istaći prednosti korištenja EDFS-a za učesnike, kako bi ih zainteresovao za obuku prije nego što pređe na objašnjenje opštih informacija o različitim EDFS kanalima i njihovim karakteristikama.
- ▶ Učinite obuku interaktivnom i zamolite učesnike da podijele svoje nedoumice, zabrinutosti i prepreke zbog kojih trenutno ne koriste digitalne kanale.
- ▶ Pored teorijskog dijela, učesnicima pružite praktičnu demonstraciju rada digitalnih uređaja i objasnite kako svaka funkcija funkcioniše.
- ▶ Zajedno s učesnicima pripremite plan kako namjeravaju preći na digitalne kanale i razgovarajte o dostupnim digitalnim proizvodima.

- ▶ Razgovarajte o vremenskim okvirima i objasnite kako će sponzor ili partnerska banka/finansijska institucija podržati učesnike u prelasku na korištenje digitalnih kanala.
- ▶ Pomozite učesnicima da postave lične ciljeve tokom obuke, koje će moći pratiti kako bi vidjeli svoj napredak.
- ▶ Podijelite informacije o liniji za pomoć i drugim kanalima na koje se korisnici mogu obratiti u slučaju problema ili poteškoća.
- ▶ Edukator će također planirati kratki kviz (pasus u nastavku) kako bi odmah nakon obuke provjerio znanje učesnika o EDFS-u.

Edukator će planirati naknadnu sesiju kako bi provjerio postoje li i dalje neka neriješena pitanja i pomogao partnerskoj banci da pripremi system izvještavanja radi praćenja napretka učesnika, te kako bi utvrdio koliko su digitalnih proizvoda uspješno iskoristili nakon završetka obuke.

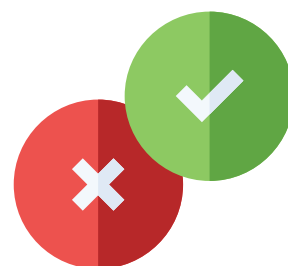
## Šta edukator treba, a šta ne treba raditi prije i tokom izvođenja obuke:

### 2. Šta treba raditi

- ✓ Prilagodite sadržaj obuke i uključite specifične detalje prije izvođenja kursa. Važno je imati sve informacije vezane za EDFS proizvode pri ruci tokom obuke.
- ✓ Pobrinite se da obuka bude zanimljiva koristeći aktivnosti za zagrijavanje, demonstraciju korištenja digitalnih kanala, kvizove i dodjelu nagrada.
- ✓ Upoznajte profil učesnika prije početka obuke. Preporučuje se uključivanje sličnih tipova ljudi. Grupa za obuku treba biti homogena i ne previše različita.
- ✓ Testirajte digitalne kanale koje ćete demonstrirati kako biste bili sigurni da rade tokom obuke.
- ✓ Testirajte znanje učesnika tokom i nakon obuke kako biste bili sigurni da su razumjeli prednosti prelaska na digitalne kanale i karakteristike različitih digitalnih kanala.
- ✓ Ostavite vrijeme za sesiju pitanja i odgovora.
- ✓ Ne zaboravite da podijelite obrasce za evaluaciju obuke, koji vam mogu pomoći u razvoju i poboljšanju sadržaja i metodologije obuke tokom vremena.
- ✓ Potičite učesnike da podijele svoja iskustva u korištenju digitalnih kanala, ukoliko to žele.

### 3. Šta ne treba raditi

- ✗ Ako ne znate odgovor na neko pitanje, nemojte se praviti da znate. Budite spremni i samouvjereni reći: „Ne znam, ali ću saznati i obavijestiti vas.“
- ✗ Ne započinjite obuku bez objašnjenja šta će učesnici naučiti, kako se to odnosi na njih i na koji način će im koristiti.
- ✗ Ne zaboravite zamoliti učesnike da podijele svoja iskustva i zapažanja u vezi s korištenjem EDFS kanala.

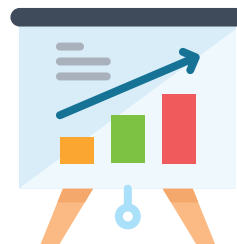




## 4. Zahtjevi za provođenje obuke

Za uspješno izvođenje obuke, edukator će trebati sljedeće:

- ▶ Digitalni projektor, ukoliko koristi PowerPoint prezentacije tokom obuke
- ▶ Standardni pribor za obuku:
  - ♦ flip chart (tablu s papirom)
  - ♦ markere različitih boja
  - ♦ bijelu tablu
  - ♦ blok i olovka/mekana olovka za svakog učesnika
- ▶ Male nagrade/podsticaje/čokolade za motivaciju učesnika
- ▶ Računar s vanjskim zvučnicima za prikazivanje video materijala



## 5. Vježba: Tačno/Netačno: Koje od sljedećih tvrdnji su tačne?

1. Kartice sa magnetskom trakom su sigurnije od EMV kartica sa čipom
2. Kartice sa čipom se mogu lako kopirati (skimovati)
3. Kartica se ne provlači, već se umeće u POS uređaj u slučaju NFC tehnologije

### Odgovori

1. Netačno
2. Netačno
3. Tačno

## 6. Video materijali koji mogu koristiti edukatorima

Sljedeći video materijali mogu biti izuzetno korisni edukatorima za pripremu obuka. Također, edukatori mogu koristiti neke od ovih video materijala tokom svojih obuka kako bi lakše objasnili pojmove u vezi s EDFS-om.



[https://www.youtube.com/watch?v=oJ0hfl\\_D3pw](https://www.youtube.com/watch?v=oJ0hfl_D3pw)

<https://www.youtube.com/watch?v=9bm0b8pdKws>

<https://www.youtube.com/watch?v=PsIgdOpdoQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=8q9iISSRx7k>

<https://www.youtube.com/watch?v=u7Xjzsqx-eQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=fgs0ijPGI6o>

<https://www.youtube.com/watch?v=x3XXPkhsi8Q&t=13s>

<https://www.youtube.com/watch?v=BBdyKx2DGgg>

[https://www.youtube.com/watch?v=oJ0hfl\\_D3pw](https://www.youtube.com/watch?v=oJ0hfl_D3pw)

## 7. Primjer rasporeda obuke i napomene za edukatora

Tokom jedne sesije obuke edukator radi s oko 15–20 učesnika, a sesija može trajati približno tri sata. Primjer vremenskog rasporeda obuke dat je u nastavku.

| Serijski br. | Sesija                                                                                                                           | Predviđeno vrijeme | Napomene za edukatora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Uvodna sesija (predstavljanje, pojašnjenje očekivanja i kratka aktivnost za probijanje leda radi stvaranja opuštenije atmosfere) | 10 minuta          | <p>Edukator će svakom učesniku pružiti priliku da se predstavi. Posljednje pitanje tokom predstavljanja će biti takvo da nasmije učesnike, jer to pomaže u razbijanju početne nelagode. Kao aktivnost za “probijanje leda”, edukator će zamoliti učesnike da ostalima ispričaju nešto o nekom svom neobičnom ili smiješnom hobiju ili navici.</p> <p>Edukator će pitati učesnike o njihovim očekivanjima od obuke. Može ih zamoliti da razmisle o dvije konkretne stvari koje žele moći raditi ili raditi drugačije nakon obuke. Također, edukator će prikupiti povratne informacije o tome kako se lični ciljevi učesnika mogu ostvariti tokom obuke.</p> |
| 2            | Upoznavanje s ciljevima i tok obuke                                                                                              | 05 minuta          | Edukator će podijeliti raspored obuke s učesnicima i objasniti cilj te željeni ishod obuke (kako je opisano u prvom dijelu Vodiča za edukatora). Tokom ove sesije, edukator će također naglasiti participativni karakter obuke i ohrabriti učesnike da aktivno učestvuju u diskusijama.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3            | Utvrdjivanje osnovnih pravila i logističke napomene                                                                              | 05 minuta          | Edukator će postaviti osnovna pravila koja će usmjeravati učešće, na primjer, da se mobilni telefoni ne koriste tokom obuke. Postavljanje pravila pomaže da se obuka odvija nesmetano. Jedan prijedlog za provođenje pravila je da se zamoli osoba koja ga prekrši da otpjeva pjesmu za grupu. Nakon toga, edukator će učesnicima dati logističke smjernice, npr. gdje se nalaze toaleti.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4            | Najvažnije prednosti EDFS-a u odnosu na gotovinske transakcije                                                                   | 30 minuta          | Ključna poruka ove sesije je da učesnici jasno razumiju zašto je korištenje EDFS kanala korisnije od transakcija u gotovini. Edukator će koristiti konkretne primjere proizvoda i, oslanjajući se na sve tačke iz materijala za obuku, objasniti kako EDFS donosi koristi korisnicima. Na primjer, edukator će detaljno objasniti značaj kreditne historije i pokazati kako EDFS može pomoći ljudima u izgradnji dobre kreditne reputacije. Također, preporučuje se da edukator potakne učesnike da podijele svoja dosadašnja iskustva u korištenju različitih EDFS kanala.                                                                                |

| Serijski br. | Sesija                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Predviđeno vrijeme | Napomene za edukatora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5            | <p>EDFS proizvodi/kanali i njihove karakteristike</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartice (debitne, kreditne i prepaid)</li> <li>• POS uređaji</li> <li>• Mobilni POS</li> <li>• NFC (beskontaktna tehnologija)</li> <li>• USSD</li> <li>• Internet bankarstvo</li> <li>• Mobilno bankarstvo</li> <li>• Elektronski novčanik (e-wallet)</li> </ul> | 30 minutes         | <p>Ključne pouke ove sesije su sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naučiti razliku između različitih EDFS proizvoda i kanala</li> <li>• Razumjeti karakteristike različitih vrsta kartica i kako učesnik može odabrati onu koja odgovara njegovim potrebama</li> <li>• Razumjeti koje se vrste uređaja koriste za obradu kartičnih plaćanja</li> <li>• Razumjeti različite bankarske kanale koji se mogu koristiti za korištenje finansijskih proizvoda i usluga</li> </ul> <p>Prilikom objašnjavanja proizvoda i kanala edukator će uvjeriti učesnike u prednosti svakog proizvoda u odnosu na gotovinu i objasniti zašto bi trebali koristiti ove kanale. Cilj edukatora je ukloniti strah učesnika kada je u pitanju korištenje EDFS kanala. Upoznavanje s karakteristikama proizvoda pomoći će u otklanjanju bilo kakvog straha koji učesnici mogu imati.</p> |
| 6            | Kako koristiti EDFS proizvode – teorija i praktična demonstracija                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 40 minuta          | <p>Ključna pouka ove sesije je omogućiti učesnicima da vide kako se koriste različiti EDFS kanali i objasniti im koliko je jednostavno obavljati transakcije putem njih. Edukator će osigurati da učesnici sami izvedu probne transakcije kako bi se uvjerali u jednostavnost korištenja ovih kanala.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7            | Sigurnosni aspekti korištenja EDFS proizvoda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 15 minuta          | <p>Ključna pouka ove sesije je uvjeriti učesnike u sigurnosne karakteristike različitih EDFS proizvoda i objasniti zašto je korištenje EDFS kanala sigurnije od korištenja gotovine. Edukator će istaknuti mjere sigurnosti koje štite korisnike prilikom korištenja EDFS kanala (detalji o sigurnosnim karakteristikama objašnjeni su u materijalima za obuku). Edukator će također pitati učesnike o njihovom iskustvu i zamoliti ih da podijele primjere straha ili otpora u korištenju EDFS kanala.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8            | Šta treba, a šta ne treba raditi pri korištenju EDFS-a                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 15 minuta          | <p>Ključna pouka ove sesije je pokazati učesnicima kako mogu koristiti EDFS i uživati u njegovim prednostima bez problema. Edukator će naglasiti kako odgovorno korištenje EDFS kanala osigurava sigurnost korisnika. Edukator se može unaprijed pripremiti i ispričati stvarni primjer iz finansijske institucije, npr. korisnika koji je podijelio svoj PIN s članovima porodice i pretrpio finansijski gubitak. Također, edukator će ispričati pozitivan primjer u kojem je korisnik imao korist zahvaljujući odgovornom korištenju EDFS kanala.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| Serijski br. | Sesija                                                        | Predviđeno vrijeme | Napomene za edukatora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9            | Sesija pitanja i odgovora                                     | 15 minuta          | Sesija pitanja i odgovora je veoma važna, stoga će se edukator unaprijed pripremiti za nju. Edukator će razmotriti što veći broj mogućih pitanja koja bi mogla biti postavljena tokom sesije i pripremiti odgovore u skladu s tim. Tokom same sesije, edukator će ponoviti pitanje kako bi ga čuli svi učesnici, a zatim dati odgovor držeći kontakt očima s osobom koja je postavila pitanje. Pružanje primjera prilikom obrazlaganja odgovora može biti veoma korisno.                                                                                                                                                                                                                    |
| 10           | Priprema plana za nastavak aktivnosti                         | 10 minuta          | Edukator će ohrabriti učesnike da pripreme lični plan za nastavak aktivnosti, kako bi mogli pratiti svoj napredak u korištenju digitalnih kanala. Na primjer, plan praćenja može uključivati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otvaranje ličnog digitalnog novčanika/naloga</li> <li>• Aktiviranje već postojećeg, neaktivnog digitalnog naloga koji korisnik nije koristio neko vrijeme</li> <li>• Početak plaćanja komunalnih računa putem digitalnih kanala</li> <li>• Plaćanje namirnica koristeći EDFS kanale</li> <li>• Objašnjavanje prednosti EDFS-a prijateljima i porodici</li> <li>• Smanjenje korištenja gotovine za određeni procenat u narednih __ mjeseci</li> </ul> |
| 11           | Zahvaljivanje učesnicima i prikupljanje povratnih informacija | 5 minuta           | Edukator će zahvaliti učesnicima na njihovom aktivnom učešću i prikupiti povratne informacije o tome "šta je bilo dobro, a šta se može dodatno poboljšati". Ove povratne informacije pomoći će edukatoru da poboljša sadržaj i način izvođenja obuke za naredne sesije.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |







## Bibliografija

“Agent Management Toolkit”, International Finance Corporation <http://documents.worldbank.org/curated/en/898731468340143196/Agent-management-toolkit-building-a-viable-network-of-branchless-banking-agents-technical-guide>

“Credit registry” <https://www.worldbank.org/en/publication/gfdr/gfdr-2016/background/credit-registry>

“Digital Financial Inclusion: Implications for Customers, Regulators, Supervisors, and Standard-Setting Bodies”, CGAP, <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015.pdf>

“Digital Financial Literacy, OECD, <https://www.oecd.org/finance/financial-education/2017%20Seminar%20on%20financial%20education%20and%20financial%20consumer%20protection%20LAC%20Grifoni.pdf>

“Financial Inclusion in the Digital Economy”, Asian Development Bank <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/200001/financial-inclusion-digital-economy.pdf>

“Financial Inclusion Through Digital Financial Services”, Microsave, [http://www.microsave.net/files/pdf/1367585756\\_Financial\\_Inclusion\\_Through\\_E\\_M\\_Banking.pdf](http://www.microsave.net/files/pdf/1367585756_Financial_Inclusion_Through_E_M_Banking.pdf)

“FinTech and Financial Inclusion, The World Bank Group, <http://pubdocs.worldbank.org/en/877721478111918039/breakout-DigiFinance-McConaghy-Fintech.pdf>

“In the Fast Lane: Innovations in Digital Finance”, IFC, <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d2898b80440daa039453bc869243d457/In+The+Fast+Lane++Innovations+in+Digital+Finance+IFC.pdf?MOD=AJPERES>

“Potential risks to clients when using Digital Financial Services”, Smart Campaign, [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/EoS\\_Risk\\_identification\\_and\\_analysis\\_vSA\\_AR\\_LT.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/EoS_Risk_identification_and_analysis_vSA_AR_LT.pdf)



**Mart 2026.**