

# Letno poročilo 2024

marec 2025



## Kazalo

<b>3</b>	<b>Nagovor predsednika Nacionalnega sveta za plačila</b>
<b>4</b>	<b>1 Trg plačilnih storitev v letu 2024</b>
<b>6</b>	<b>2 Povzetek ključnih aktivnosti NSP v letu 2024</b>
<b>6</b>	2.1 Delovanje NSP
<b>6</b>	2.2 Izvajanje Strategije razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024–2028
<b>7</b>	2.3 V okviru NSP redno obravnavane tematike
<b>7</b>	Takojšnja plačila
<b>8</b>	Digitalni evro
<b>9</b>	2.4 Druge tematike, obravnavane v okviru NSP
<b>10</b>	<b>Pogled naprej</b>
<b>11</b>	Seznam sodelujočih v NSP v letu 2024

# Nagovor predsednika Nacionalnega sveta za plačila

Spoštovani,

trg plačil postaja vse bolj kompleksen, digitalizacija in tehnološki napredek pa prinašata tako priložnosti kot izzive. Vtis, da vedno več plačujemo z elektronskimi plačilnimi sredstvi, drži. Študija o plačilnih navadah potrošnikov v evrskem območju (SPACE), ki je bila tokrat izvedena četrtoč, potrjuje trend rasti deleža elektronskih plačil, hkrati pa gotovina ohranja pomemben delež, predvsem pri plačilih manjših vrednosti in med posamezniki.

Digitalni napredek zahteva tudi večjo odgovornost vseh deležnikov plačilne verige pri zagotavljanju varnosti plačil, ki je temelj zaupanja v digitalne finančne storitve. Ob vsem tehnološkem napredku pa moramo poskrbeti, da bo negotovinsko plačevanje dostopno vsem, ne glede na njihove (digitalne) veščine. Ker plačila ostajajo najpogosteje uporabljena finančna storitev, je poleg varnosti (ki je, kot smo že zapisali, temelj zaupanja) izjemnega pomena uporabniška izkušnja.

Sestava Nacionalnega sveta za plačila (NSP) in sprejeta Strategija razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024–2028 (Strategija) omogočata naslovitev teh izzivov. Delo NSP so v letu 2024 zaznamovale aktivnosti, povezane z uresničevanjem prvih treh strateških iniciativ iz Strategije. Vzpostavili smo tri delovne skupine, ki so pripravile predlog aktivnosti na področjih (i) razvoja enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin; (ii) naslavljanja varnostnih vidikov elektronskih plačil ter (iii) fazne zagotovitve sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih.

Ker takojšnja plačila postajajo t. i. nova normalnost, smo posebno pozornost namenili uveljavitvi *Uredbe o takojšnjih plačilih*, po kateri so morali ponudniki plačilnih storitev prejemanje takojšnjih plačil v evrih zagotoviti od 9. januarja 2025, storitev pošiljanja pa bodo morali zagotavljati od 9. oktobra 2025.

Ob tem aktivno spremljamo projekt digitalizacije gotovine – Digitalni evro. Ta bo, če bo izdan, pomenil dopolnitev fizične gotovine in omogočil strateško avtonomijo trga plačil v Evropi. Vsekakor bi digitalni evro zadeval vse deležnike na trgu plačil, zato se je NSP redno seznanjal z delom na tem projektu v preteklem letu.

Vesel sem, da je NSP zares zaživel in živi. V Letnem poročilu, ki je pred vami, so predstavljene naše ključne aktivnosti in dosežki v letu 2024. Vljudno vabljeni k branju!

**Simon Anko**

predsednik Nacionalnega sveta za plačila

Tudi v letu 2024 je trg plačilnih storitev v Evropski uniji (EU) doživel pomembne spremembe, ki so odražale tako tehnološki napredek kot tudi spreminjajoče se preference potrošnikov. Digitalizacija še naprej narekuje hiter razvoj plačilnega ekosistema ter omogoča vedno bolj intuitivne, hitre in priročne načine plačevanja. Napredne rešitve, kot so biometrična avtentikacija, mobilne denarnice in brezstična plačila, omogočajo še boljše uporabniško izkušnjo ter preprostejše in hitrejšje plačilne transakcije.

Najnovejša študija SPACE potrjuje trend rasti deleža elektronskih plačil. V evrskem območju se je na fizičnih prodajnih mestih povečala uporaba plačilnih kartic, in sicer je bilo s plačilno kartico v letu 2024 opravljenih 39 % nakupov (leta 2022 34 %, leta 2019 25 % in leta 2016 19 %), delež plačil z mobilnimi aplikacijami je v letu 2024 znašal 6 % (leta 2022 3 %, leta 2019 1 %). S povečevanjem obsega elektronskih plačil se pojavljajo tudi večji izzivi na področju varnosti. Podatkov za lani še ni, sta pa Evropska centralna banka (ECB) in Evropski bančni organ (EBA) v Poročilu o goljufijah pri plačilih ocenila, da je škoda zaradi goljufij pri plačilih v letu 2022 znašala 4,3 milijarde evrov, v prvi polovici leta 2023 pa 2,0 milijardi evrov. Iz poročila izhaja, da je ta škoda predvsem posledica goljufij pri kreditnih prenosih in kartičnih plačilih. V prvi polovici leta 2023 je bilo goljufivih 0,031 % vseh kartičnih plačil po vrednosti in 0,015 % po številu transakcij. Kljub temu je v poročilu poudarjeno, da so zahteve po močni avtentikaciji strank učinkovito zmanjšale obseg goljufij, zlasti pri (spletnih) kartičnih transakcijah znotraj Enotnega območja plačil v evrih (SEPA).

Takojšnja plačila v EU predstavljajo že približno petino vseh kreditnih plačil. Za zagotavljanje odpornosti evropskega plačilnega ekosistema pa se – skladno s Strategijo Evrosistema za plačila malih vrednosti – nadaljujejo prizadevanja za vzpostavitev panevropske rešitve za plačila malih vrednosti na prodajnem mestu, ki bi temeljila prav na takojšnjih plačilih. Po več kot 30 letih od uvedbe enotnega trga in 25 letih od uvedbe enotne

valute namreč večina evropskih rešitev za plačila malih vrednosti ostaja nacionalnega obsega in pokriva le omejene primere uporabe. V tem kontekstu se preučuje tudi možnost interoperabilnosti, ki bi pomenila povezovanje različnih nacionalnih rešitev. Rešitev lahko predstavlja tudi izdaja digitalnega evra.

Na slovenskem trgu plačil je v letu 2024 prišlo do pomembnega mejnika, saj so domača takojšnja plačila konec leta predstavljala že več kot polovico vseh domačih kreditnih plačil. Slovenija se sicer s 64 % gotovinskih plačil na fizičnih prodajnih mestih uvršča med države, v katerih je ta plačilni instrument najpogosteje uporabljen. Vendar se je uporaba plačilnih kartic na fizičnih prodajnih mestih povečala – njihov delež pri nakupih je v letu 2024 dosegel 29 % (leta 2022 in 2019 24 % ter leta 2016 19 %), plačila z mobilnimi aplikacijami pa 3 % (leta 2022 1 %). Nacionalni odzivni center za kibernetično varnost SI-CERT v prispevku Kibernetična varnost 2024 v številkah navaja, da je bila škoda zaradi goljufij pri elektronskem in mobilnem bančništvu v letu 2024 ocenjena na okoli 2,7 milijona evrov, pri kartičnih plačilih pa 243.000 evrov.

## Povzetek ključnih aktivnosti NSP v letu 2024

### 2.1 Delovanje NSP

V letu 2024 so bile organizirane tri seje NSP, in sicer marca (letna seja), septembra in decembra. V skladu s Poslovnikom NSP je logistično, organizacijsko in vsebinsko podporo delovanju NSP zagotavljal Sekretariat NSP, ki je vzpostavljen znotraj Banke Slovenije.

Za sprotno obveščanje članov o aktualnem dogajanju na področju plačil in plačilnih storitev v evropskih in mednarodnih institucijah je Banka Slovenije skrbela tudi z E-novicami NSP, ki so jih člani NSP lansko leto prejeli šestkrat.

### 2.2 Izvajanje Strategije razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024–2028

V središču pozornosti NSP v letu 2024 so bile aktivnosti za naslovitev Strategije. NSP je za začetek izvajanja Strategije v marcu vzpostavil tri delovne skupine. Njihova naloga je bila pripraviti predlog ukrepov oziroma nabor aktivnosti za naslovitev prvih treh strateških iniciativ, v nadaljevanju pa izvesti s strani NSP potrjene aktivnosti.

*Delovna skupina NSP za razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin, je (i) uvodoma izvedla analizo uporabniške izkušnje najpogosteje uporabljenega plačilnega sredstva na fizičnih prodajnih mestih – gotovine; (ii) sledila je identifikacija izzivov, vezanih na uporabniško izkušnjo pri uporabi obstoječih digitalnih plačilnih storitev, kjer so člani skupine kot ključne izpostavili strah pred in tveganje zlorab, nizko stopnjo digitalne finančne pismenosti in nekonsistentno uporabniško izkušnjo pri uporabi različnih digitalnih plačilnih storitev; na podlagi ugotovitev je skupina nato pričela s (iii) pripravo potencialnih rešitev, s katerimi bi lahko ključni deležniki identificirane izzive na področju uporabniške izkušnje ustrezno naslovili.*

*Delovna skupina NSP za naslavljanje varnostnih vidikov elektronskih plačil* je identificirala tri ključne stebre prihodnjih aktivnosti, in sicer: (i) podporo vzpostavitvi nacionalne visokonivojske skupine za varnost elektronskih plačil, pri čemer bo delovna skupina sama zadolžena za pripravo predloga mandata in ogrodja za delovanje visokonivojske skupine; (ii) vzpostavitev stika med relevantnimi deležniki s področja ozaveščanja uporabnikov in pripravo skupnih smernic za ozaveščanje ter (iii) vzpostavitev multilateralnih komunikacijskih kanalov za izmenjavo informacij in priporočil med relevantnimi deležniki ter pripravo predlogov ukrepov za povečanje kibernetске varnosti.

*Delovna skupina NSP za fazno zagotovitev sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih* je potrdila načrt dela v dveh fazah. Prva faza vključuje izvajanje usklajenih in kontinuiranih promocijskih in izobraževalnih aktivnosti za uporabnike, medtem ko druga faza predvideva obvezen sprejem elektronskih plačil na prodajnih mestih. Delovna skupina je pripravila nabor predlaganih ukrepov in aktivnosti za naslovitev zadevne strateške iniciative: (i) aktivnosti za enotno ozaveščanje prodajnih mest in potrošnikov; (ii) izobraževanje oz. izvedba predstavitev v okviru relevantnih dogodkov Trgovinske zbornice Slovenije in Obrtno podjetniške zbornice; (iii) razvoj pripomočka za primerjavo stroškov gotovinskega in elektronskega plačevanja na prodajnih mestih (vse v okviru 1. faze) ter (v okviru 2. faze) seznanjanje z zakonodajno iniciativo za zagotovitev obveznega sprejemanja vsaj enega elektronskega načina plačila. Prvotna časovnica izvajanja aktivnosti je bila prilagojena zaradi javne obravnave predloga *Zakona o elektronskih plačilnih sredstvih* (ZEPS).

V letih 2027 in 2028 bo NSP naslovil še preostali strateški iniciativi, to sta iv) zagotavljanje spodbudnega okolja za povečanje inovativnosti, sodelovanja med deležniki trga plačil in razvoja trga skladno z aktivnostmi na ravni EU ter (v) nadaljnje zagotavljanje zadostnega dostopa do gotovine.

### **2.3 V okviru NSP redno obravnavane tematike**

#### **Takojšnja plačila**

Eden ciljev *Strategije Evrosistema za mala plačila* je tudi popolna uveljavitev takojšnjih plačil v celotni EU. Njihova prednost je takojšnja razpoložljivost sredstev za prejemnika plačila in primernost za različne domene plačil, tako plačila med posamezniki (P2P) kot za fizične in spletne nakupe, pri katerih trenutno prevladujejo kartična plačila. Poleg tega bi široka uporaba takojšnjih plačil v EU pripomogla h krepitvi (strateške) avtonomije evropskega gospodarstva.

Takojšnja plačila dejansko postajajo nova normalnost: 19. marca 2024 je bila v Uradnem listu EU objavljena *Uredba o takojšnjih plačilih*, njene določbe pa se pričnejo uporabljati v letu 2025. Uredba zagotavlja dostopnost takojšnjih plačil za posameznike in podjetja ter krepi avtonomijo evropskega trga plačil. NSP je opravil razpravo o vplivu *Uredbe o takojšnjih plačilih* na slovenski trg plačil, saj morajo ponudniki plačilnih storitev od 9. januarja 2025 zagotavljati storitev prejetja takojšnjih plačil v evrih, storitev pošiljanja takojšnjih plačil v evrih pa od 9. oktobra 2025. NSP se je prav tako seznanil s sprejetjem *Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED-B)*, ki prenaša določila uredbe v nacionalno zakonodajo.

Glede slovenske sheme takojšnjih plačil Flik je NSP redno spremljal njen razvoj. Izpostavljeni so bili pozitivni trendi: število novih aktivnih uporabnikov Flika v letu 2024 je bilo 140.000, skupno število aktivnih uporabnikov ob koncu leta že 685.000, v mesecu decembru 2024 pa je bilo v ekosistemu Flik izvedenih 1,5 milijona transakcij v skupni vrednosti skoraj 98 milijonov evrov.

### **Digitalni evro**

Projekt Digitalni evro je od novembra 2023 v pripravljalni fazi, katere namen je priprava na morebitno izdajo digitalnega evra. O tej bo Svet ECB odločal šele po sprejetju *Uredbe o uvedbi digitalnega evra*. Napredek v letu 2024 je bil dosežen na področjih tehničnega pravilnika plačilne sheme, izbire razvijalcev ekosistema in podrobnejše analize tehnične zasnove digitalnega evra. Obravnavana je bila zasebnost digitalnega evra, ki bi bila predvidoma višja od stopnje zasebnosti pri uporabi trenutnih elektronskih metod za plačevanje, in »offline« digitalni evro, ki bi omogočal plačevanje brez internetne povezave.

Glede aktivnosti, povezanih z izbiro razvijalcev ekosistema digitalnega evra, je bil NSP seznanjen o javnih razpisih za pet komponent tehnične platforme digitalnega evra. NSP je obravnaval tudi napredek na tehničnem pravilniku plačilne sheme digitalnega evra, ki ga pripravlja mešana skupina predstavnikov trga in Evrosistema. Velik poudarek je bil tudi na komunikaciji med relevantnimi deležniki. V tem okviru se je NSP seznanil z ustanovitvijo bančne skupine za digitalni evro pri Združenju bank Slovenije, dogajanjem na sejah Nacionalne skupine deležnikov za digitalni evro ter obveščanjem splošne in strokovne javnosti na različnih javnih dogodkih.



## 2.4 Druge tematike, obravnavane v okviru NSP

Člani NSP so bili seznanjeni o tematikah, ki jih je na svojih dveh sestankih v letu 2024 obravnaval Odbor za plačila malih vrednosti v evrih (ERP): poročilu o delu delovne skupine za preprečevanje goljufij, povezanih s plačili malih vrednosti, ter predvidenih ukrepih za njihovo preprečevanje; zaključkih raziskave ECB o najboljših okoljskih praksah za elektronska plačila malih vrednosti; strateški komunikaciji s končnimi uporabniki takojšnjih plačil ter aktivnostih v zvezi z dostopnostjo plačil malih vrednosti. V letu 2024 je bil izveden tudi pregled delovanja odbora ERPB.

NSP so bili predstavljeni delovanje in prednostne naloge delovnih teles, ki v drugih državah članicah EU opravljajo podobno vlogo kot NSP v Sloveniji. Tema je bila obravnavana na 4. zasedanju Evropskega foruma za inovacije in plačila (EFIP).

Člani NSP so bili seznanjeni s tem, da je Ministrstvo za finance pripravilo predlog Nacionalnega programa finančnega opismenjanja, ki je bil potem sprejet 30. januarja 2025.

Ministrstvo za finance je člane NSP seznanilo tudi s potekom obravnave in sprejetjem ZPlaSSIED-B, katerega osnovni cilj je bil prenos predpisov EU v nacionalno zakonodajo oziroma zagotovitev njihovega izvajanja. Poleg tega ZPlaSSIED-B, ki je pričel veljati 14. januarja 2025, omogoča lažji dostop do plačilnih računov ter zagotavlja večjo transparentnost razlogov, zaradi katerih ponudniki plačilnih storitev zavrnejo odprtje ali zaprejo plačilni račun. Gre za vsebine, ki jim je NSP v preteklosti že namenil posebno pozornost. Z zadovoljstvom lahko ugotovimo, da so pretekle pobude glede večje dostopnosti (osnovnih) plačilnih računov obrodile sadove.

Nenazadnje je Ministrstvo za finance člane NSP seznanilo tudi s postopkom sprejemanja predloga ZEPS, ki predvideva, da bodo morali ponudniki blaga in storitev na fizičnih in spletnih prodajnih mestih potrošnikom omogočiti plačilo z vsaj enim elektronskim plačilnim sredstvom.

## Pogled naprej

V središču delovanja NSP v letu 2025 bo nadaljevanje izvajanja aktivnosti za naslovitev Strategije s fokusom na prvih treh strateških iniciativah – (i) razvoju enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovani uporabnikov, vključno ranljivih skupin; (ii) naslavljanju varnostnih vidikov elektronskih plačil ter (iii) fazni zagotovitvi sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih. V sprejetje Strategije ter v dosedanje aktivnosti delovnih skupin za njeno izvedbo smo vložili veliko energije. Zavedajoč se poslanstva NSP imamo zdaj veliko odgovornost, da aktivnosti pripeljemo do rezultatov.

Posebno pozornost bomo namenili spremembam, ki jih *Uredba o takojšnjih plačilih* v letu 2025 prinaša uporabnikom plačilnih storitev. Pri tem bo ključno zagotavljanje jasne in razumljive, pa tudi enotne komunikacije z uporabniki glede rešitev, ki jih prinaša omenjena uredba.

Z uveljavitvijo ZPlaSSIED-B so banke in hranilnice zavezane k aktivnejši komunikaciji o pravici potrošnikov do osnovnega plačilnega računa in k poročanju o razlogih za zavrnitev vlog potrošnikov za odprtje osnovnega plačilnega računa. Zato v letu 2025 načrtujemo obnovitev aktivnosti NSP v zvezi z ozaveščanjem glede osnovnega plačilnega računa.

Seznanjanje z delom na projektu Digitalni evro bo še naprej redna točka na sejah NSP. Dvosmerna komunikacija z vsemi deležniki je ključna, da bo digitalni evro, če bo izdan, res služil ljudem kot digitalna gotovina.

Čeprav je včasih izziv uskladiti (ali pa vsaj približati) poglede različnih deležnikov trga plačil, zastopanih v NSP, pa je prav to njegovo ključno poslanstvo. Zato bomo s strokovnim in spoštljivim dialogom nadaljevali. Naš cilj je skupaj prispevati k razvoju trga varnih in učinkovitih plačilnih storitev v Sloveniji ter zagotoviti prilagoditev tega trga spremembam v mednarodnem okolju in njegovega ustreznega mesta znotraj SEPA – ta cilj je deklarativno zapisan v Sklepu o vzpostavitvi Nacionalnega sveta za plačila.

## Seznam sodelujočih v NSP v letu 2024

Banka Slovenije (predsedujoča NSP)

Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve

Bankart, d. o. o.

Dinit, d. o. o.

Finančna uprava Republike Slovenije

Gospodarska zbornica Slovenije

Javna agencija Republike Slovenije za varstvo konkurence

Mastercard Europe

Ministrstvo za finance

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Nexi Slovenija, d. o. o.

NLB, d. d.

Odbor za shemo Flik

Petrol Pay d. o. o.

Slovensko zavarovalno združenje

Telekom Slovenije, d. d.

Trgovinska zbornica Slovenije

Uprava Republike Slovenije za javna plačila

Urad Republike Slovenije za preprečevanje pranja denarja

Visa Europe

Združenje bank Slovenije

Zveza potrošnikov Slovenije