

Poročanje o aktivnostih delovnih skupin za izvajanje Strategije NSP

39. seja Nacionalnega sveta za plačila

Strategija

NSP je sprejel Strategijo razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024-2028 na seji 20. decembra 2023.

Strateške iniciative:

- | | | |
|---|---|------|
| 1. Razvoj <u>enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo</u> v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin | } | 2024 |
| 2. Naslavljanje <u>varnostnih vidikov</u> elektronskih plačil | | 2025 |
| 3. Fazna <u>zagotovitev sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih</u> (vključuje komunikacijo do uporabnikov) | | 2026 |
| 4. Zagotavljanje spodbudnega okolja za <u>povečanje inovativnosti</u> , sodelovanja med deležniki trga plačil in razvoja trga skladno z aktivnostmi na ravni EU | } | 2027 |
| 5. Nadaljnje zagotavljanje zadostnega <u>dostopa do gotovine</u> | | 2028 |

Izvajanje Strategije → vzpostavljene 3 DS

- Naloga delovnih skupin NSP:
 1. pripraviti nabor aktivnosti za naslovitev posamezne strateške iniciative ✓
 2. *izvesti te aktivnosti po predhodni potrditvi NSP*

Poročanje vodij DS

DS1: Razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin

- vodja: **Siniša Jančič**, Bankart d. o. o.

Mandat in sestava

- **Mandat:** *Razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin.*
- **Vodja:** Siniša Jančič, Bankart d.o.o.
- **Člani iz 12 institucij:**
 - Banka Slovenije
 - Bankart
 - Dinit
 - Finančna uprava Republike Slovenije
 - Gospodarska zbornica Slovenije
 - Mastercard
 - NLB
 - Telekom Slovenije
 - Trgovinska zbornice Slovenije
 - Uprave Republike Slovenije za javna plačila
 - Združenje bank Slovenije
 - Zveza potrošnikov Slovenije

Delovanje in pristop

- **Čas delovanja:** od maja 2024 do septembra 2026
 - DS se je sestala na 12 sestankih v živo in preko Teams



Potek dela

Od širokega nabora **težav** do **izvedljive rešitve**

V okviru analize se je fokus zožil najprej na *nekonsistentno uporabniško izkušnjo*, nato pa bolj konkretno še na *plačila potrošnikov podjetjem in javnim ustanovam*.



* Predano pristojnim telesom

Rezultat in zaključne aktivnosti

- DS je v okviru svojega dela opredelila **več problemov**
 - Ugotovitve in predloge za nekatere je ***v obravnavo in naslovitev posredovala drugim DS NSP oz. pristojnim organom***
 - Za naslovitev **nekonsistentne uporabniške izkušnje** je predlagala:
 - **Enotno digitalno identiteto** – naslavlja eIDAS z EUDIW
 - **Uporabo zahtevka za plačilo** – poziv Odboru Flik
- **Zaključne aktivnosti:**
 - Pripravljen in usklajen dokument **"Poročilo o delu delovne skupine NSP"**
 - Predmet potrditve 39. seje NSP
 - Pripravljen dokument s **pregledom možnosti za sprejemanje elektronskih plačil na fizičnih in spletnih prodajnih mestih v Sloveniji**
 - Dokument usklajen v okviru DS1 in v nadaljnjo obravnavo predan DS3
 - Izveden zaključni sestanek (7. 9. 2026)

Poročanje vodij DS

DS2: Naslavljanje varnostnih vidikov elektronskih plačil

- vodja: **Bor Plazl**, predstavnik Združenja bank Slovenije

Pretekle aktivnosti DS2

MAREC 2024 - APRIL 2025

- Priprava zasnov analize in možnih ukrepov na področju varnostnih vidikov elektronskih plačil (vodja skupine: Boris Vardjan)

MAJ – DECEMBER 2025

- Skupina pripravi in obravnava inicialni akcijski načrt ukrepov
- Predstavitev problematike in predlaganih ukrepov ključnim deležnikom (MDP, URSIV, SI-CERT, AKOS, operaterji, ZBS) -> deležniki prepoznajo relevantnost predlogov in potrebe po nadaljnjih aktivnostih
- Operacionalizacija predlaganih aktivnosti presega mandat DS Varnost
- NSP usmeri DS v pripravo analize ukrepov za izboljšanje varnosti e-plačil in identifikacijo oziroma vzpostavitev pristojnega telesa za njihovo uvedbo

JANUAR - JUNIJ 2026

- Priprava analize nacionalnih ukrepov za izboljšanje varnosti e-plačil ter modela nacionalne koordinacije za njihovo uvedbo



Analiza nacionalnih ukrepov

Ključna področja ukrepanja

Analiza na podlagi pregleda aktualnih trendov, izkušenj iz prakse, relevantnih evropskih usmeritev in identificiranih vrzeli prepoznava naslednja ključna področja ukrepanja in pogoje za njihovo izvajanje

- Varnost e-plačilnih aplikacij, uporabnikov in prodajnih mest
- Nacionalni tehnični odziv na goljufije in kibernetiske grožnje
- Uskladitev postopkov ter izmenjava podatkov med deležniki
- Ozaveščanje in digitalna pismenost
- Nacionalna koordinacija ter pristojno telo za izvajanje in nadaljnji razvoj ukrepov

Analiza nacionalnih ukrepov

Varnost e-plačilnih aplikacij, uporabnikov in prodajnih mest

Za učinkovitejše preprečevanje goljufij je potrebno bolj enotno naslavljanje varnostnih mehanizmov plačilnih storitev ter uporabnikom omogočiti aktivnejše upravljanje digitalnih storitev glede na njihovo sprejemanje tveganj

- Vzpostavitev skupnega okvira varnostne zasnove mobilnih in spletnih e-plačilnih aplikacij za zagotavljanje primerljive ravni zaščite uporabnikov
- Poenotena varnostna opozorila in priporočila
- Varnostni paketi in omejitve digitalnih storitev glede na znanje, potrebe in sprejemanje tveganj uporabnika
- Primerljiva raven varnosti ter redno preverjanje izvajanja zahtev na fizičnih in spletnih prodajnih mestih

Analiza nacionalnih ukrepov

Nacionalni odziv na goljufije in kibernetске grožnje

Razdrobljen odziv zmanjšuje učinkovitost omejevanja goljufij ter kibernetских groženj na nacionalni ravni

- Enotna prijavna in koordinacijska točka za obravnavo goljufij in zlonamernih vsebin
- Takojšnje omejevanje dostopa do lažnih spletnih strani in drugih zlonamernih vsebin
- Takojšnje omejevanje zlorab komunikacijskih kanalov ter lažnega prikazovanja identitete (SMS, klici)
- Zakonodajno naslovitev anonimnih predplačniških SIM-kartic
- Vzpostavitev pravnih in operativnih pogojev za izvajanje nacionalnih zaščitnih ukrepov

Analiza nacionalnih ukrepov

Uskladitev postopkov ter izmenjava podatkov med deležniki

Poenotenje postopkov obravnave plačilnih goljufij ter vzpostavitev pravnih podlag za širšo izmenjavo podatkov bi okrepila učinkovitost odziva na goljufije

- Poenoteni postopki ravnanja ob zaznavi sumljivih transakcij in zadržanju sredstev
- Usklajeni postopki sodelovanja med finančnimi institucijami in pristojnimi institucijami
- Izmenjava podatkov o goljufijah in indikatorjev ogroženosti (IOC/IOF) med ponudniki plačilnih storitev, procesorji plačil, telekomunikacijskimi operaterji in odzivnimi centri
- Vzpostavitev registra visoko rizičnih strank, povezanih s plačilnimi goljufijami
- Zagotovitev pravne podlage za pravočasno in zakonito izmenjavo podatkov o goljufijah

Analiza nacionalnih ukrepov

Ozaveščanje, digitalna pismenost in nacionalna odpornost

Vzpostavitev nacionalne platforme za ozaveščanje in digitalno opismenjevanje kot odgovor na razdrobljene aktivnosti ozaveščanja in vse večji informacijski šum ter vzpostavitev nacionalnih podpornih in varnostnih storitev

- Usklajene nacionalne kampanje ozaveščanja ter obveščanje uporabnikov o aktualnih grožnjah in goljufijah
- Vključevanje varne uporabe digitalnih in plačilnih storitev ter digitalne pismenosti v formalne in neformalne izobraževalne programe
- Vzpostavitev podporne točke za pravno in psihološko pomoč žrtvam goljufij ter podporo pri prepoznavanju groženj
- Zagotavljanje osnovnih varnostnih rešitev in podpornih storitev za posameznike ter pravne subjekte

Predlog vzpostavitve Nacionalnega foruma

Nacionalna koordinacija in izvajanje ukrepov

Identificiranih ukrepov ni mogoče učinkovito izvajati brez trajne koordinacije, jasno opredeljenih pristojnosti in nosilca nadaljnjega razvoja

- Vzpostavitev Nacionalnega foruma za obravnavo goljufij na področju elektronskih plačil
- Vključitev relevantnih deležnikov iz finančne industrije, panožnih združenj, zbornic, potrošniške organizacije, pristojnih državnih organov, institucij za obravnavo in odziv ter drugih deležnikov v plačilni verigi
- Forum spremlja aktualne trende in grožnje ter na tej podlagi razvija nacionalne smernice, oblikuje in predlaga ustrezne ukrepe, obravnava zakonodajni vidik ter spremlja izvajanje dogovorjenih aktivnosti deležnikov
- Vzpostavitev dveh skupin znotraj foruma: skupine za operacionalizacijo ukrepov ter skupine za razvoj programov ozaveščanja in izobraževanja

Poročanje vodij DS

DS3: Fazna zagotovitev sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih (vključuje komunikacijo do uporabnikov)

- vodji: ~~Nataša Rakovec~~, Ministrstvo za finance
Anja Rijavec Uršej, Banka Slovenije

Potrjene aktivnosti DS3 na 33. seji NSP

Faza 1	
Ozaveščanje	1. enotna akcija ozaveščanja za prodajna mesta – potrjevanje predloga na tej seji ter priprava informacije o različnih možnostih sprejemanja plačil
Izobraževanje	2. dogodki v okviru Akademije TZS
	3. izobraževalne aktivnosti prek ustaljenih kanalov OZS
Razvoj pripomočkov in aplikacij	4. pripomoček za primerjavo stroškov gotovinskega in elektronskega plačevanja na prodajnih mestih – potrjevanje predloga na tej seji
	~~5. aplikacija za enostavnejši sprejem elektronskega plačevanja na prodajnih mestih~~ (odloženo – razmislek FURS po sprejetju ZIERDED)
Priprava na Fazo 2	
Sodelovanje in obveščanje	6. seznanjanje z zakonodajno iniciativo za zagotovitev obveznega sprejemanja vsaj enega elektronskega načina plačila in možnost sodelovanja s pripombami in predlogi – konec javne obravnave predloga Zakona o dostopnosti plačilnih sredstev (ZDUPS)

Primerjalnik stroškov plačil in enotno obveščanje prodajnih mest

PRIMERJALNIK STROŠKOV SPREJEMANJA RAZLIČNIH NAČINOV PLAČEVANJA

Z vsakim načinom plačevanja so povezani stroški

Pri uporabi gotovine lahko nastajajo stroški pologov dnevnih iztržkov gotovine na plačilne račune, varovanja in zavarovanja gotovine in stroški, povezani z opremo za poslovanje z gotovino, vključno z orodji za odkrivanje ponaredkov.

Negotovinski načini plačevanja prinašajo stroške provizij ponudnikov plačilnih storitev ter stroške, vključno s stroški infrastrukture, ki omogoča sprejemanje tovrstnih načinov plačevanja, vključno s komunikacijsko infrastrukturo.

S spletnim primerjalnikom lahko izračunate okvirne stroške, ki jih prinašajo različni načini plačevanja.

Kratka navodila za uporabo primerjalnika:

- S klikom na znak "+" v levem meniju odprete področja, ki so relevantna na vaše poslovanje.
- Podatke vnašajte v rumeno označena polja, ki so relevantna za vaše poslovanje.
- Za dodatne informacije o podatkih, ki jih je treba vnesti v posamezna polja, kliknite na preložen trikotnik v stolpcu z informacijami.
- Na podlagi vnesenih podatkov se v poljih "strošek / leto" samodejno izračuna ocenjeni letni strošek.

Pomembno opozorilo: Rezultati primerjalnika so informativne narave in služijo zgolj kot pomoč pri oceni stroškov. Dejanski stroški so odvisni od značilnosti poslovanja posameznega podjetja ter pogojev in pogojev posameznih ponudnikov storitev.

Primerjajte stroške sprejemanja različnih načinov plačevanja

NEGOTOVINSKA (ELEKTRONSKA) PLAČILA

1. Plačilne kartice

2. Flik plačila

3. Druga elektronska plačila

4. Oprema

GOTOVINSKA PLAČILA

5. Kovanci

6. Bankovci

Digitalizacija spreminja plačilne navade in pričakovanja strank. Stranke poleg gotovine za plačevanje vse večji meri uporabljajo negotovinske načine. Teh pa že dolgo ne predstavljajo več le plačilne kartice, z katerimi bi bili nujni klasični stacionarni POS terminali. Danes je na voljo široka paleta načinov plačevanja, pri katerih prodajna mesta lahko denarna sredstva prejmete takoj (kot pri gotovinskih plačilih), v POS terminalu pa lahko spremenite kar svoj mobilni telefon.

Infografika

Delež plačilnih instrumentov, uporabljenih na prodajnih mestih v Sloveniji, po številu transakcij

Podatki za izris: gotovinsko plačilo – 2016: 80 %, 2019: 73 %, 2020: 73 %, 2024: 64 %, kartično plačilo: 2016: 17 %, 2019: 24 %, 2022: 24 %, 2024: 29 %, mobilna aplikacija: 2022: 1 %, 2024: 3 %.

Vir: Študija o plačilnih navadah potrošnikov v evropskem območju (SPACE)

Vsa prodajna mesta, ki se niso, bi se morala spreminjajoča vedenja strank in poleg gotovine, ki jo morajo sprejemati, še vedno sprejemati negotovinski način plačevanja. Pogosto je razlog bojazen, da uvedba elektronskega načina plačevanja prinaša visoke dodatne stroške.

V ta namen je nacionalni svet za plačila pripravil spletni primerjalnik, s katerim je mogoče hitro in enostavno primerjati stroške, povezane z različnimi načini plačevanja. Kliknite na povezavo, vnesite podatke za vaše prodajno mesto in primerjajte konkretne stroške sprejemanja različnih načinov plačevanja.

QR koda + povezava do kalkulatorja

- Uskladitev in potrditev s strani vseh članov DS3
- Predlog, da NSP potrdi primerjalnik in besedilo obveščanja v predlagani obliki ter njuno objavo na spletni strani, ki jo MF vzpostavlja v okviru NPFO
- Dodatna priprava informacije za prodajna mesta o različnih možnostih za sprejemanje el. plačil
-> predložitev NSP po uskladitvi v DS3

Kako sprejemati elektronska plačila v Sloveniji? Preverite različne možnosti

Sprejemanje elektronskih plačil na fizičnih prodajnih mestih v Sloveniji se hitro razvija, pri čemer prodajnim mestom danes ni na voljo le ena rešitev, temveč več različnih pristopov, ki se razlikujejo po kompleksnosti, fleksibilnosti in stroških. Stroške različnih elektronskih načinov plačevanja lahko primerjate s spletnim primerjalnikom stroškov.

Več informacij vam je na voljo pri bankah in hranilnicah ter drugih ponudnikih plačilnih in z njimi povezanih storitev, ki omogočajo oziroma posredujejo pri sprejemanju plačil.

Fizična prodajna mesta

Klasičen POS terminal



Predlog sklepov NSP

- 1. NSP se je seznanil z aktivnostmi delovnih skupin za izvajanje Strategije NSP.**
- 2. NSP je potrdil predlog Poročila o delu delovne skupine Razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin, ugotovil, da je delo delovne skupine zaključeno, ter sklenil, da se delovna skupina razpusti.**
- 3. NSP je potrdil predlog Analize nacionalnih ukrepov za izboljšanje varnosti elektronskih plačil in preprečevanje goljufij pri plačilih delovne skupine Naslavljanje varnostnih vidikov elektronskih plačil, ugotovil, da je delo delovne skupine zaključeno, ter sklenil, da se delovna skupina razpusti.**
- 4. NSP je potrdil predloga pripomočka za primerjavo stroškov sprejemanja gotovinskega in elektronskega plačevanja na prodajnih mestih (t. i. kalkulator) in spremnega dokumenta (t. i. one-pager) delovne skupine Fazna zagotovitev sprejema elektronskega plačevanja na prodajnih mestih, njuno objavo na spletni strani, ki bo vzpostavljena v okviru Nacionalnega programa finančnega opismenjevanja, ter morebitno redakcijsko posodobitev s strani Banke Slovenije, v kolikor bodo to v času do vzpostavitve spletne strani zahtevale spremembe na trgu.**