

**Poročilo o delu delovne skupine NSP:
Razvoj enostavnih rešitev
za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo
v skladu s potrebami oziroma pričakovanji
uporabnikov, vključno ranljivih skupin**

KAZALO

1.	UVOD	3
2.	MANDAT, SESTAVA IN CILJ DELOVNE SKUPINE.....	3
3.	OBLIKOVANJE IZHODIŠČ	3
4.	IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH PROBLEMOV	4
5.	ENOTNA DIGITALNA IDENTITETA.....	5
6.	ZAHTEVK ZA PLAČILO.....	6
7.	SKLEPNE UGOTOVITVE IN NADALJNI KORAKI	8

1. UVOD

To poročilo predstavlja analitični pregled dela delovne skupine Nacionalnega sveta za plačila za uporabniško izkušnjo pri plačevanju, s poudarkom na ključnih ugotovitvah in rezultatih izvedene analize.

Delovna skupina je bila oblikovana na podlagi prve strateške iniciative iz *Strategije razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024-2028*, ki je bila v okviru Nacionalnega sveta za plačila (NSP) oblikovana na podlagi *Deloittove Analize trga plačil*.

Delo skupine je temeljilo na sistematični obravnavi izzivov na področju uporabniške izkušnje pri plačilnih storitvah, identifikaciji ključnih problemov ter preučitvi možnih pristopov za njihovo reševanje. Pri tem je bil poudarek na vsebinski analizi, pregledu in primerjavi obstoječih praks in oblikovanju usklajenih stališč deležnikov.

Dokument zato povzema bistvene ugotovitve, zaključke in priporočila delovne skupine, ki predstavljajo podlago za nadaljnje aktivnosti. Operativni vidiki izvajanja dela so vključeni le v obsegu, potrebnem za razumevanje konteksta, medtem ko je poudarek na vsebinski vrednosti rezultatov.

2. MANDAT, SESTAVA IN CILJ DELOVNE SKUPINE

Mandat delovne skupine izhaja iz strateške iniciative, ki predvideva **razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo v skladu s potrebami oziroma pričakovanji uporabnikov, vključno ranljivih skupin**. Del iniciative sta podpiranje razvoja rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo in spodbujanje vključevanja uporabnikov v razvoj.

Delovno skupino je vodil Siniša Jančič iz Bankarta, v njej pa so sodelovali predstavniki Banke Slovenije, Bankarta, Mastercarda, NLB, Zveze potrošnikov Slovenije, Združenja bank Slovenije, Gospodarske zbornice Slovenije, Uprave Republike Slovenije za javna plačila, Finančne uprave Republike Slovenije, Trgovinske zbornice Slovenije, družbe Dinit ter Telekoma Slovenije.

Cilj delovne skupine je bil prepoznati področja s pomanjkljivo uporabniško izkušnjo, preučiti možne rešitve in predlagati ukrepe, ki bi jih bilo mogoče smiselno uresničiti v slovenskem prostoru. Pomembno je bilo, da so predlagane rešitve za uporabnike razumljive, enostavne za uporabo in primerne tudi z vidika dostopnosti.

3. OBLIKOVANJE IZHODIŠČ

V okviru analitičnega procesa je delovna skupina oblikovala izhodišča za obravnavo problematike uporabniške izkušnje pri uporabi digitalnih plačilnih storitev. V začetni fazi je bila izvedena strukturirana analiza izhodišč, ki izhajajo iz *Strategije razvoja trga plačil v Sloveniji za obdobje 2024-2028*.

Delovna skupina je najprej odprla **vprašanje glede dosega rešitev**, ki jih bo iskala oz. jih sploh lahko išče delovna skupina. Izpostavljena je bila težnja, da se išče standardizirane rešitve, ki bi izboljšale nivo uporabniške izkušnje za vse. Člani so prišli do zaključka, da delovna skupina nima vzvodov, s katerimi bi lahko spreminjali globalne rešitve, prav tako pa od posameznega ponudnika plačilnih storitev ne more zahtevati prilagoditev, ki bi jih le-ta moral uvesti v rešitve, ki jih zagotavlja svojim uporabnikom. Posledično je bilo **prvo izhodišče delovne skupine, da se osredotoča na splošno izboljšanje uporabniške izkušnje rešitev, ki so na voljo v Sloveniji, tj. ne s fokusom na rešitve posameznih ponudnikov**.

Področje plačevanja s plačilnimi karticami je zelo dobro razvito in standardizirano. Plačilne kartice velikih globalnih omrežij je mogoče uporabiti na fizičnih lokacijah praktično po celem svetu, prav tako pa je plačilo z njimi mogoče pri veliki večini spletnih trgovcev, ne glede na državo le-teh. Standardizirana je tudi uporabniška izkušnja plačevanja s plačilnimi karticami, saj se le-to vedno na enak način prisloni k POS terminalu (znak »NFC« oz. »brezkontaktno plačevanje«), na spletu pa se vnese vedno enak nabor podatkov – številka kartice, datum poteka kartice in trimestna koda. Dodatno uporabniško izkušnjo s plačilnimi karticami izboljšujejo sodobne rešitve, kot so Apple Pay, Google Pay, Click to Pay, itd., ki so na voljo na vedno več fizičnih in spletnih prodajnih mestih, podpira pa jih tudi vedno več izdajateljev plačilnih kartic. Iz navedenega izhaja ***drugo izhodišče delovne skupine, in sicer, da se osredotoča na področja, kjer je manj standardizacije kot na področju plačil s plačilnimi karticami.***

4. IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH PROBLEMOM

Delovna skupina je ob upoštevanju obeh zgoraj omenjenih izhodišč identificirala šest ključnih problemov, izmed katerih so bili z ocenjevanjem z vidika njihove širine (na koliko ljudi vplivajo) in globine (kako močno kvarijo uporabniško izkušnjo) vpliva opredeljeni trije, na katere se je delovna skupina v nadaljevanju tudi osredotočala:

1. **Nekonsistentna uporabniška izkušnja**
2. **Strah pred in tveganje zlorab**
3. **Nizka stopnja digitalne finančne pismenosti**

Način dela

Delo se je nadaljevalo z iskanjem rešitev po metodi »Design Thinking«. Po tem pristopu se je v okviru nadaljnjih faz obravnave za vsakega od treh problemov najprej pripravilo konkreten opis problematike (t.i. faza razumevanja). Fazi razumevanja je sledila faza ustvarjanja, kjer so bili pripravljeni predlogi aktivnosti oz. ukrepov. Na podlagi teh se je pristopilo k izdelavi prototipov rešitev za obravnavane problematike, ki so pomenili večjo konkretizacijo predlogov aktivnosti ob upoštevanju povratnih informacij. Končne predloge aktivnosti se je nato predstavilo in obravnavalo v okviru celotne delovne skupine.

Predaja vsebin drugim pristojnim telesom

Ugotovljeno je bilo, da se tematiki preprečevanja zlorab pri plačilih že posveča delovna skupina NSP za naslavljanje varnostnih vidikov elektronskih plačil, medtem ko bo vprašanje finančne pismenosti naslovljeno z izvajanjem novega *Nacionalnega programa finančnega opismenjevanja (NPFO)*. Ker obravnava enakih vsebin na različnih mestih zmanjšuje učinkovitost, so bili predlogi rešitev s področja zlorab, ki so bili opredeljeni v okviru delovne skupine za uporabniško izkušnjo, predani delovni skupini za preprečevanje zlorab, predlogi za zagotavljanje večje finančne pismenosti pa pripravljavcu NPFO, Ministrstvu za finance.

Obravnava potreb ranljivih skupin

Ker mandat delovne skupine vključuje razvoj enostavnih rešitev za plačevanje z dobro uporabniško izkušnjo tudi za ranljive skupine, je bila izvedena predstavitev konkretnih rešitev, ki jih banke razvijajo na podlagi *Zakona o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI)*. Na podlagi predstavitve je bil podan zaključek, da bo uporabniško izkušnjo ranljivih skupin ustrezno naslovil ZDPSI, zato dodatne aktivnosti delovne skupine na tem področju niso potrebne.

Opredelitev ključnih ukrepov za nadaljnjo obravnavo

Delovna skupina se je posledično osredotočila na prvega izmed opredeljenih problemov, **nekonistentno uporabniško izkušnjo**. Za reševanje nekonistentne uporabniške izkušnje sta bila predvidena dva možna ukrepa, in sicer:

1. Preučitev možnosti uvedbe **enotne elektronske identitete** za namen registracije in/ali uporabe plačilnih storitev.
2. Preučitev možnosti poenotenja uporabniške izkušnje ne-kartičnih plačilnih storitev na osnovi **zahtevka za plačilo** (SEPA Request to Pay).

Navedena ukrepa je v marcu 2025 NSP na svoji 35. seji tudi potrdil, v nadaljevanju pa je glede posameznega ukrepa podanih več informacij.

5. ENOTNA DIGITALNA IDENTITETA

Delovna skupina je pri obravnavi enotne digitalne identitete izhajala iz vprašanja, kako uporabnikom zagotoviti enostavnejšo, zanesljivejšo in bolj poenoteno identifikacijo pri dostopu do plačilnih storitev. Pri tem je upoštevala evropski regulativni okvir, zlasti Uredbo eIDAS 2.0.

Z namenom seznanitve z relevantno regulativo in dosedanjim delom na tem področju sta bili izvedeni predstavitvi strokovnjakov za razvoj in implementacijo rešitev ter storitev na področju elektronske identifikacije, elektronskih podpisov ter drugih storitev zaupanja iz podjetja Rekono d.o.o. Predstavitvi sta obsegali predstavitev eIDAS 2.0 in predstavitev koncepta evropske denarnice za digitalno identiteto (*EU Digital Identity Wallet – EUDIW*), ki jo uvaja eIDAS 2.0.

Povzetek ugotovitev

EUDIW bo varna mobilna aplikacija, ki bo omogočala identifikacijo pri dostopu do spletnih storitev, hrambo dokumentov in elektronsko podpisovanje. Digitalna identiteta, ki jo bo izdala posamezna država, bo pravno veljavna in priznana po celotni EU, uporabniki pa bodo imeli popoln nadzor nad tem, katere podatke delijo, s kom in za kakšen namen.

Države članice EU bodo morale fizičnim in pravnim osebam do konca leta 2026 zagotoviti vsaj eno EUDIW. Istočasno bodo morale sprejem EUDIW za elektronsko identifikacijo in avtentikacijo pri uporabi spletnih storitev zagotoviti tudi vse javne institucije. Določene zasebne institucije, vključno z bankami in hranilnicami, ki za spletno identifikacijo zahtevajo močno avtentikacijo stranke (t.i. SCA), pa bodo morale uporabo EUDIW omogočiti do konca leta 2027.

EUDIW bo končnim uporabnikom omogočila digitalno identifikacijo pri javnih in zasebnih storitvah (npr. v bankah, na upravnih enotah, v zdravstvu). Poleg digitalnega podpisovanja dokumentov, ki bo pravno veljavno v vsej EU, bo omogočala tudi shranjevanje uradnih dokumentov, kot so osebna izkaznica, vozniško dovoljenje, diplome, različna dokazila, itd. Uporabniki bodo imeli popoln nadzor nad tem, kdo ima dostop do njihovih podatkov, podatke bodo delili po potrebi, selektivno in s privolitvijo. Uporabljala se bo v vseh državah EU, pri tem pa ne bo potrebe po različnih nacionalnih rešitvah.

Sklep

Na podlagi predstavitve Uredbe eIDAS 2.0 in EUDIW je delovna skupina sprejela sklep, da **vzpostavitev evropske denarnice za digitalno identiteto ustrezno naslavlja potrebo po uvedbi**

enotne elektronske identitete (tudi) za namen registracije in/ali uporabe plačilnih storitev. Posledično delovna skupina aktivnosti na tem področju ni nadaljevala.

6. ZAHTEVEK ZA PLAČILO

Delovna skupina je ugotovila, da je uporabniška izkušnja pri plačevanju s plačilno kartico na prodajnem mestu (brezstično v fizični ali digitalizirani obliki) standardizirana, medtem ko to za nekartična plačila (fizična ali spletna plačila) večinoma ne drži. Ena od možnosti za poenotenje uporabniške izkušnje je uporaba Zahtevka za plačilo (SEPA Request to Pay oz. RTP) v povezavi z močno avtentikacijo (SCA) v kanalu, ki ga uporablja plačnik. Tak pristop lahko uporabniku olajša plačevanje, saj prejme predizpolnjen zahtevek in potrdi plačilo v svojem bančnem kanalu. Tako se izogne ročnemu prepisovanju podatkov in zmanjša možnost napak ali pozabljenih obveznosti, glede na direktne obremenitve pa se izogne strošku, ki nastane, če na dan bremenitve nima zadostnih sredstev, saj je odločitev o plačilu na podlagi RTP njegova.

Uvodoma so se člani delovne skupine seznanili z osnovnimi lastnostmi različnih plačilnih instrumentov, sledila pa je podrobnejša predstavitev zahtevka za plačilo. Predstavljeni so bili tudi primeri uporabe zahtevka za plačilo, ki se v tujini bodisi že uporabljajo ali pa se o njihovi uporabi razmišlja. Izpostavljeno je bilo dejstvo, da je v Sloveniji zahtevek za plačilo že na voljo v okviru Bankartovega plačilnega sistema BIPS, trenutno pa je njegova uporaba omejena na Flik ekosistem. Uporablja se med fizičnimi osebami in pri spletnih plačilih, kjer je z njegovo pomočjo dosežena zelo dobra uporabniška izkušnja.

Po izvedeni predstavitvi je bil v okviru delovne skupine sprejet dogovor, da je potrebno najprej podrobneje opredeliti problematiko, kar bi izvedli s popisom vseh načinov plačevanja. S popisom bo mogoče identificirati potencialna področja, kjer bi se lahko uporabljal zahtevek za plačilo.

Popis scenarijev plačevanja

V skladu z zgoraj opisanim dogovorom, je delovna skupina svoje aktivnosti nadaljevala s preučevanjem možnosti poenotenja uporabniške izkušnje ne-kartičnih plačilnih storitev na osnovi Zahtevka za plačilo (SEPA RTP).

Nadaljnje delo je zahtevalo podrobnejšo opredelitev problematike. To se je izvedlo s popisom vseh načinov plačevanja, s katerim je bilo mogoče identificirati potencialna področja, kjer bi se lahko uporabljal zahtevek za plačilo.

Osnutek popisa je vseboval 32 podrobnih scenarijev plačevanja, razdeljenih v 6 vsebinskih sklopov:

- P2P – plačila med dvema fizičnima osebama
- P2M – plačila fizičnih oseb/potrošnikov na različnih prodajnih mestih
- P2B – plačila fizičnih oseb/potrošnikov različnim podjetjem
- P2G – plačila fizičnih oseb/potrošnikov različnim javnim ustanovam
- B2P – plačila/izplačila podjetij fizičnim osebam/potrošnikom
- B2B – plačila med podjetji
- B2G – plačila podjetij javnim ustanovam (*dodan naknadno*)

Opredelitev problematičnosti scenarijev plačevanja

Za vse scenarije plačevanja se je v okviru nadaljnje obravnave opredelilo, pri katerih scenarijih plačevanja se pri uporabniški izkušnji zaznava težave (tj. slabo uporabniško izkušnjo). V primeru zaznanih težav so bile le-te podrobneje opredeljene.

Problem pri uporabniški izkušnji je bil identificiran pri 14 scenarijih plačevanja. V okviru nadaljnje analize so bili sorodni scenariji plačevanja, pri katerih so bili identificirani problemi pri uporabniški izkušnji, združeni v štiri vsebinske sklope in sicer:

- Plačila na spletu
- Plačila pri trgovcih
- Plačila na avtomatih
- Plačila potrošnikov podjetjem in javnim ustanovam

Glavne ugotovitve analize

Pri plačilih na spletu je analiza pokazala, da se za plačevanje največ uporabljajo plačilne kartice, pri katerih pa je uporabniška izkušnja slaba, saj je ob plačilu praviloma potrebno s plačilne kartice prepisati več (negovorečih) podatkov, pogosti pa so izzivi s potrjevanjem spletnih transakcij oz. izvedbo močne avtentikacije.

Za plačila pri trgovcih je bilo kot problematično izpostavljeno dejstvo, da nekateri trgovci, predvsem manjši in/ali trgovci izven mest, možnosti plačila pogosto omejujejo izključno na gotovino.

Tretji vsebinski sklop predstavljajo plačila na avtomatih, npr. za plačilo parkirnine, nakup napitkov in prigrizkov itd., ki pogosto sprejemajo samo gotovino. Pri tem še večjo težavo predstavlja dejstvo, da marsikateri avtomat ne vrača drobiža, kar pomeni, da mora uporabnik zagotoviti gotovino v točnem znesku, saj sicer nakup preplača.

Zadnji vsebinski sklop scenarijev plačevanja, pri katerih je bila zaznana slaba uporabniška izkušnja, so plačila fizičnih oseb različnim podjetjem in javnim ustanovam. Gre predvsem za plačevanje mesečnih obveznosti ali občasna plačila, kot je plačevanje različnih zavarovanj, davkov, predračunov, itd. Pri teh plačilih je bilo kot problematično izpostavljeno prepisovanje podatkov, ki je potrebno, kadar QR koda ni na voljo, napake, do katerih pride pri vnosu, iskanje pravih podatkov na računu (sklic, znesek, IBAN) ter dejstvo, da se lahko na izvedbo plačila pozabi.

Izločitev sklopov iz obravnave

Delovna skupina ugotovila, da se problematiko za sklop plačil na spletu že aktivno naslavlja, saj rešitve, ki omogočajo bistveno boljšo uporabniško izkušnjo (Apple Pay, Google Pay, Click to Pay, Flik na spletu) že obstajajo in gre samo za vprašanje časa, kdaj bodo na voljo pri večini spletnih trgovcev. Naslavlja se tudi problematiko, ki je bila izpostavljena za plačila iz drugega sklopa, in sicer to, da nekateri trgovci sprejemajo samo gotovino. Navedena problematika bo predvidoma naslovljena z uvedbo nove zakonodaje (ZEPS oz. nov predlog ZDUPS), ki bo od trgovcev zahtevala sprejem vsaj enega elektronskega plačilnega sredstva.

Naknadno je bilo izpostavljeno, da ponudniki avtomatov le-te že aktivno nadgrajujejo avtomate z možnostjo plačevanja s plačilnimi karticami, preučujejo pa tudi možnost uvedbe drugih (elektronskih) plačilnih metod, npr. plačila z različnimi digitalnimi denarnicami, Flikom, itd.

Na podlagi zgornjih ugotovitev je delovna skupina sprejela sklep, da so nadaljnje aktivnosti potrebne pri scenarijih plačevanja iz četrtega sklopa, to so plačila fizičnih oseb različnim podjetjem in javnim ustanovam. Slabo uporabniško izkušnjo pri teh scenarijih plačevanja je mogoče naslavljeti z zahtevkom za plačilo.

Presoja možnih pristopov

Delovna skupina je obravnavala vprašanje, ali je smiselno vzpostavljati nov ekosistem in nove rešitve, ki bi podpirale plačevanje z zahtevkom za plačilo za navedene scenarije plačevanja, ali pa se problematiko poskuša naslavljeti z obstoječimi rešitvami. Vzpostavitev novega ekosistema bi pomenila možnost univerzalne uporabe zahtevka za plačilo, kar pomeni, da bi se v ekosistem lahko vključil vsak

zainteresiran deležnik. Pri vzpostavitvi novega ekosistema največji izziv predstavlja zagotavljanje dosegljivosti, saj bi bilo za doseganje želenih učinkov potrebno zagotoviti, da je v nov ekosistem vključena večina ponudnikov plačilnih storitev v Sloveniji. Kljub temu, da bi bila za samo izmenjavo zahtevkov za plačilo uporabljena SEPA shema za zahtevek za plačilo (t.i. SEPA RTP shema), bi bilo za doseganje cilja boljše uporabniške izkušnje potrebno opredeliti dodatna pravila na nivoju rešitev za končne uporabnike, saj SEPA shema opredeljuje samo pravila na nivoju ponudnikov plačilnih storitev. Vse navedene aktivnosti predstavljajo velik obseg dela, posledično dolgo trajanje in s tem povezane stroške na strani širšega kroga deležnikov.

Zahtevek za plačilo v Sloveniji že obstaja in se uporablja v okviru Flik ekosistema. Pošiljanje in prejem Flik zahtevka za plačilo ter izvedbo plačila na podlagi le-tega že omogočajo vse slovenske banke, veliko število uporabnikov Flika pa pomeni takojšnjo dosegljivost celotne baze uporabnikov. Delovna skupina je ugotovila, da bi bilo naslavljanje problematike uporabniške izkušnje s Flik zahtevkom za plačilo bistveno hitrejšo, kot vzpostavitev novega ekosistema. Istočasno bi bile za zagotovitev podpore primerom uporabe, pri katerih je delovna skupina identificirala slabo uporabniško izkušnjo, predvidoma potrebne zgolj manjše nadgradnje obstoječih tehničnih rešitev in pravil delovanja.

Ob upoštevanju navedenega so se člani delovne skupine strinjali, da je z vidika stroškov in hitrosti uvedbe, rešitev najbolj smiselno iskati z obstoječimi rešitvami, to je z zahtevkom za plačilo, ki trenutno deluje v okviru Flik ekosistema.

Sklep

Delovna skupina je na podlagi zgoraj opisanih ugotovitev sprejela sklep, da ***ožja sestava delovne skupine identificirano problematiko predstavi Odboru za shemo Flik ter ga pozove, da v okviru Flik ekosistema omogoči plačevanje mesečnih in drugih obveznosti z zahtevkom za plačilo s ciljem izboljšanja uporabniške izkušnje navedenih plačil.***

7. SKLEPNE UGOTOVITVE IN NADALJNI KORAKI

Delovna skupina je v času svojega delovanja identificirala več problemov na področju uporabniške izkušnje pri plačevanju. Osredotočila se je na tri in sicer na *nekonsistentno uporabniško izkušnjo, strah pred in tveganje zlorab in nizko stopnjo digitalne finančne pismenosti*. Za vse navedene probleme je delovna skupina opredelila konkretne aktivnosti oz. predloge ukrepov, pri tem pa je ukrepe v zvezi s strahom pred in tveganjem zlorab in nizko stopnjo digitalne finančne pismenosti na podlagi dogovora v razmislek in izvajanje predala drugim delovnim skupinam oz. organom, ki se z navedeno problematiko že ukvarjajo.

Na področju nekonsistentne uporabniške izkušnje se je delovna skupina osredotočila na digitalno identiteto in možnosti uporabe zahtevka za plačilo pri plačevanju. Na področju digitalne identitete je bilo ugotovljeno, da se problematika že rešuje na nivoju EU in sicer z uvedbo enotne digitalne identitete in digitalne denarnice, ki bo uporabo le-te omogočala (EUDIW). Glede možnosti uporabe zahtevka za plačilo je delovna skupina izvedla podrobno analizo, v okviru katere je identificirala problematične scenarije plačevanja, ki bi jih bilo smiselno naslavljanje z zahtevkom za plačilo. Člani delovne skupine so si bili enotni glede tega, da se novega ekosistema in rešitev v ta namen ne vzpostavlja, temveč se pozove Odbor za shemo Flik, da plačevanje omogoči v okviru Flik ekosistema.