



BOLJI
NAČIN

NACIONALNA INICIJATIVA ZA BEZGOTOVINSKO PLAĆANJE



VODIČ KROZ BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA

za male biznise u Srbiji

www.boljinacin.rs



Немачка
сарадња
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Sprovedeno od strane:



Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Where business meets development.



Влада Републике Србије
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА



NALED



mastercard.



VISA

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA U SRBIJI.....	4
3. BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA U PRAKSI.....	7
4. POS UREĐAJI ZA BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA	14
4.1. Vrste POS sistema	14
5. INSTANT PLAĆANJA PUTEV IPS QR KODA.....	18
6. POS PROGRAM – SUBVENCije ZA BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA	19

1. UVOD

Bezgotovinska plaćanja podrazumevaju prenos novca bez razmene gotovine. Obavljaju se preko elektronskih mreža, digitalnih uređaja i infrastrukture finansijskih institucija. Iako nisu nov koncept, bezgotovinska plaćanja u poslednje vreme doživljavaju pravi procvat, zahvaljujući tehnološkim inovacijama i promenama u navikama potrošača. Zato se ceo svet, kao i Srbija, sve više okreće digitalnom plaćanju kao praktičnijem, bržem, bezbednijem načinu plaćanja koje istovremeno omogućava pristup većim i dalekim tržištima.

Usvajanje metoda bezgotovinskog plaćanja nije samo pitanje praćenja tehnoloških trendova; to je aktivno uključivanje u digitalnu ekonomiju kako bismo ostali relevantni i konkurentni. Ovaj pomak otvara nove tržišne mogućnosti, posebno kroz e-commerce (e-trgovina) kanale, omogućavajući firmama da dosegnu šire tržište. Sa bezgotovinskim plaćanjima, kupci provode manje vremena u redovima, a prodavci u brojenju i rukovanju gotovinom čime se značajno smanjuju troškovi i greške pri rukovanju gotovinom.

Automatizacijom procesa plaćanja, bezgotovinske transakcije smanjuju vreme potrebno za obradu svake transakcije, što omogućava brže usluživanje kupaca i povećavanje zadovoljstva. Digitalna plaćanja, pojednostavljaju procese knjigovodstva i finansijskog izveštavanja, čineći upravljanje finansijama efikasnijim. Konačno, MSP mogu značajno smanjiti troškove povezane sa obradom i transportom gotovine: troškovi bankarskih usluga, bezbednosnih mera za transport gotovine i administrativni troškovi povezani sa vođenjem evidencije o gotovinskim transakcijama.

Prema [NALED-ovim istraživanjima](#) stavova privrednika iz 2024. godine, skoro svi privredni subjekti (94 odsto) koji svojim kupcima pružaju mogućnost bezgotovinskog plaćanja, tvrde da je ono pozitivno uticalo na njihovo poslovanje. Dve trećine njih koji nude mogućnost bezgotovinskog plaćanja smatra da im je to olakšalo rad, a skoro 60 odsto navodi da im je omogućilo i određene mesečne uštede.

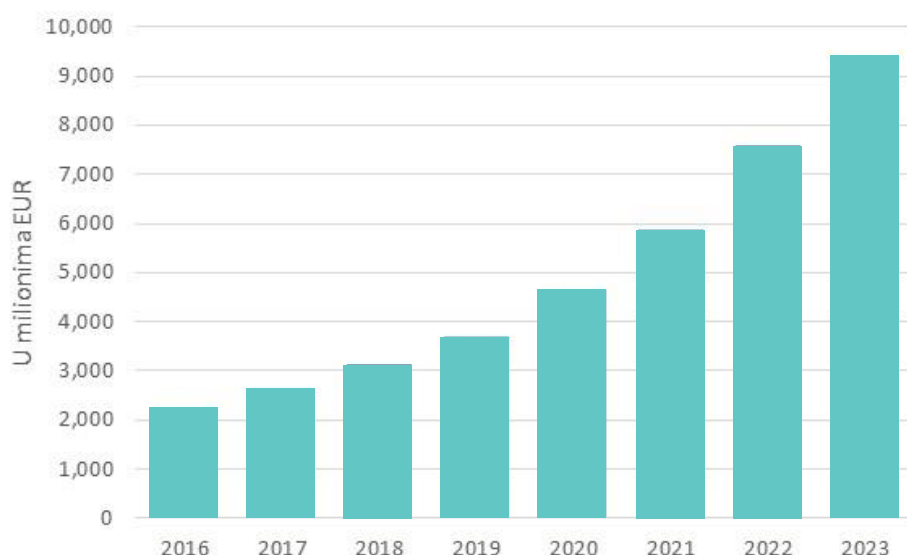
Usvajanjem bezgotovinskih plaćanja, MSP se pozicioniraju kao moderna i inovativna preduzeća koja prate tehnološke trendove i odgovaraju na potrebe digitalno osvešćenih potrošača. To može značajno poboljšati njihovu tržišnu poziciju i konkurentsku prednost. Time se MSP otvaraju i prema širem spektru kupaca, uključujući i one koji su geografski udaljeni, one koji preferiraju digitalne metode plaćanja ili one koji su se već navikli da ne nose gotovinu sa sobom.

2. BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA U SRBIJI

2.1 Trendovi na tržištu

Tokom poslednjih nekoliko godina, bezgotovinska plaćanja su postala veoma rasprostranjena, i postala svakodnevica za veliki broj građana i privrednika. Tako je u periodu između 2016. i 2023. godine, obim plaćanja porastao za gotovo 5 puta, dostigavši nivo od skoro 10 milijardi evra. U istom periodu, i broj pojedinačnih transakcija je dostigao oko 520 miliona u 2023, odnosno oko 3-4 puta više nego 2016. godine. Tako je prosečna pojedinačna transakcija, porasla sa oko 1.800 RSD 2016, na oko 2.100 RSD u 2023 godini. To je uticalo i na faktičko povećanje učešća bezgotovinskih plaćanja u Srbiji. Prema NALED-ovim procenama, učešće bezgotovinskih plaćanja u ukupnim plaćanjima, dostiglo je nivo od oko 20% u 2023, odnosno oko dva puta više nego 2016. godine.

Ilustracija 1. Obim transakcija putem POS uređaja



Izvor: NBS

Svi ovi podaci ukazuju da bezgotovinska plaćanja postaju sve važniji deo svakodnevice za potrošače, što za trgovce podrazumeva uvođenje ili modernizovanje postojećih metoda bezgotovinskih plaćanja.

2.2 Koristi bezgotovinskih plaćanja

Posmatrano iz perspektive građana, kako pokazuje [NALED-ovo istraživanje](#) iz 2023. godine, svaki drugi građanin koristi neki od oblika bezgotovinskih plaćanja, a od tog broja, oko 90% građana je veoma ili delimično zadovoljno prednostima koje pružaju bezgotovinska plaćanja. U tom smislu, kao razloge za korišćenje bezgotovinskih plaćanja, građani navode:

- **Praktičnost:** Bezgotovinska plaćanja su brža i jednostavnija. Potrošači ne moraju da nose gotovinu ni da broje tačan iznos dok su na kasi što znatno ubrzava plaćanje, skraćuje redove i omogućava trgovcima više kupovina za kraće vreme. Na primer,

mobilni novčanici i platne kartice omogućavaju plaćanje jednim dodiranjem ili skeniranjem QR koda.

- **Sigurnost:** Digitalne transakcije pružaju veći nivo sigurnosti u poređenju sa gotovinom. Plaćanja karticama, mobilnim aplikacijama ili digitalnim novčanicima u pozadini sadrže tehnologije poput enkripcije i višefaktorske autentifikacije kako bi se smanjio rizik od krađe ili gubitka novca. Takođe, u slučaju gubitka ili krađe kartice, banke često nude zaštitu ili nadoknadu od neovlašćenih transakcija, dok je gubitak gotovine obično nenadoknativ.
- **Praćenje troškova:** Elektronska plaćanja omogućavaju potrošačima da lako prate svoju potrošnju. Kroz aplikacije i bankarske izveštaje, potrošači mogu da vide gde i koliko su potrošili, što im pomaže u upravljanju ličnim finansijama i planiranju budžeta. Na primer, mobilne aplikacije banaka često nude pregled svih transakcija na jednom mestu.
- **Nagrade i podsticaji:** Mnoge bezgotovinske načine plaćanja trgovci mogu iskoristiti za nagrade kupcima kao što su povrat novca, specijalni popusti, ili poeni za buduće kupovine. Na primer, kupcima koji koriste određene kreditne kartice često se nude povrat novca ili popusti na određene kategorije proizvoda, dok korisnicima digitalnih novčanika su na raspolaganju promocije i popuste kod određenih trgovaca. Na taj način trgovci mogu da se priključe i iskoriste marketinške kampanje koje organizuju kartičarske kompanije ili banke, za razliku od onih trgovaca koji kupcima nude samo plaćanja u gotovini.
- **Dostupnost i jednostavnost upotrebe:** Sa porastom onlajn kupovine i digitalnih usluga, bezgotovinska plaćanja postaju neophodna za pristup širokom spektru proizvoda i usluga. Bezgotovinska plaćanja omogućavaju potrošačima da kupuju proizvode i usluge sa bilo kog mesta i u bilo koje vreme, što nije moguće sa gotovinom. Na primer, potrošači mogu kupovati onlajn, plaćati račune, ili koristiti usluge prevoza putem aplikacija koje prihvataju digitalne oblike plaćanja.

Iz ugla privrednika, rezultati [istraživanja NALEDa iz 2023](#) pokazuju da većina ispitanih preduzeća nudi neki oblik bezgotovinskog plaćanja. Plaćanje karticama omogućava 56% maloprodajnih preduzeća, što je za čak oko 10 procentnih poena više nego godinu dana ranije. Naspram toga, oko 60% maloprodavaca barem nekoliko puta mesečno klijenti pitaju da plate bezgotovinski. Od preduzeća koja su uvela neki od oblika bezgotovinskih plaćanja, čak oko 62% je vrlo ili delimično zadovoljno. Oni koji su uveli, kao razloge navode:

- Povećana prodaja i prihod:

- ✓ **Veća prodaja:** Trgovci pre svega ne žele da odbijaju kupce koji plaćaju bezgotovinski. Dodatno, kupci su skloniji da troše više kada koriste kartice ili digitalne novčanike. Na primer, istraživanje pokazuje da trgovci koji prihvataju kartice imaju u proseku 20% veće prihode u poređenju sa onima koji prihvataju samo gotovinu.
- ✓ **Privlačenje novih kupaca:** Prihvatanje različitih načina plaćanja omogućava trgovcima da privuku širu bazu kupaca, uključujući turiste i digitalno osvešćene potrošače.

- Poboljšana bezbednost:

- ✓ **Smanjenje rizika od krađe:** Smanjuje se potreba za rukovanjem velikim količinama gotovine, što smanjuje rizik od krađe ili gubitka.
- ✓ **Sigurnost transakcija:** Digitalna plaćanja nude napredne sigurnosne funkcije kao što su enkripcija i dvofaktorska autentifikacija, što povećava sigurnost transakcija.

- **Efikasnost poslovanja:**

- ✓ **Brže transakcije:** Bezgotovinska plaćanja ubrzavaju proces blagajni, smanjujući redove i čekanje kupaca.
- ✓ **Smanjenje grešaka:** Automatizacija plaćanja smanjuje ljudski faktor greške povezanih sa ručnim unosom podataka.

- **Praćenje i analitika:**

- ✓ **Bolje praćenje prodaje:** Elektronske transakcije omogućavaju trgovcima da precizno prate prodaju i analiziraju potrošačke navike.
- ✓ **Upravljanje zalihama:** detaljniji uvid u prodaju pomaže trgovcima da efikasnije upravljaju zalihama, smanjujući prekomernu količinu ili uviđanje nedovoljno zaliha.

- **Nagrade i podsticaji:**

- ✓ **Programi lojalnosti:** Mnogi pružatelji platnih usluga nude programe lojalnosti i popuste, što može dodatno motivisati kupce da koriste njihove usluge.

- **Jednostavnost u poslovanju:**

- ✓ **Onlajn prodaja:** Uvođenje bezgotovinskih plaćanja omogućava trgovcima da prošire svoje poslovanje na onlajn tržišta, čime mogu doseći kupce iz inostranstva. Na primer, trgovci koji koriste platforme kao što su Shopify ili eBay mogu proširiti svoju prodaju na međunarodni nivo, značajno povećavajući prihode.

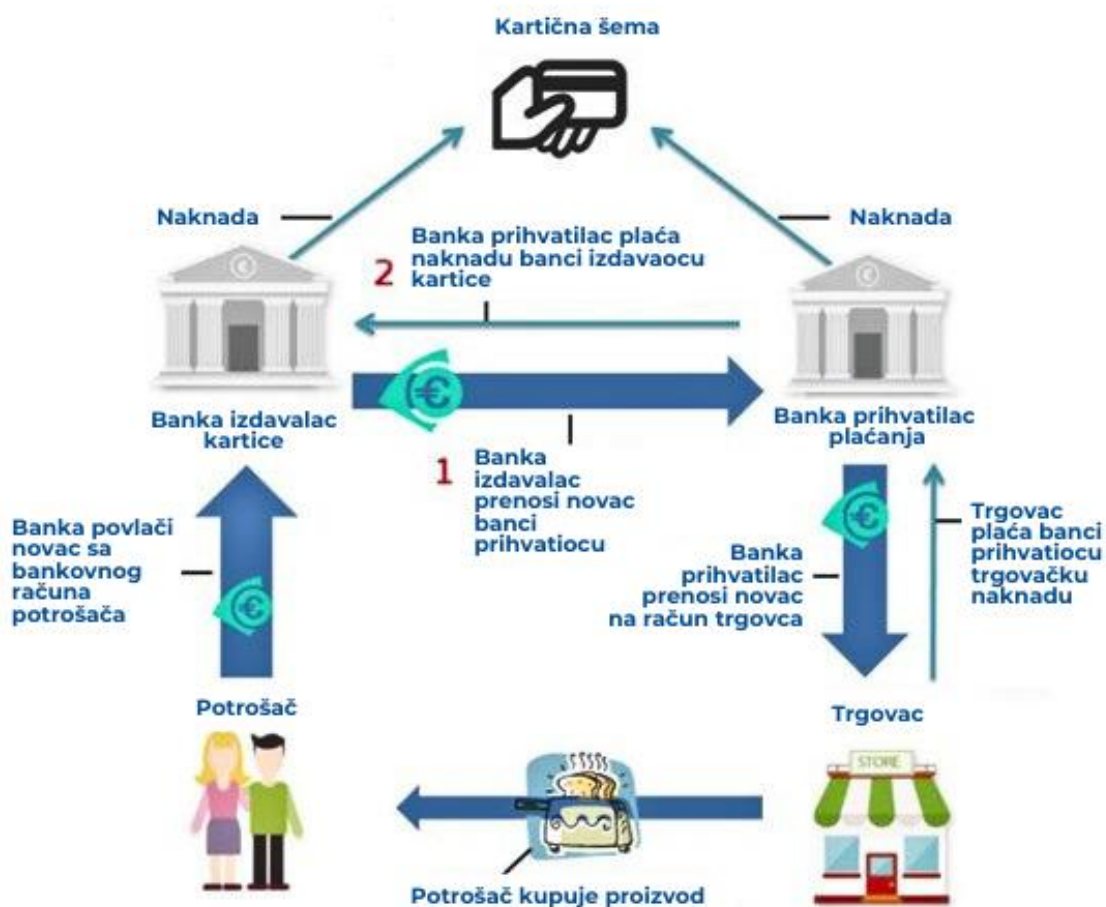
3. BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA U PRAKSI

3.1 Učesnici i njihovi odnosi u bezgotovinskim transakcijama

Bezgotovinsko plaćanje obuhvata raznovrsne učesnike na tržištu, od institucija koje omogućavaju transakcije do krajnjih korisnika i trgovaca. Kada govorimo o maloprodaji, ključni učesnici u bezgotovinskim plaćanjima su:

- **Potrošači** - to su krajnji korisnici, fizička lica koja koriste kartice, mobilne aplikacije i onlajn bankarstvo za svakodnevne transakcije (kupovina, plaćanje računa, transfer novca);
- **Trgovci** – prodajna mesta (fizička ili onlajn) na kojima se mogu kupiti i platiti roba ili usluge bezgotovinskim putem;
- **Banke** – koje mogu imati ulogu izdavaoca platnih kartica (Mastercard, Visa, Dina i sl), i prihvatilaca kartičnih i drugih bezgotovinskih oblika plaćanja;
- **Kartične šeme** – Mastercard, Visa, Dina;
- **Dobavljači POS¹ terminala** – kompanije koje obezbeđuju POS uređaje i softver za prihvatanje bezgotovinskih plaćanja.

Ilustracija 2. Mehanizam funkcionisanja bezgotovinskog plaćanja putem platne kartice



¹ eng. *Point of Sale* - mesto prodaje

Da bi trgovac uveo bezgotovinska plaćanja potrebno je da se obrati banci koja može da obezbedi prihvatnu infrastrukturu za kartična i instant plaćanja. Svaka banka određuje uslove i kriterijume za ocenu podobnosti trgovca. Pri izboru trgovaca koje će uključiti u svoju prihvatnu mrežu, banke u obzir uzimaju sledeće kriterijume :

- delatnost kojom se bavi trgovac (pravno lice/preduzetnik);
- lokacija prodajnog objekta i drugi podaci koji se odnose na objekat - vrsta robe koja se prodaje, veličina prodajnog objekta, atraktivnost lokacije, radno vreme, blizina konkurentskih objekata;
- ukupan broj prodajnih objekata trgovca u istom mestu, odnosno u zemlji;
- blizina objekata koji su snabdeveni POS uređajima drugih banaka;
- da li trgovac koristi POS uređaj/e drugih banaka;
- iskustvo trgovca u bezgotovinskom plaćanju;
- promet koji trgovac ostvaruje;
- nameru/zainteresovanost trgovca da kupi POS uređaj ili banka treba da mu obezbedi uređaj.

Zainteresovani trgovac i banka dogovaraju konkretnije uslove saradnje. To uključuje i **utvrđivanje provizije** odnosno naknade koju banka naplaćuje trgovcu za korišćenje POS uređaja, kartične i instant transakcije (trgovačka naknada).

Trgovačka naknada je zbir različitih troškova povezanih sa obradom kartičnih plaćanja, kao što su međubankarska naknada (koju banka trgovca plaća banci kupca), naknada kartičnih sistema (Mastercard, Visa, Dina), naknada banke prihvatioca. Ove naknade omogućavaju funkcionisanje složenog ekosistema bezgotovinskih plaćanja, obezbeđujući trgovcima brze, sigurne i pouzdane metode naplate od kupaca.

Poređenje različitih pružalaca platnih usluga i pregovaranje o nižim naknadama može pomoći u smanjenju ovih troškova za trgovce. Posle postizanja dogovora o međusobnim pravima i obavezama, banka i trgovac zaključuju ugovor.

Ovde ne treba zaboraviti da banka ima slobodu u izboru trgovaca sa kojima uspostavlja ugovorni odnos, što uključuje diskreciono pravo banke da odbije zaključenje ugovora sa trgovcem, odnosno pružanje usluge prihvatanja platnih instrumenata bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mestima trgovca. U skladu sa Zakonom o platnim uslugama,² trgovac ne može od kupca zahtevati posebnu naknadu za korišćenje platne kartice ili drugog platnog instrumenta, odnosno ne može prebacivati svoje troškove na kupca.

U opremi koju koristi na svom mestu prodaje, trgovac može da upotrebljava automatski mehanizam kojim se vrši izbor određenog platnog brenda ili platne aplikacije, ali nema pravo da ograniči kupca da izabere platni brend ili platnu aplikaciju koji bi bili različiti od onih koji su odabrani tim automatskim mehanizmom - naravno, pod uslovom da taj trgovac prihvata izabrani platni brend ili platnu aplikaciju.

Ako odluči da ne prihvati sve platne instrumente zasnovane na platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja, trgovac je dužan da o tome jasno i nedvosmisleno obavesti

² "Službeni glasnik RS", br. 139/14 i 44/18

potrošača, istovremeno davanjem/isticanjem obaveštenja o platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama tog kartičnog sistema plaćanja koje taj trgovac prihvata. Trgovac je dužan da ove informacije vidno istakne na ulazu u prodajni objekat i na samom naplatnom mestu - kasi.

Kod elektronske trgovine, trgovac je dužan da pomenute informacije za potrošača objavi na svojoj internet stranici ili na drugom odgovarajućem elektronskom ili mobilnom mediju, pri čemu ove informacije moraju biti pružene kupcu u primerenom roku pre nego što zaključi ugovor s trgovcem.

3.2 Ugovorni odnos i obaveze trgovca i banke

Da bi omogućio bezgotovinska plaćanja u svom prodajnom objektu, odnosno prodajnom mestu, potrebno je da trgovac **sa bankom, kao pružaocem platnih usluga, zaključi ugovor o prihvatanju platnih kartica**, odnosno ugovor o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu. Ovim ugovorom, u skladu sa opštim aktom banke, odnosno opštim uslovima poslovanja, uređuju se međusobna prava i obaveze banke i trgovca u vezi sa prihvatanjem bezgotovinskog načina plaćanja na prodajnim mestima trgovca, kao i davanjem na korišćenje POS uređaja.

Uslov za bezgotovinska plaćanja kod trgovca je **ispunjenost propisanih tehničkih preduslova** (instalacija POS terminala, povezivanje na Payment Gateway (PGW) banke, tj. informacioni sistem koji omogućava servis prihvatanja platnih kartica, odnosno drugih platnih instrumenata na internetu.

Trgovac se obavezuje da, ako nema **otvoren tekući račun u banci sa kojom zaključuje ugovor**, otvori ovaj račun u banci pre zaključenja ugovora.

Ugovorom o prihvatanju platnih kartica banka i trgovac uređuju uslove za prihvatanje platnih kartica preko POS uređaja, pri čemu POS uređaj i elektronska oprema mogu biti izdati od strane banke ili se prihvatanje kartica vrši na uređaju koji je u vlasništvu trgovca. Ugovorom o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu, banka i trgovac uređuju uslove za prihvatanje platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca.

U ovom pravnom odnosu, trgovac je u obavezi da:

- obezbedi mesto potrebno za postavljanje POS uređaja i elektronske opreme i sprovede prethodne radove neophodne za njihovo postavljanje (da obezbedi elektro i telefonske/internet instalacije);
- omogući nesmetan pristup ovlašćenoj tehničkoj službi, radi izvršenja radova na uvođenju POS uređaja, njihovog dovođenja na upotrebni nivo i održavanja;
- primi POS uređaje i pripadajuću elektronsku opremu;
- obezbedi, u skladu sa odgovarajućim uputstvom, uslove za pravilan rad POS uređaja i elektronske opreme i upotrebljava ih savesno i pravilno, u skladu sa odgovarajućim uputstvom i sa pažnjom dobrog privrednika.

Softver za bezgotovinska plaćanja koji je instaliran na POS uređaj predstavlja pravo intelektualne svojine, čije korišćenje se omogućava na osnovu ugovora o licenci koji omogućava banci da dalje prenese to pravo korišćenja na trgovca (podlicenca).

U poslovnoj praksi je uobičajeno da u slučaju da je trgovac vlasnik POS uređaja - troškovi licence za korišćenje softvera i obuka za rad sa POS uređajom padaju na teret banke, kao pružaoca platnih usluga bezgotovinskim načinom plaćanja na POS prodajnim mestima trgovca, kao i davanjem na korišćenje POS uređaja. S druge strane, troškovi instaliranja softvera i održavanja POS terminala i elektronske opreme, tokom trajanja ugovornog odnosa trgovca i banke, u smislu omogućavanja korišćenja uređaja u svrhe i na način predviđen ugovorom, padaju na teret trgovca, koji ove troškove direktno plaćaju eksternom partneru banke (kompaniji sa kojom banka ima zaključen ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji u poslovanju sa POS uređajima).

Trgovac je dužan da zakonito i pravilno koristi POS uređaj i da se stara da zaposleni i druga lica kojima je omogućio korišćenje POS uređaja to čine, te da preduzme mere kako bi se onemogućile eventualne zloupotrebe. U slučaju zloupotrebe platnih računa, platnih instrumenata i sl, banka ima pravo da blokira trgovcu korišćenje usluga bezgotovinskog plaćanja, u celosti ili delimično. Ovo pravo banka ima i iz razloga utvrđenih propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Trgovac ne sme da:

- afirmiše plaćanje u gotovom novcu ili na drugi način destimuliše kupce, tj. korisnike kartica da koriste mogućnost plaćanja karticom;
- odobrava popust za robu/usluge koje se plaćaju u gotovom novcu ili povećava cenu robe/usluga za iznos naknade zbog plaćanja platnom karticom;
- nakon predaje na korišćenje elektronske opreme i POS uređaja, otuđuje ili da je izdaje dalje u podzakup (standardna ugovorna klauzula).

Trgovac odgovara za štetu nastalu upotrebom elektronske opreme i POS uređaja suprotno odgovarajućem uputstvu, instrukcijama dobijenim iz tehničke podrške ili suprotno nameni opreme.

Banka je odgovorna za materijalne nedostatke na opremi i POS uređaju ustupljenima na korišćenje u momentu instalacije, a koji su postojali do momenta isporuke i instaliranja opreme, kao i probleme u radu sa aplikacijom.

Trgovac je odgovoran za štetu koja bi nastala za banku i treće lice i/ili imovinu u vezi sa zloupotrebom POS uređaja. Odgovornost trgovca postoji i kada je POS uređaj koristilo lice koje radi po njegovom nalogu ili treće lice kome je on omogućio korišćenje POS uređaja. Trgovac preuzima na sebe rizike gubitka i uništenja POS uređaja koje je dobio na korišćenje od banke, osim u slučaju dejstva više sile.

Ugovorom između banke i trgovca utvrđuje se da je banka u obavezi da:

- isporuči ugovorenu količinu POS uređaja zajedno sa pripadajućom opremom u ispravnom stanju;

- instalira i dovede na upotrební nivo POS uređaje i elektronsku opremu datu na korišćenje;
- održava opremu datu na korišćenje za vreme važenja ugovora i vrši potrebne popravke i zamene na opremi;
- obezbedi tehničku podršku za trgovca namenjenu pravilnoj upotrebi i održavanju opreme date na korišćenje (tehnička podrška se, po pravilu, organizuje preko spoljnog partnera banke);
- organizuje i održava obuku lica koje trgovac odredi za rukovanje POS uređajima, kako bi se osposobili za stručno rukovanje preuzetom elektronskom opremom, a u skladu sa odgovarajućim uputstvima;
- izvrši plaćanje trgovcu po osnovu ostvarenog prometa na POS uređajima instaliranim na prodajnim mestima trgovca ako su transakcije zaključene uz primenu uslova iz ugovora o prihvatanju platnih kartica i primenom postupaka utvrđenih odgovarajućim uputstvom;
- izvrši plaćanje na tekući račun trgovca po osnovu primljenih elektronskih zapisa o transakcijama iniciranim platnim karticama domaćih i inostranih izdavalaca, u određenom roku, a u slučaju instant transfera odobrenja banka će izvršiti plaćanje odmah nakon prijema pozitivnog odgovora o prihvatanju naloga za instant transfer.

Ugovorom se obično utvrđuje da je trgovac saglasan da banka umanju iznos uplate po osnovu ostvarenog prometa na POS uređajima za iznos ugovorene naknade (provizije). Banka može da ostavi mogućnost trgovcu da zahteva drugačiji način naplate ugovorene naknade.

Ukoliko postoji osnovana sumnja u ispravnost transakcije (sumnjive ili falsifikovane kartice, više slipova/računa za isto plaćanje i sl), banka zadržava pravo da ne izvrši plaćanje do provere svih okolnosti. Ako se sumnja u ispravnost transakcije javi nakon što je banka po njoj izvršila plaćanje, trgovac je saglasan da banka može da zaduži tekući račun trgovca u visini izvršenog plaćanja po spornim transakcijama, do provere svih okolnosti.

Ugovorom se uređuje i:

- korišćenje softvera za upotrebu POS uređaja;
- reklamacije transakcija nastalih na POS uređaju platnim karticama i instant transferom odobrenja;
- prestanak korišćenja POS uređaja;
- pravo trgovca na prigovor.

Korišćenje POS uređaja podleže i sigurnosnim standardima, kako bi se zaštitili podaci o plaćanju i sprečile finansijske prevare. Ovo može obuhvatati usklađenost sa PCI DSS - Standardom za sigurnost podataka o platnim karticama. Usklađenost sa PCI-DSS podeljena je na četiri nivoa, na osnovu godišnjeg broja transakcija kreditnim ili debitnim karticama koje poslovni procesi obavljaju. Nivo klasifikacije određuje šta organizacija treba da uradi da bi postigla usklađenost.

Ilustracija 3. Nivoi usklađenosti prema PCI-DSS



Izvor: Global Standards Consortium

3.3 Bezgotovinska plaćanja i fiskalizacija

Savremeni Android i drugi pametni uređaji koji se koriste kao fiskalne kase, mogu istovremeno da obavljaju funkciju POS-a ukoliko se na njih instalira softver za bezgotovinska plaćanja.

Bitno je znati i **na koji način se beleže bezgotovinske transakcije na fiskalnom računu.**

Saglasno važećim propisima,³ načini plaćanja koji su sadržani u fiskalnom računu su:

- 1) gotovina – (novčanice i kovani novac);
- 2) instant plaćanje – (instant transfer odobrenja na prodajnom mestu);
- 3) platna kartica;
- 4) ček;
- 5) prenos na račun – (nalog za uplatu ili nalog za prenos);
- 6) vaučer – (vaučer, novčani bonovi, interne kartice i sl.);
- 7) drugo bezgotovinsko plaćanje – (plaćanje se vrši bezgotovinski drugim sredstvom plaćanja koje se smatra dozvoljenim u Republici Srbiji, u skladu sa zakonom).

Bezgotovinski način plaćanja obuhvata sve navedene načine plaćanja, osim plaćanja gotovinom.

Međutim, postoji izuzetak za neke poreske obveznike u odnosu na ove standardne opcije. Naime, poreski obveznici koji evidentiraju promet usluge prodaje hrane i pića za konzumaciju na licu mesta (usluge koje omogućavaju trenutnu potrošnju hrane i pića) i promet hrane i pića u pekari imaju drugačije opcije za evidentiranje načina plaćanja. U odnosu na navedenih redovnih sedam opcija plaćanja, u ovom slučaju postoje isključivo četiri opcije, jer opcija „gotovina” obuhvata četiri načina plaćanja: plaćanja koja se vrše gotovim novcem (novčanicama i kovanim novcem), instant plaćanjem, platnom karticom i čekom.

³ Videti: član 5. stav 2. tačka 11) Zakona o fiskalizaciji („Službeni glasnik RS”, br. 153/20, 96/21 i 138 /22) i član 6. stav 1. Pravilnika o vrstama fiskalnih računa, tipovima transakcija, načinima plaćanja, pozivanju na broj drugog dokumenta i pojedinostima ostalih elemenata fiskalnog računa („Službeni glasnik RS”, br. 31/21, 99/21, 10/22, 49/22, 50/22 i 57/22)

3.4 Prodaja uz isplatu gotovine – Purchase With Cash Back

Trgovci u dogovoru sa svojom bankom, mogu da omoguće potrošačima uslugu kupovine robe i usluga uz plaćanje platnom karticom i istovremeno podizanje gotovine na POS terminalu na samom prodajnom mestu. Uslov za pružanje „cash back“ usluge je da je isplata gotovine povezana sa transakcijom kojom se plaćaju roba i usluga. Maksimalni iznos gotovine koja se može podići po pravilu se uređuje pravilima rada kartičnih sistema, pri čemu trgovac može odrediti i niži iznos, o čemu je dužan da obavesti potrošača.

U skladu sa objašnjenjem Narodne banke Srbije, iz ugla trgovaca ova opcija podrazumeva da se gotovina u blagajni, isplatom potrošaču, pretvara u depozitni novac na računu trgovca (koji se prenosi sa računa potrošača na račun trgovca), čime trgovac ispunjava deo obaveze uplate pazara na tekući račun propisane [Zakonom o obavljanju plaćanja pravnih lica, preduzetnika i fizičkih lica koja ne obavljaju delatnost \("Sl. glasnik RS", br. 68/2015\)](#). Na ovaj način smanjuje se i broj odlazaka trgovaca u banku radi uplate pazara, čime su manji i bezbednosni rizici povezani s time, kao i troškovi koje trgovci imaju po osnovu naknada koje plaćaju banci.

S obzirom da ne predstavlja platnu uslugu na koju se primenjuje Zakon o platnim uslugama, prodaja uz isplatu gotovine ne zahteva izdavanje posebnog odobrenja trgovcima jer kod trgovca dolazi samo do promene oblika primljenog novca – pazar prelazi u depozitni novac za iznos gotovine koji se isplati potrošaču.

Ova usluga predstavlja dodatni način za podizanje gotovine, što je posebna pogodnost koja može da se ponudi potrošačima u cilju jačanja lojalnosti i zadovoljstva.

4. POS UREĐAJI ZA BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA

POS terminal (Point of Sale) je uređaj ili softver koji omogućava trgovcima brzo i sigurno prihvatanje kartičnih (debitne i kreditne kartice) i drugih vrsta bezgotovinskih plaćanja na prodajnom mestu trgovca. POS terminal prima podatke sa kartica i drugih platnih metoda, potvrđuje transakcije, komunicira sa bankama i finansijskim institucijama za autorizaciju plaćanja, i izdaje potvrde o plaćanju. Terminali mogu biti stacionarni ili prenosivi, omogućavajući fleksibilnost u različitim poslovnim okruženjima.

Čitač kartica na POS-u omogućava očitavanje podataka sa kartica. Skenira podatke sa magnetnih traka ili čipova kartica i šalje ih terminalu na obradu. Moderni čitači kartica podržavaju EMV (Europay, MasterCard, and Visa) standarde za čip kartice i često uključuju NFC (near field communication) tehnologiju za beskontaktna plaćanja.

POS može sadržati i bar kod skener koji se koristi za identifikaciju proizvoda, ažuriranje zaliha i ubrzanje procesa prodaje. Može sadržati i printer za štampu računa i slipova za kupce. Pruža kupcima fizičku potvrdu o transakciji.

Na svakom POS-u instaliran je specijalizovan softver koji omogućava siguran prijem i obradu bezgotovinskih plaćanja.

4.1. Vrste POS sistema

Postoji nekoliko tipova POS terminala: klasični POS koristi najveći broj trgovaca na kasi, softPOS ili mPOS (softver instaliran na mobilnom telefonu, ili manjem prenosivom uređaju) i virtuelni POS odnosno eCommerce rešenja za prodaju preko interneta.

Klasični POS uređaji su fiksni sistemi postavljeni na prodajnim mestima koji uključuju različite komponente za efikasno upravljanje transakcijama. Ovi uređaji su dizajnirani da obrade plaćanja putem kreditnih i debitnih kartica, kao i da pruže dodatne funkcionalnosti poput praćenja zaliha i generisanja izveštaja o prodaji.

Ilustracija 4. „Klasičan” POS uređaj



Soft POS su aplikacije tj. softverska rešenja koje pretvaraju pametne telefone ili tablete u POS uređaje bez potrebe za dodatnim hardverom. Ove aplikacije koriste postojeće mobilne uređaje za prihvatanje plaćanja, što ih čini izuzetno fleksibilnim i jeftinim za implementaciju.

Soft POS aplikacije koriste tehnologije kao što su NFC (eng. Near Field Communication) za beskontaktna plaćanja ili QR kodove za skeniranje.

Prednosti Soft POS uređaja uključuju niske troškove implementacije, fleksibilnost i mogućnost brzog skaliranja poslovanja. Idealni su za male preduzetnike, frilensere i pokretne prodavce koji žele da prihvate digitalna plaćanja bez značajnih investicija u opremu. Ove aplikacije takođe omogućavaju trgovcima da brzo ažuriraju i prilagođavaju softver novim potrebama i tehnologijama.

Nedostatak je što omogućavaju isključivo beskontaktna plaćanja.

Ilustracija 5. Soft POS uređaj



Karakteristika	„Klasičan” POS	Soft POS	mPOS
Hardver	Fiksni terminal sa ugrađenim čitačem kartica	Nema dodatnog hardvera, koristi NFC mobilnog uređaja	Mobilni uređaj sa dodatnim čitačem kartica
Tehnologije plaćanja	Magnetne trake, čip kartice, beskontaktno kartice	Beskontaktna plaćanja (NFC)	Magnetne trake, čip kartice, beskontaktno kartice
Mobilnost	Fiksno na prodajnom mestu	Veoma mobilno, može se koristiti bilo gde sa mobilnim uređajem	Mobilno, može se koristiti bilo gde sa mobilnim uređajem i čitačem
Troškovi	Inicijalni troškovi nabavke uređaja + mesečno/kvartalno održavanje	Bez inicijalnih troškova nabavke POS uređaja (potrebno je obezbediti telefon ili tablet) + mesečno/kvartalno održavanje	Relativno niski troškovi inicijalne nabavke čitača + mesečno/kvartalno održavanje
Instalacija i održavanje	Kompleksna instalacija, zahteva tehničku podršku	Jednostavna instalacija, samo preuzimanje aplikacije	Relativno jednostavna, ali zahteva dodatni uređaj

Mobilni POS uređaji (mPOS) su prenosivi uređaji – kartični čitači, koji se povezuju sa pametnim telefonima ili tabletima putem Bluetooth-a ili druge bežične tehnologije. Ovi uređaji su dizajnirani da budu kompaktni i lako prenosivi, omogućavajući trgovcima da prihvataju plaćanja bilo gde.

Ilustracija 6. m-POS uređaj

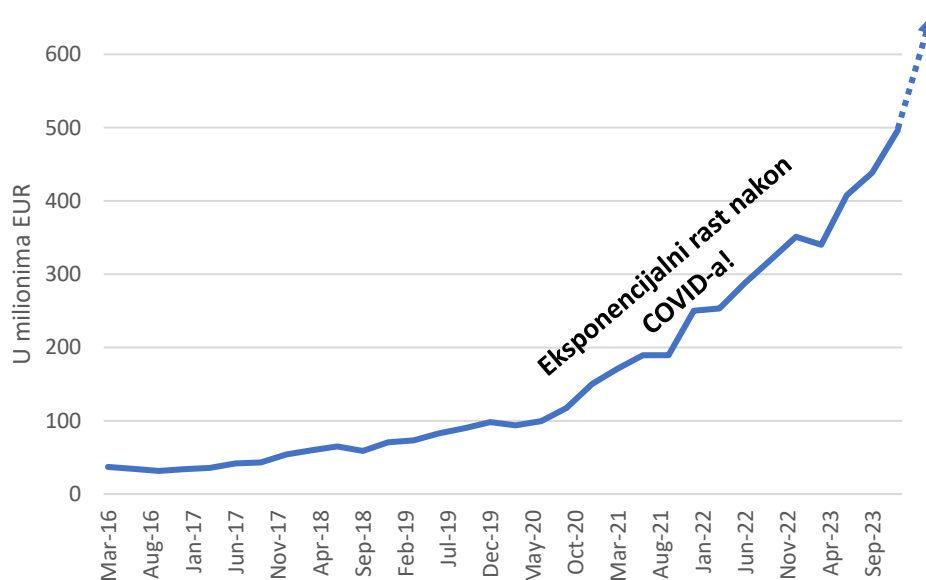


Virtuelni POS se koristi za elektronsku trgovinu, odnosno prodaju proizvoda ili usluga putem interneta. Ovaj oblik trgovine omogućava preduzećima da dosegnu veći broj potrošača i prošire svoje tržište izvan lokalnih granica. E-commerce rešenja omogućavaju trgovcima da uspostave svoju onlajn prodavnicu.

Jedna od prednosti onlajn prodavnice je što je dostupna 24 časa, sedam dana u nedelji, omogućavajući kupcima da kupuju u bilo koje vreme bez obzira na radno vreme prodavnice, što povećava šanse za prodaju. Ova kontinuirana dostupnost može značajno povećati prihode, posebno tokom prazničnih sezona kada je potražnja veća.

Onlajn prodaja takođe omogućava trgovcima da prilagode ponudu prema potrebama i preferencijama kupaca putem analitike i podataka o kupovini, i tako povećaju svoju prodaju. Alati za personalizaciju, kao što su preporuke proizvoda bazirane na prethodnim kupovinama, mogu povećati verovatnoću ponovne kupovine i lojalnost kupaca.

Ilustracija 7. Obim transakcija putem ecommerce platformi u Srbiji



Izvor: NBS

E-trgovina u Srbiji je u punom jeku. Samo u toku 2023. godine, ukupan promet preko e-commerce platformi iznosio je oko 1,7 milijardi evra – to je oko 12 puta više nego 2016. godine. COVID je posebno imao snažan efekat na razvoj upravo e-commercea, budući da je zbog ograničenja u kretanju i procesima rada došlo do prave eksplozije ovog oblika plaćanja. Gledajući unapred, velike su šanse da se ovaj ekspanzivni trend zadrži i u narednim godinama: pre svega zbog velikih mogućnosti primene veštačke inteligencije u e-trgovini, odnosno novih mogućnosti u oblasti pricing-a, virtualne asistencije kupcima putem chat-botova, personalizacije, napredne pretrage, itd.

5. INSTANT PLAĆANJA PUTEM IPS QR KODA

Instant payment sistem (IPS) je sistem bezgotovinskog plaćanja nezavistan od platnih kartica, koji je pokrenula Narodna banka Srbije 2018. godine. U pitanju su elektronska plaćanja koja omogućavaju trenutni transfer sredstava između računa trgovca i platioca putem skeniranja IPS QR koda. Ove transakcije se izvršavaju gotovo odmah, obično u roku od nekoliko sekundi, bez obzira na vreme ili dan što znači da trgovci odmah imaju novac na svom računu. Instant plaćanja su dostupna 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini (24/7/365). IPS NBS sistem obezbeđuje visoku efikasnost i sigurnost transakcija, podržavajući maksimalni iznos pojedinačnih instant plaćanja do 300.000 dinara.

Instant plaćanja se mogu inicirati putem različitih platformi kao što su elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo ili direktno na šalterima pružalaca platnih usluga. Potrošači moraju imati instaliranu m-banking aplikaciju na svom mobilnom telefonu putem koje pristupaju instant plaćanjima – odnosno mogu skenirati IPS QR kod da bi platili (tzv. IPS skeniraj), ili generisati IPS QR kod koji će skenirati trgovac kako bi se naplatio (tzv. IPS pokaži).

Troškovi procesiranja transakcija male vrednosti su niži u poređenju sa tradicionalnim metodama plaćanja. Ovo je korisno kako za korisnike, tako i za trgovce, jer smanjuje ukupne troškove transakcija. Trgovci koji žele da omoguće ovaj vid plaćanja u svom poslovanju, treba da se obrate banci prihvatocu koja treba da obavi integraciju IPS plaćanja u postojeći sistem trgovca. Fizički POS terminali se mogu unaprediti ili zameniti terminalima koji podržavaju instant plaćanja putem QR koda. Integracija IPS plaćanja u onlajn prodavnice omogućava instant plaćanja na internetu bez korišćenja kartica.

Trgovac i banka prihvatilac ugovaraju uslove korišćenja IPS sistema, uključujući naknade za svaku transakciju koje su obično niže od kartičnih transakcija. Naknade mogu zavisiti od obima transakcija i tipa poslovanja.

6. POS PROGRAM – SUBVENCIJE ZA BEZGOTOVINSKA PLAĆANJA

Šta je POS program i kome je namenjen?

Program podrške uvođenju elektronskog plaćanja (POS program) pokrenula je Nacionalna inicijativa za bezgotovinsko plaćanje – Bolji način koja je zajednički projekat Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH i kompanija Mastercard i Visa, koji se sprovodi pod okriljem develoPPP programa Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ) u saradnji sa NALED-om i Ministarstvom finansija Republike Srbije

POS program je namenjen preduzetnicima, mikro, malim preduzećima i institucijama koji žele da unaprede i digitalizuju svoje poslovanje uvođenjem bezgotovinskog plaćanja u fizičkim i onlajn prodavnicama

Jedan od najvažnijih uslova koji je potrebno ispuniti je da je da nisu u proteklih godinu dana prihvatili bezgotovinsko plaćanje platnim karticama. Program nema ograničenja u pogledu delatnosti. Na primer, program je pogodan za stomatologe, frizerske salone i salone lepote, fitness centre, sportske klubove, pekare, butike, cvećare, zanatlije poput molera, keramičara, električara, kao i one koji nemaju obavezu posedovanja fiskalne kase (npr taksisti).

Koje su prednosti POS programa?

Korisnicima POS programa su obezbeđene brojne pogodnosti za vreme trajanja subvencije, što uključuje :

- Besplatno korišćenje POS terminala i/ili softvera za bezgotovinsko plaćanje;
- Besplatnu instalaciju instant i kartičnih plaćanja;
- Besplatnu instalaciju eCommerce rešenja (onlajn prodaja na sajtu);
- Bez fiksnih troškova;
- Značajno povoljniju trgovačku naknadu u iznosu od najviše 0,99% na kartične transakcije Visa i MasterCard platnim karticama;
- Izbor različitih vrsta POS terminala: all in one, soft POS, klasičan POS i ecommerce rešenje (eTrgovina);
- Mogućnost prijave čak i za tri POS-a, uz napomenu da svaki POS treba da je instaliran na različitoj lokaciji (uključujući i onlajn prodavnicu).

Koji su uslovi POS programa?

Najvažniji uslov koji mali biznisi treba da ispune da bi se prijavili za POS program je da u proteklih godinu dana nisu prihvatili kartična plaćanja. Trajanje subvencije je ograničeno na godinu dana, računa se zasebno za svaki instalirani POS od datuma njegove instalacije. Moguće je da se subvencija ranije prekine u zavisnosti od prometa ostvarenog prihvatanjem kartičnih transakcija, i to:

- Ukoliko tokom prvih šest meseci korišćenja subvencije se ostvari manje od 60.000 dinara prometa po POS-u ukupno, ili

- Ukoliko pre isteka perioda od godinu dana se premaši promet od 1.200.000 dinara po POS-u.

Po isteku ili prekidu subvencije je moguć nastavak korišćenja POS terminala u dogovoru s bankom po unapred definisanim uslovima, ili odustajanje od daljeg korišćenja POS-a bez ikakvih dodatnih troškova ili obaveza prema banci.

Kako se vrše prijave za POS program?

Prijave za subvenciju POS programa je moguće izvršiti popunjavanjem kratke onlajn forme na sajtu www.boljinacin.rs, posetom neke od partnerskih banaka - AIK, Banca Intesa, Erste, Halkbanka, NLB Komercijalna, OTP banka, ProCredit, Raiffeisen, UniCredit ili u poslovnica partnerske institucije elektronskog novca PaySpot. Broj prijava je ograničen tokom trajanja projekta.