



EVROPSKA CENTRALNA BANKA

EUROSISTEM

## SEPA: PRIČAKOVANJA EUROSISTEMA

### POVZETEK

**Veliko je bilo doseženega, veliko dela še čaka.**

Ustvarjanje enotnega območja plačil v eurih (SEPA), katerega cilj je odpraviti ovire pri plačilih v eurih znotraj območja, ki trenutno obsega 31 držav, uspešno napreduje. Eurosistem ceni prizadevanja in cilje, ki jih je uresničil evropski bančni sektor in njegov samoregulativni organ, Evropski svet za plačila (EPC), ter še naprej odločno podpira projekt SEPA. Eurosistem v vlogi pospeševalca sprememb pozorno spremlja razvoj SEPA. Eno od spoznanj, ki ga je Eurosistem pridobil od uvedbe kreditnega plačila SEPA 28. januarja 2008, je, da je zgolj upoštevanje pravilnikov in okvirov SEPA sicer potrebno, vendar pogostokrat ni zadostno.

Da bi izkoristili celoten potencial pričakovanih prednosti SEPA, so potrebni širši ukrepi. Zato je **Eurosistem razvil pričakovanja do različnih deležnikov** – pristop, ki ga je sprejel zato, ker so tekom leta 2008 številni različni tržni udeleženci od Eurosistema zahtevali več usmeritev o SEPA. Objavljena pričakovanja bodo zagotavljala podporo nacionalnim bančnim skupnostim ter plačilnim institucijam pri komuniciranju z uporabniki. Poleg tega bodo pričakovanja uporabnikom dajala usmeritve glede prilagajanja svojih plačilnih dejavnosti ter o tem, kaj lahko pričakujejo od svoje banke/ plačilne institucije.

Ponudniki SEPA običajno ponujajo plačilne storitve drugim strankam, ki jih lahko imenujemo „uporabniki SEPA“. Dejansko je lahko deležnik (npr. banka) po eni strani ponudnik SEPA in po drugi strani uporabnik SEPA (npr. ko dobavitelju plača pisarniški material). Kar zadeva ponudnike

SEPA, je pozornost posebej usmerjena na pričakovanja do bank in plačilnih institucij, ker so kartične sheme in infrastrukture obravnavane na drugih področjih dela. Vrste uporabnikov SEPA so različne: Eurosistem je večkrat opozoril na pomen podjetij (velikih gospodarskih družb ter malih in srednje velikih podjetij) in javnih uprav, saj največ prispevajo k skupnemu številu transakcij. Banke (poslovne banke in centralne banke) in prihodnje plačilne institucije niso samo ponudniki, ampak tudi uporabniki. Trgovci imajo v procesu SEPA ravno tako pomembno vlogo, saj imajo vlogo „vratarja“ pri uporabi določenih plačilnih instrumentov SEPA na prodajnem mestu (tj. kartična plačila). Nenazadnje bi morali prednosti SEPA končno uživati tudi komitenti in Eurosistem bo cenil, če bodo aktivno sprejeli plačilne instrumente SEPA.

Pričakovanja Eurosistema bi morala trgu pokazati, da ostaja SEPA za Eurosistem najvišja prednostna naloga – tudi v časih pretresov – in da „mini SEPA“ (zgolj za čezmejna plačila) ni sprejemljiva. Zaradi sedanje finančne krize se vse več bank ponovno usmerja na poslovanje s komitenti, plačilne storitve pa so osrednji del takšnega poslovanja. Popolna migracija na SEPA je sedaj še bolj pomembna, saj je SEPA temelj prihodnjega evropskega plačilnega prometa s komitenti.

**Pričakovanja Eurosistema pa nimajo namena, da bi veljala kot formalne zahteve, in niso pravno zavezujoča niti za uporabnike SEPA niti za ponudnike SEPA.** Kar zadeva ponudnike SEPA, je cilj, da bi objavljena pričakovanja Eurosistema predstavljala merilo primerjave. Ponudniki naj samostojno in redno ocenjujejo ponujene storitve na podlagi kriterijev in

priporočil ter objavljajo rezultate. Vseeno je treba poudariti, da ponudniki SEPA nikakor niso pravno obvezani, da to storijo.

Kar zadeva uporabnike, pričakovanja kažejo, kako je mogoče migracijo na SEPA aktivno spodbujati, pri čemer dajejo usmeritve pri implementaciji SEPA in prvi vtis o tem, kaj bo za uporabnike pomenila uspešna implementacija SEPA in kako lahko izkoristijo njene prednosti.

#### **Glavna sporočila ponudnikom SEPA (bankam in plačilnim institucijam) so naslednja:**

- 1. Eurosistem pričakuje, da bodo banke/plačilne institucije zagotovile operativne zmogljivosti za pošiljanje in sprejemanje plačil SEPA.** Banke/plačilne institucije, ki ponujajo kreditno plačilo in/ali direktno obremenitev v eurih, bi morale ponujati tudi ustrezne instrumente SEPA. Zaradi dosegljivosti bi morale biti relevantne kode BIC navedene v registru vsaj ene infrastrukture z dosegom v celotnem območju SEPA. Poslovni procesi in aplikacije programske opreme bi morali biti prilagojeni zahtevam SEPA, standardi SEPA pa bi morali biti uvedeni pri komuniciranju s strankami. In nazadnje, če je pretvorba med novimi formati SEPA in starimi formati zagotovljena do roka za migracijo, je treba zagotoviti, da ne pride do izgube podatkov.
- 2. Poleg tega Eurosistem pričakuje, da bodo banke/plačilne institucije za pošiljanje in sprejemanje domačih in čezmejnih plačil znotraj območja SEPA uporabnikom ponudile instrumente SEPA, ki ustrezajo instrumentom, ki jih že ponujajo kot stare evrske plačilne instrumente.** Aktivno uporabo instrumentov SEPA med strankami je mogoče spodbuditi tako, da so instrumenti SEPA strankam vsaj tako privlačni kot stari instrumenti, da so stranke aktivno informirane in da banke upoštevajo politiko Eurosistema o SEPA.

#### **Glavna sporočila uporabnikom SEPA so naslednja:**

- 1. Eurosistem pričakuje, da bodo podjetja in javne uprave (i) v svojih razpisih za izbiro**

**ponudnika plačilnih storitev vključili referenco na kriterije EPC za SEPA in pričakovanja Eurosistema ter (ii) da bodo uporabili ponudnika plačilnih storitev, ki upošteva pravila in pričakovanja SEPA.** Nadalje bi bilo treba prilagoditi interne sisteme in baze podatkov (npr. vključitev IBAN in BIC, uporaba standardov XML), da bi omogočili gladko avtomatizirano obdelavo plačil od začetka do konca. Sredstva za morebitne potrebne naložbe bi morala biti planirana pravočasno. Poleg tega bi morala podjetja in javne uprave spodbujati splošno sprejetje produktov SEPA s tem, da svojim strankam na računih ter spletnih ali papirnih obrazcih namesto starih označb računa ponujajo IBAN in BIC.

- 2. Eurosistem pričakuje, da bodo poslovne in centralne banke ter plačilne institucije dajale zgled s tem, da bodo v svojih razpisih za izbiro ponudnika plačilnih storitev vključile referenco na kriterije EPC za SEPA in pričakovanja Eurosistema.** Pri plačevanju svojim dobaviteljem ali izplačevanju plač bi morale uporabljati instrumente SEPA in izbrati ponudnika plačilnih storitev (če plačil ne izvršujejo same), ki upošteva pravila in pričakovanja SEPA. Če so posamezni računi znotraj iste institucije, bi se moral namesto starih označb računa uporabljati IBAN.
- 3. Ko trgovci svojim strankam ponujajo kartična plačila, Eurosistem pričakuje, da bodo upoštevali, ali kartična shema in pridobitelji, s katerimi sklepajo pogodbo, upoštevajo kartični okvir SEPA in referenčni okvir za kartične sheme.** Migrirati bi morali na terminale s certifikatom EMV in na sisteme, ki uporabljajo standarde SEPA (ko bodo na voljo), ter na prodajnih mestih spodbujati uporabo učinkovitih kartičnih shem. Razmisliti bi morali o sprejemanju dodatne evropske kartične sheme oz. shem, ko bodo na voljo, če bi bila to smiselna poslovna odločitev.
- 4. Eurosistem pričakuje, da bo migracija na SEPA lažja, če se komitenti sami informirajo o številki IBAN svojega računa**

**in o kodi BIC svoje banke.** Nadalje bi k sprejetju SEPA pripomoglo, če bi za izvrševanje plačil uporabljali BIC in IBAN (po možnosti z uporabo instrumentov SEPA), kadar koli sta navedena na računu. Pri vzpostavljanju novega bančnega razmerja lahko komitenti primerjajo tudi ponudbo storitev v bankah v drugih državah SEPA. Pri plačevanju na prodajnem mestu bi morali uporabljati kartična plačila namesto manj učinkovitih plačilnih sredstev (npr. čekov) tako doma kot na ravni SEPA.

## I UVOD

Eurosistem še naprej odločno podpira vzpostavitev enotnega območja plačil v eurih (SEPA), v katerem lahko posamezniki in gospodarske družbe negotovinska plačila v celotnem euroobmočju opravljajo z enega samega računa kjer koli v euroobmočju ter z uporabo enega samega niza plačilnih instrumentov tako preprosto, učinkovito in varno, kot danes opravljajo plačila znotraj svoje države. SEPA je potrebna za prehod v tesneje povezan trg plačil v Evropi, ki bo družbi prinesel velike gospodarske koristi. Obenem je tudi nujen korak za zaključek uvedbe eura kot enotne valute šestnajstih držav v Evropi. Kot taka SEPA ni le poslovni projekt, ampak je tesno povezana s političnimi prizadevanji za tesneje povezano ter bolj konkurenčno in inovativno Evropo. SEPA je eden največjih evropskih ciljev, ki je po pomenu, velikosti in zapletenosti primerljiv s prehodom na euro in uvedbo eurskih bankovcev in kovancev. Projekt zasnove in vzpostavitve SEPA usklajuje in podpira Evropski svet za plačila (EPC) kot samoregulativni organ evropskega bančnega sektorja na področju plačilnih storitev. Eurosistem v vlogi pospeševalca sprememb natančno spremlja razvoj SEPA. Eno od spoznanj, ki ga je Eurosistem pridobil od uvedbe kreditnega plačila SEPA 28. januarja 2008, je, da je zgolj upoštevanje pravilnikov in okvirov SEPA sicer potrebno, vendar ni zadostno. Da bi izkoristili celoten potencial pričakovanih prednosti SEPA, je potrebno nadaljnje ukrepanje. Zato je Eurosistem razvil pričakovanja do različnih deležnikov – pristop, ki je bil sprejet zato, ker so tekom leta 2008 številni različni tržni udeleženci od Eurosistema zahtevali več usmeritev o SEPA.

Pričujoči dokument je usmerjen na celotno območje SEPA, ne glede na to, ali je država članica euroobmočja ali ne. Kot je značilno za projekt SEPA, pa se osredotoča samo na plačila v eurih.

Pričakovanja Eurosistema do ponudnikov SEPA in uporabnikov SEPA bi morala trgu pokazati, da ostaja SEPA za Eurosistem najvišja prednostna naloga – tudi v časih pretresov – in da „mini SEPA“ (tj. zgolj za čezmejna plačila) ni sprejemljiva. Trenutna finančna kriza vse več

bank spodbuja, da pozornost zopet usmerijo na poslovanje s komitenti, plačilne storitve pa so osrednji del takšnega poslovanja. Popolna migracija na SEPA je sedaj še bolj pomembna, saj je SEPA temelj prihodnjega evropskega plačilnega prometa. Ta pričakovanja bi morala tržnim udeležencem dati usmeritve v procesu migracije.

Nenazadnje je treba poudariti, da ni namen Eurosistema, da bi pričakovanja postala obvezna, niti ne namerava formalno ocenjevati njihovega izpolnjevanja. Vseeno bi Eurosistem cenil, če bi različni deležniki pri svojih dejavnostih upoštevali ta pričakovanja, in zlasti banke in plačilne institucije spodbuja, da se glede na pričakovanja ocenijo.

## 2 PREDPOGOJI

Pri oblikovanju teh pričakovanj je Eurosistem upošteval številne predpogoje, ki so zaradi preglednosti navedeni spodaj.

- Eurosistem nima namena, da bi pričakovanja oblikoval kot zavezujoče zahteve, tj. uporabnikom in ponudnikom ni naloženo nikakršno dodatno breme.
- Eurosistem v tej fazi ne bo izdeloval formalnih ocen ali izvajal anket o pričakovanjih.
- Uporabniki in ponudniki se lahko ocenijo glede na pričakovanja in objavijo rezultate, vendar to ni obvezno. Kljub temu bi Eurosistem zelo cenil, če bi banke in plačilne institucije izvedle samooceno. (Eurosistem je oblikoval obrazec za takšno samooceno in je na voljo v prilogi tega dokumenta.)
- Akterjem na manjšem segmentu trga ni treba ponujati celotne palete produktov SEPA, ampak lahko pričakovanja izpolnijo z omejeno ponudbo storitev.
- Že obstoječa dokumentacija EPC in delo, ki ga je Eurosistem že opravil (npr. referenčni okvir za infrastrukturo), se ne podvajata. Kljub temu so zaradi celovitega pregleda v tem dokumentu na kratko povzeta druga področja dela Eurosistema.

### 3 VRSTE DELEŽNIKOV SEPA

V tem dokumentu razlikujemo med ponudniki SEPA in uporabniki SEPA. Medtem ko ponudniki običajno ponujajo plačilne storitve drugim strankam (npr. klirinške storitve, storitve kreditnega plačila ali direktne obremenitve), so uporabniki SEPA stranke ponudnikov SEPA, ki pri uporabi plačilnih storitev delujejo v lastnem imenu. Dejansko je lahko deležnik (npr. banka) po eni strani ponudnik SEPA (ko na primer ponuja storitev kreditnega plačila gospodarskim družbam) in po drugi strani uporabnik SEPA (ko na primer dobavitelju plača pisarniški material). V tem dokumentu želimo upoštevati te posebnosti.

Tri kategorije ponudnikov SEPA so naslednje:

- **banke in plačilne institucije,**
- **kartične sheme,**
- **infrastrukture** (običajno se imenujejo „avtomatizirane klirinške hiše“ ali „klirinško-poravnalni mehanizmi“).

Medtem ko banke in plačilne institucije običajno nudijo storitve strankam in podjetjem (mala in srednje velika podjetja, velike gospodarske družbe in trgovci), so stranke infrastruktur običajno banke. Vendar to ni izključevalna razvrstitev, saj obstajajo banke, ki ponujajo klirinške in poravnalne storitve drugim (ponavadi manjšim) bankam ter klirinško-poravnalnimi mehanizmi, ki gospodarskim družbam omogočajo neposreden dostop do njihovih storitev. Eurosistem je že objavil referenčni okvir za infrastrukture, ki je na voljo na spletni strani ECB

(<http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>). Da bi evropskemu bančnemu sektorju pomagal vzpostaviti shemo SEPA za kartice, je Eurosistem za kartične sheme oblikoval merila skladnosti z zahtevami SEPA in pripadajoč referenčni okvir. Ker sta to dve ločeni področji dela, infrastrukture in kartične sheme v tem dokumentu niso izrecno obravnavane.

Kar zadeva uporabnike SEPA, jih lahko razdelimo na pet kategorij:

- **podjetja (velike gospodarske družbe ter mala in srednje velika podjetja),**
- **javna uprava,**
- **banke (poslovne banke in centralne banke) in plačilne institucije,**
- **trgovci,**
- **komitenti.**

Eurosistem je ob več priložnostih opozoril na pomen podjetij (velikih gospodarskih družb ter malih in srednje velikih podjetij) in javnih uprav (glej na primer poročila o napredku SEPA in več govorov predstavnikov Eurosistema<sup>1</sup>), saj daleč največ prispevajo k skupnemu številu transakcij v plačilnih sistemih. V pričakovanjih Eurosistema do uporabnikov je zato njim posvečena glavna pozornost. Kljub temu si pozornost zaslužijo tudi tri druge vrste uporabnikov. Banke (poslovne banke in centralne banke) in prihodnje plačilne institucije niso samo ponudniki, ampak tudi uporabniki. Lahko bi jih seveda vključili v prvi dve vrsti uporabnikov, vendar so zaradi njihovega simbolnega pomena in zaradi krepitve ozaveščanja obravnavane kot posebna vrsta uporabnikov. V procesu SEPA imajo pomembno vlogo tudi trgovci. Kadar izvajajo kreditna plačila in/ali direktne obremenitve, so obravnavani kot uporabniki SEPA oziroma „podjetja“. Poleg značilnih podjetniško povezanih plačilnih procesov imajo trgovci tudi pomembno vlogo „vrtarja“ pri uporabi določenih plačilnih instrumentov SEPA na prodajnem mestu (tj. kartična plačila). Nenazadnje bi morali prednosti SEPA končno uživati tudi komitenti in Eurosistem bo cenil, če bodo aktivno sprejeli plačilne instrumente SEPA.

### 4 OCENA TRENUTNEGA IZPOLNJEVANJA PRIČAKOVANJ

Pričakovanja Eurosistema nimajo namena, da bi veljala kot formalne zahteve, in niso pravno zavezujoča niti za uporabnike SEPA niti za

<sup>1</sup> Poročila in govori so na voljo na strani <http://www.ecb.europa.eu/paym/sepa/html/index.en.html>.

ponudnike SEPA. Kar zadeva ponudnike SEPA (banke in plačilne institucije), je cilj, da bi pričakovanja Eurosistema predstavljala merilo primerjave, s čimer bi zagotovili izpolnjevanje celovitejših pričakovanj Eurosistema in ne zgolj upoštevanje ustreznih pravilnikov in okvirov. Eurosistem ne bo ocenjeval, ali ponudniki SEPA (banke in plačilne institucije) izpolnjujejo ta pričakovanja, vendar so ponudniki naprošeni, da svoje storitve redno in samostojno ocenjujejo na podlagi kriterijev in priporočil ter objavijo rezultate. Vseeno je treba poudariti, da ponudniki SEPA (banke in plačilne institucije) nikakor niso pravno obvezani, da to storijo. Ker so infrastrukture in kartične sheme podrobneje obravnavane na drugih področjih dela, je k temu dokumentu priložena le smernica za samooceno bank/plačilnih institucij.

Ni predvideno, da bi morale banke in plačilne institucije, ki trenutno niso aktivne pri določeni vrsti produktov (npr. direktne obremenitve), ponujati te vrste produktov v okviru SEPA. Pričakovanja SEPA se zato nanašajo samo na tiste vrste produktov, ki jih banka ali plačilna institucija že ponuja kot stare eurske instrumente. Ponudniki se lahko prosto odločijo, da ne bodo ponujali tiste vrste produktov, ki jih ne ponujajo že kot stare eurske instrumente, vendar lahko vseeno izpolnijo ta pričakovanja.

Seveda je dosti težje oceniti, ali uporabniki izpolnjujejo pričakovanja (s samooceno ali oceno druge osebe), kot je to mogoče pri ponudnikih. To je eden od razlogov, zakaj ocena o izpolnitvi pričakovanj SEPA za uporabnike ni predvidena. Pričakovanja uporabnikom vseeno kažejo, kako je mogoče migracijo na SEPA aktivno spodbujati, pri čemer dajejo usmeritve pri implementaciji SEPA in tudi prvi vtis o tem, kaj bo za uporabnike pomenila uspešna implementacija SEPA in kako lahko izkoristijo njene prednosti. Tako bodo pričakovanja Eurosistema nudila podporo nacionalnim bančnim skupnostim in plačilnim institucijam pri komuniciranju z uporabniki ter uporabnikom dajala usmeritve o prilagajanju svojih plačilnih dejavnosti.

## 5 RAZLOGI ZA OBLIKOVANJE PRIČAKOVANJ

Zaradi sedanje finančne krize obstaja tveganje, da

bi se SEPA obravnavala kot manj pomembna tema. Z objavo pričakovanj bomo ponovno opozorili na usmeritve politike Eurosistema in omogočili lažjo vzpostavitev okolja, prijaznega do SEPA. Spodbujevalci SEPA v bankah in podjetjih bodo s seznamom pričakovanj Eurosistema imeli dodatne argumente (in mogoče lažje dobili potrebna sredstva oziroma bodo v boljšem položaju pri zagovarjanju trenutnih sredstev).

Čeprav je večina ponudnikov javno že potrdila, da so skladni z zahtevami SEPA (glej na primer seznam klirinško-poravnalnih mehanizmov, skladnih z zahtevami SEPA, na spletni strani EPC), ali so podpisali sporazum o pristopu (glej seznam EPC z imeni bank, ki so podpisale sporazum o pristopu h kreditnemu plačilu SEPA), so operacije v živo pokazale, da zgolj pristop in/ali upoštevanje pravil EPC pogostokrat ni dovolj za celovito sprejetje SEPA med uporabniki, kaj šele za pridobitev znatnega deleža od skupnega obsega plačil ali za zagotavljanje jasnih usmeritev, katerih namen je izogibanje problemom v dnevnem poslovanju.

Z objavo teh pričakovanj in priporočil bomo tržnim udeležencem razložili, kaj Eurosistem pričakuje od ponudnikov, in potrdili, da ta pričakovanja presegajo zgolj upoštevanje ustreznih pravilnikov in okvirov. Poleg tega bomo tržnim udeležencem razložili, kako naj bi po pričakovanjih Eurosistema uporabniki izkoristili največji možni potencial območja SEPA.

Ena od lekcij, ki se je lahko naučimo od uvedbe kreditnega plačila SEPA, je, da trg očitno potrebuje in pogostokrat zahteva več usmeritev, kot jih je trenutno na voljo. Pričakovanja v tem dokumentu ponujajo dodatne usmeritve, saj sporočajo, da vsaj po mnenju Eurosistema SEPA presega ozki pristop golega upoštevanja pravilnikov.

Z objavo pričakovanj in priporočil Eurosistem ponudnikom daje priložnost, da za namene trženja sporočijo, kako so pripravljeni na SEPA, in da podpirajo migracijo strank. „Vodilni“ ponudniki SEPA bodo dobili priložnost, da se razlikujejo od bolj pasivnih deležnikov,

njihove dejavnosti pa bodo nagrajene z novo priložnostjo na področju trženja. Lahko se torej označijo kot „izpolnjevalci pričakovani Eurosistema na področju SEPA“

## 6 PRIČAKOVANJA DO PONUDNIKOV (BANK IN PLAČILNIH INSTITUCIJ)

Kot že omenjeno, imajo infrastrukture in kartične sheme svoje področje dela, zato v tem dokumentu niso obravnavane.

### 6.1 TRENUTNO STANJE GLEDE BANK IN PLAČILNIH INSTITUCIJ

Precejšen delež plačil se ne izmenjuje prek infrastruktur, ampak bilateralno. Poleg tega banke pogostokrat delujejo kot „kvazi infra-strukture“ s ponujanjem storitev drugim bankam. Banke, čeprav so podpisale sporazum o pristopu, javno izjavljajo, da so s ponujanjem klirinških storitev sposobne in pripravljene opraviti vsakršne zahtevane pretvorbe (tudi če bi prišlo do izgube podatkov). Medtem ko je Eurosistem uvedel referenčni okvir za infra-strukture (poleg pisne izjave, ki so jo klirinško-poravnalni mehanizmi podpisali z EPC<sup>2</sup>), so bila pričakovanja Eurosistema do bank izražena le občasno v govorih in poročilih o napredku. Direktiva o plačilnih storitvah bo plačilnim institucijam ponudila možnost, da ponujajo širok razpon plačilnih storitev. Da bi zagotovili enake konkurenčne pogoje, so v tem dokumentu plačilne institucije obravnavane enako kot banke. To izhaja iz predpostavke, da bo tudi EPC plačilne institucije obravnaval enako kot banke (npr. kar zadeva pristop).

### 6.2 PRIČAKOVANJA EUROSISTEMA DO BANK IN PLAČILNIH INSTITUCIJ

Eurosistem pričakuje, da bodo banke/plačilne institucije:

#### 1. Zagotovile operativne zmogljivosti za pošiljanje in sprejemanje plačil SEPA tako, da bodo:

- a) upoštevale pravilnik SEPA za kreditna plačila in bile udeleženske v shemi kreditnih plačil SEPA, če izvajajo takšne posle;
- b) upoštevale pravilnik oz. pravilnike SEPA za direktne obremenitve in bile udeleženske v shemi direktnih obremenitev SEPA, če izvajajo takšne posle;<sup>3</sup>
- c) navedle vse operativne kode BIC8 ali BIC11<sup>4</sup>, ki se uporabljajo pri plačilnih storitvah, vsaj v enem registru klirinško-poravnalnega mehanizma, ki zagotavlja polno dosegljivost znotraj SEPA;
- d) poslovne procese in zadevno programsko opremo uskladile z določbami ustreznih pravilnikov EPC, uspešno testirale rešitve in jih premestile v živo okolje;
- e) ponudile uporabo standardov SEPA v domeni komitent-banka in banka-komitent<sup>5</sup> (kot jih je razvil EPC, vendar so trenutno priporočeni le kot možnost) vsaj poleg starih standardov ter, če je koristno, sodelovale s ponudnikom programske opreme stranke, da bi prispevale k migraciji stranke na plačilne instrumente SEPA. Ker ti standardi ne vključujejo komitentov, Eurosistem pričakuje, da bodo ponudniki svojim komitentom ponudili enako vrsto dostopnih kanalov do instrumentov SEPA kot pri starih plačilnih instrumentih (npr. internetno bančništvo). Po preteku roka za migracijo se bodo pri izmenjavi podatkov s strankami uporabljali samo standardi SEPA (razen v primerih, kjer se banke in njihove stranke medsebojno dogovorijo o uporabi pretvorbenih storitev);
- f) ne bodo ponujale pretvorbenih storitev, ki bi privedle do izgube podatkov. Treba je zagotoviti, da se vsi podatki – tudi če ne morejo biti pretvorjeni v stari format – prenesejo na banko prejemnico (razen v primerih, kjer prejemnik plačila izrecno prosi

<sup>2</sup> Glej [http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=epa\\_scheme-compliant\\_csms](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=epa_scheme-compliant_csms), kjer je seznam klirinško-poravnalnih mehanizmov, ki so izjavili, da so skladni s shemami SEPA.

<sup>3</sup> To pomeni, da Eurosistem pričakuje, da bo banka/plačilna institucija, ki na primer ponuja stari rešitev za direktne obremenitve pri plačilih v eurih, ponujala tudi direktne obremenitve SEPA (ko bodo na voljo).

<sup>4</sup> Koda BIC11 je potrebna le, če plačila, naslovljena na generično kodo BIC8 s kodo podružnice – skupaj z „XXX“ – ne morejo biti obdelana.

<sup>5</sup> Predvideno je, da bodo enaki standardi priporočeni pri komuniciranju s plačilnimi institucijami.

banko prejemnico, da ne posreduje vseh informacij). Po preteku roka za migracijo (ko bo opredeljen) mora ponujanje kakršnih koli pretvorbenih storitev v medbančnem prostoru prenehati.

## 2. Uporabnikom ponudile instrumente SEPA, ki ustrezajo instrumentom, ki jih banke/plačilne institucije že ponujajo kot stare eurske plačilne instrumente.<sup>6</sup> Eurosistem pričakuje, da bodo instrumenti SEPA na voljo za pošiljanje in sprejemanje domačih in čezmejnih plačil znotraj SEPA.

Z izpolnjevanjem teh pričakovanj bodo banke/plačilne institucije operativno pripravljene, da obdelujejo (ustrezne) instrumente SEPA. Te instrumente nudijo tudi strankam, da jih aktivno uporabljajo. Poleg tega Eurosistem priporoča, da banke/plačilne institucije:

### a) Strankam približajo instrumente SEPA tako, da:

i) plačilne instrumente SEPA ponudijo kot izhodiščno možnost pri domačih in čezmejnih transakcijah znotraj SEPA in s tem nadomestijo stare eurske plačilne instrumente;

ii) storitve, ki so na voljo pri starih plačilih (npr. internetno bančništvo in sposobnost registriranja ponavljajočih in trajnih nalogov), ponudijo tudi pri instrumentih SEPA;

iii) ponudijo storitve, ki strankam omogočajo, da izvršujejo plačila samo s številko IBAN (tj. brez kode BIC);

iv) se trudijo izboljšati instrumente SEPA s ciljem zadovoljiti potrebe in zahteve uporabnikov s tem, da vzpostavijo dodatne opcijske storitve, podpirajo pretvorbo uspešnih dodatnih opcijskih storitev v posamezni skupnosti v storitve z dosegom v celotnem območju SEPA, da uvajajo produkte na podlagi pobude e-SEPA in prihodnjih okvirov,

<sup>6</sup> Eurosistem ne pričakuje samo, da bo plačilni instrument v starem formatu ponujen tudi v formatu SEPA, ampak tudi, da bo zagotovljena enaka raven storitve. Če to ne bo mogoče v osrednjem formatu SEPA, bi morali uvesti dodatne opcijske storitve v skladu s smernicami EPC.

kot so „spletna plačila SEPA“ in „mobilna plačila SEPA“ (ko bodo na voljo).

### b) Aktivno informirajo stranke o SEPA tako, da:

i) na spletni strani banke/plačilne institucije namenijo prostor projektu SEPA in strankam zagotavljajo dodatne informacije;

ii) različnim vrstam uporabnikov jasno razložijo prednosti SEPA;

iii) strankam omogočijo preprost dostop do kode BIC (če bo v SEPA potrebna kot označba) in številke IBAN (npr. da jih umestijo na vidno mesto na bančnem izpisku o stanju na računu, na vmesnik spletne banke in na kartice – pod pogojem, da ni nobenih pravnih omejitev).

### c) Upoštevajo politiko Eurosistema o SEPA tako, da:

i) uporabljajo infrastrukturo (če je predvideno), ki je opravila samooceno na podlagi ustreznega referenčnega okvira za infrastrukture, objavila rezultate in upošteva referenčni okvir v skladu s samooceno;

ii) ponujajo klirinške in poravnalne storitve (če je predvideno) na podlagi veljavnih načel iz referenčnega okvira za infrastrukture.<sup>7</sup>

## 7 PRIČAKOVANJA DO UPORABNIKOV

### 7.1 PODJETJA IN JAVNE UPRAVE

Na osnovi zgornje razprave Eurosistem priporoča vsem velikim uporabnikom (kot so podjetja in javne uprave), ki želijo zagotoviti bolj usklajeno izvrševanje nacionalnih in čezmejnih plačil, da

<sup>7</sup> Seveda je za banke in plačilne institucije, ki ponujajo klirinške in poravnalne storitve, lahko relevantno samo omejeno število načel iz referenčnega okvira za infrastrukture. Po Eurosistemu ti obsegajo: kriterij 1 (vprašanja 6a, 7, 8 in 8a), kriterij 3 (vprašanja 11a–e) in kriterij 4 (vprašanja 15 in 15a, pri čemer morajo biti udeleženci navedeni kot servisirana finančna institucija). Referenčni okvir za infrastrukture: <http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/ht ml/tor.en.html>.



sprejmejo naslednje ukrepe:

1. v svojih razpisih za izbiro ponudnika plačilnih storitev vključijo referenco na kriterije EPC za SEPA in pričakovanja Eurosistema<sup>8</sup>;
2. uporabijo ponudnika, ki upošteva pravila in pričakovanja EPC in Eurosistema glede SEPA.<sup>8</sup> Ni nujno, da se ta ponudnik nahaja v isti državi. Eurosistem od uporabnikov pričakuje, da se bodo z izbranim ponudnikom storitev SEPA in uporabnikovim ponudnikom (poslovne) programske opreme posvetovali o tem, kako doseči tehnično pripravljenost na SEPA in kako izkoristiti prednosti SEPA;
3. opravijo potrebne spremembe in razširitve svojih zalednih aplikacij in baz podatkov (npr. spremenijo bančne kode in številke računov v BIC in IBAN), programske opreme za upravljanje virov podjetja in povezanih procesov (npr. uskladitev, upravljanje gotovine), da bodo sposobni izdajati in obdelovati kreditna plačila SEPA;
4. opravijo spremembe, ki so potrebne za direktne obremenitve SEPA (ko bodo na voljo), na primer glede obravnave pooblastil ali migracije starih pooblastil, če vprašanja migracije ob prenosu direktive o plačilnih storitvah v nacionalno zakonodajo ne bo rešil zakonodajalec;
5. izkoristijo prednosti, ki jih omogoča uporaba XML-standardov v domenah stranka-banka in banka-stranka, vključno s standardi za poročanje in uskladitev (če in ko bodo na voljo) – možni prednosti sta npr. uporaba strukturiranih podatkov o nakazilu in večja prožnost pri spremembi bančnega razmerja;
6. razmislijo o načrtovanju potrebnih naložb, tako da bi jih lahko upoštevali pri pripravi proračuna za naslednje obdobje;
7. z naslednjimi ukrepi podprejo splošen sprejem produktov SEPA:

<sup>8</sup> Ta pričakovanja se nanašajo na osnovno skladnost na podlagi dokumentacije EPC, poleg tega pa morajo biti izpolnjena pričakovanja do ponudnikov SEPA, ki jih je Eurosistem predstavil v tem dokumentu.

- a) na vseh računih (ne le na čezmejnih računih, kot to sedaj zahteva Uredba ES št. 2560/2001) natisnejo IBAN in BIC na takem mestu, da sta ti dve kodi bolj izpostavljeni od starih označb, ter tako dodatno podprejo sprejem SEPA. Poleg tega bi nacionalni odbori za migracijo na SEPA lahko opravili razpravo in sprejeli pristop, po katerem bi bile natisnjene samo označbe SEPA;
- b) zagotovijo, da je IBAN in BIC mogoče zlahka najti na njihovih spletnih straneh, če so tam objavljene tudi stare označbe;
- c) pridobijo in uporabljajo IBAN in BIC v lastnih nakupih;
- d) ne uvedejo nikakršnih omejitev glede tega, kje v SEPA se nahaja banka plačnika (npr. dolžnika v primeru direktne obremenitve) ali prejemnika plačila (npr. izplačila plač za zaposlene);
- e) opravijo vse potrebno, da plačniki lahko uporabljajo instrumente SEPA, npr. z uporabo IBAN in BIC namesto starih označb, če imajo stranke na voljo spletne ali papirne obrazce.

## 7.2 POSLOVNE IN CENTRALNE BANKE TER PLAČILNE INSTITUCIJE

Banke in bodoče plačilne institucije imajo v procesu SEPA ključno vlogo. Ne sodelujejo namreč le v procesu oblikovanja politike SEPA, ampak so hkrati tudi ponudnice plačilnih instrumentov SEPA, ki bodo v tem procesu nastali. Ker pričakujejo, da bodo plačilne instrumente SEPA sprejeli tudi drugi uporabniki, Eurosistem od bank pričakuje, da bodo s svojim ravnanjem postavile zgled in tako potrdile svojo skladnost. Zato bi morale banke sprejeti naslednje ukrepe:

1. v svojih razpisih za izbiro ponudnika plačilnih storitev vključiti referenco na kriterije EPC za SEPA in pričakovanja Eurosistema<sup>9</sup>;

<sup>9</sup> Ta pričakovanja se nanašajo na osnovno skladnost na podlagi dokumentacije EPC, poleg tega pa morajo biti izpolnjena pričakovanja do ponudnikov SEPA, ki jih je Eurosistem predstavil v tem dokumentu.

2. uporabljati plačilne instrumente SEPA (namesto starih eurskih plačilnih instrumentov<sup>10</sup>) in izbrati ponudnika (za plačila, ki niso interna plačila), ki upošteva pravila in pričakovanja EPC in Eurosistema glede SEPA, za katerega pa ni nujno, da se nahaja v isti državi, kadar opravljajo naslednje storitve:

a) plačujejo svojim dobaviteljem. Če ustrezne označbe SEPA niso na voljo, Eurosistem od bank in plačilnih institucij pričakuje, da jih aktivno pridobijo od svojih dobaviteljev;

b) izplačujejo plače zaposlenim. Eurosistem od zaposlenih po drugi strani pričakuje, da bodo posredovali svoj IBAN in BIC;

3. uporabljati IBAN namesto številke računa, če se plačila iz točk 2.a in 2.b zgoraj opravijo znotraj hiše (tj. interna plačila).

### 7.3 TRGOVCI

Poleg tipičnih s podjetjem povezanih plačil imajo trgovci navadno sklenjeno pogodbeno razmerje s pridobitelji kartic in svojim strankam za izvedbo plačil ponujajo eno ali več kartičnih shem. Eurosistem pričakuje, da bodo pri tem razmislili o naslednjih možnostih:

1. sprejemanje kartic tistih kartičnih shem, ki izpolnjujejo določila referenčnega okvira za kartične sheme, in upoštevajo kartični okvir SEPA<sup>11</sup>;

2. sklenitev pogodbe s pridobitelji, ki so svoje kartično poslovanje uskladili z določili referenčnega okvira Eurosistema za kartične sheme;

3. migracija na terminale s certifikatom EMV in sisteme, ki uporabljajo standarde SEPA (ko bodo ti na voljo);

4. sprejem dodatne (evropske) kartične sheme oz.

<sup>10</sup> Ta pričakovanja ne vplivajo na transakcije, ki niso izražene v eurih.

<sup>11</sup> Za možne izjeme glede tripartitnih kartičnih shem glej šesto poročilo o napredku SEPA (razdelek 2.3).

shem, ko bodo vzpostavljene (če bo to smiselna poslovna odločitev);

5. spodbujanje uporabe učinkovitih kartičnih shem na prodajnih mestih ali vsaj nezaviranje njihove uporabe na račun gotovine (npr. s posebnimi ponudbami za gotovinska plačila).

### 7.4 KOMITENTI (POTROŠNIKI)

Obstaja splošno soglasje, da komitenti sami najverjetneje ne bodo zahtevali plačilnih instrumentov SEPA, saj morda ne bodo razumeli, kakšne koristi jim lahko prinesejo. Vseeno bo odprava starih instrumentov prizadela tudi komitente. Oblikovanje pričakovanj zanje bi bilo mogoče zlahka zmotno razumeti kot uvajanje dodatnih obremenitev za potrošnike. V povezavi z dejstvom, da potrošniki neradi spreminjajo svoje plačilne navade, lahko to hitro spodbudi odklonilen odnos do SEPA. Zato je v tem okviru smiselno poudariti, da ukrepi, navedeni v tem razdelku, niso zamišljeni tako, da bi jih Eurosistem „pričakoval“ od vsakega potrošnika, pač pa Eurosistem „pričakuje“, da bo migracija na SEPA potekala bolje, če bo spodnje korake opravilo čim več potrošnikov.

Kaj lahko stori komitent:

1. poišče IBAN svojega računa in ustrezno kodo BIC banke, pri kateri ima odprt račun;

2. vedno, ko je na računu predviden ustrezen prostor, namesto nacionalnih označb uporablja IBAN in BIC (če je slednji sploh zahtevan);

3. namesto ustreznih starih produktov uporablja kreditno plačilo SEPA in direktno obremenitev SEPA (ko bo na voljo);

4. na prodajnem mestu plačuje s kartico in ne z manj učinkovitimi plačilnimi sredstvi (npr. čeki), in sicer tako doma kot na ravni SEPA;

5. ko vzpostavlja novo bančno razmerje, primerja storitve, ki jih ponujajo banke iz več držav SEPA.

## 8 ZAKLJUČEK

Z objavo teh priporočil želi Eurosistem ponovno izraziti svojo trdno zavezanost projektu SEPA in poudariti, da ga mora – če naj bo enako uspešen kot drugi veliki evropski projekti (npr. uvedba eurske gotovine) – podpreti ne le bančni sektor, temveč vsi deležniki, ki sestavljajo vrednostno verigo plačil. Vseeno ostaja dejstvo, da je od vsega začetka za krmilom projekta sedela bančna skupnost in bo tam ostala tudi v prihodnje. Tej skupini deležnikov je v tem dokumentu in

priloženem obrazcu Eurosistem zato namenil posebno pozornost.

Na poti k vzpostavitvi polno delujočega območja SEPA bo Eurosistem občasno preverjal primernost pričakovanj iz tega dokumenta in jih po potrebi spremenil in dopolnil. Zato bo vesel vsakršne povratne informacije o teh pričakovanjih, ki jo bo prejel od katere koli skupine deležnikov.

# PRILOGA

## PRIČAKOVANJA EUROSISTEMA DO PONUDNIKOV SEPA

### OBRAZEC ZA SAMOOCENO BANK IN PLAČILNIH INSTITUCIJ

NOVA KREDITNA BANKA MARIBOR d.d.

#### IZHODIŠČA

Pričakovanja Eurosistema niso formalne ali pravno zavezujoče zahteve do ponudnikov SEPA (tj. bank ali plačilnih institucij). Njihov cilj je, da bi pričakovanja Eurosistema predstavljala merilo primerjave, s čimer bi zagotovili, da si ponudniki prizadevajo izpolniti celovitejša pričakovanja Eurosistema in ne da zgolj upoštevajo ustrezne pravilnike in okvire. Eurosistem ne bo ocenjeval, ali ponudniki SEPA izpolnjujejo ta pričakovanja, vendar so ponudniki naprošeni (ne pa pravno zavezani), da svoje operacije redno in samostojno ocenijo na podlagi kriterijev in priporočil ter objavijo rezultate.

Ni predvideno, da bi morale banke in plačilne institucije, ki trenutno niso aktivne pri določeni vrsti produktov, ponujati te vrste produktov v okviru SEPA. Pričakovanja SEPA se zato nanašajo samo na produkte, ki jih banka ali plačilna institucija že ponuja kot stare eurske instrumente. Ponudniki se lahko prosto odločijo, da ne bodo ponujali tiste vrste produktov, ki jih ne ponujajo že kot stare eurske instrumente, vendar lahko vseeno izpolnijo pričakovanja.

## SAMOOČENA

Nova Kreditna banka Maribor, d.d.

### 1. Zagotavljamo operativne zmogljivosti za pošiljanje in sprejemanje plačil SEPA tako, da:

a) upoštevamo pravilnik SEPA za kreditna plačila in smo udeležena v shemi kreditnih plačil SEPA (velja samo, če se takšni posli izvajajo).<sup>12</sup>

DA  NE  
Komentar:

b) upoštevamo pravilnik oz. pravilnike SEPA za direktne obremenitve in smo udeležena v shemi direktnih obremenitev SEPA (velja samo, če se takšni posli izvajajo).<sup>13</sup>

DA  NE  
Komentar: Shema za direktne obremenitve SEPA še ni uveljavljena.

c) smo navedli vse operativne kode BIC8 ali BIC11<sup>14</sup>, ki se uporabljajo pri plačilnih storitvah, vsaj v enem registru klirinškoporavnalnega mehanizma, ki zagotavlja polno dosegljivost znotraj SEPA.

DA  NE  
Komentar:

d) smo poslovne procese in zadevno programsko opremo uskladili z določbami ustreznih pravilnikov EPC, smo uspešno testirali rešitve in jih uvedli v živo okolje;

DA  NE  
Komentar:

e) ponujamo uporabo standardov SEPA v domeni komitent-banka in banka-komitent<sup>15 15</sup> (kot jih

<sup>12</sup> To pomeni, da Eurosistem pričakuje, da bo banka/plačilna institucija, ki na primer ponuja staro rešitev za kreditna plačila v eurih, ponujala tudi kreditna plačila SEPA.

<sup>13</sup> To pomeni, da Eurosistem pričakuje, da bo banka/plačilna institucija, ki na primer ponuja staro rešitev za direktne obremenitve v eurih, ponujala tudi direktne obremenitve SEPA (ko bodo na voljo).

<sup>14</sup> Koda BIC11 je potrebna le, če plačila, naslovljena na generično kodo BIC8 s kodo podružnice – skupaj z „XXX“ – ne morejo biti obdelana.

<sup>15</sup> Predvideno je, da bodo enaki standardi priporočeni pri

je razvil EPC, vendar so trenutno priporočeni le kot možnost) vsaj poleg starih standardov ter, če je koristno, sodelujemo s ponudnikom programske opreme stranke, da bi prispevali k migraciji stranke na plačilne instrumente SEPA.

DA  NE  
Komentar:

f) ne ponujamo pretvorbenih storitev, ki bi privedle do izgube podatkov. Prejemniku plačila posredujemo vse podatke, razen v primerih, kjer prejemnik plačila izrecno prosi, da ne posredujemo vseh informacij. Po preteku roka za migracijo na SEPA (ko bo opredeljen) mora ponujanje kakršnih koli pretvorbenih storitev v medbančnem prostoru prenehati.

DA  NE  
Komentar:

### 2. Uporabnikom ponujamo instrumente SEPA, ki ustrezajo instrumentom, ki jih sicer ponujamo kot stare eurske plačilne instrumente.<sup>16</sup> Instrumenti SEPA so na voljo za pošiljanje in sprejemanje domačih in čezmejnih plačil znotraj SEPA.

Z izpolnjevanjem teh pričakovanj smo operativno pripravljene, da obdelujemo (ustrezne) instrumente SEPA. Te instrumente nudimo strankam, da jih aktivno uporabljajo.

DA  NE  
Komentar:

Poleg tega upoštevamo priporočila Eurosistema, da banka/plačilna institucija:

a) strankam približa instrumente SEPA tako, da:

komuniciranju s plačilnimi institucijami.

<sup>16</sup> Eurosistem ne pričakuje samo, da bo plačilni instrument v starem formatu ponujen tudi v formatu SEPA, ampak tudi, da bo zagotovljena enaka raven storitve. Če to ne bo mogoče v osrednjem formatu SEPA, bi morali uvesti dodatne opsijske storitve v skladu s smericami EPC.

i. plačilne instrumente SEPA ponudi kot izhodiščno možnost pri domačih in čezmejnih transakcijah znotraj SEPA in s tem nadomesti stare eurske plačilne instrumente;

DA  NE  
Komentar:

ii. storitve, ki so na voljo pri starih plačilih (npr. internetno bančništvo in sposobnost registriranja ponavljajočih in trajnih nalogov), ponuja tudi pri instrumentih SEPA;

DA  NE  
Komentar:

iii. ponuja storitve, ki strankam omogočajo, da izvršujejo plačila samo s številko IBAN (tj. brez kode BIC);

DA  NE  
Komentar: Velja pri domačih kreditnih plačilih.

iv. se trudi izboljšati instrumente SEPA s ciljem zadovoljiti potrebe in zahteve uporabnikov s tem, da vzpostavlja dodatne opcijske storitve, podpira pretvorbo uspešnih dodatnih opcijskih storitev v posamezni skupnosti v storitve z dosegom v celotnem območju SEPA, da uvaja produkte na podlagi pobude e-SEPA in prihodnjih okvirov, kot so „spletna plačila SEPA“ in „mobilna plačila SEPA“ (ko bodo na voljo);

DA  NE  
Komentar: Trenutno se banka osredotoča na približevanje SEPA kreditnih plačil čim širši množici uporabnikov. V prihodnje bomo, glede na potrebe naših komitentov, le-tem ponudili tudi dodatne opcijske storitve.

b) aktivno informira stranke o SEPA tako, da:

i. na spletni strani banke/plačilne institucije namenja prostor projektu SEPA in strankam zagotavlja dodatne informacije;

DA  NE  
Komentar:

ii. različnim vrstam uporabnikov jasno razloži prednosti SEPA;

DA  NE  
Komentar:

iii. strankam omogoča preprost dostop do kode BIC (če bo v SEPA potrebna kot označba) in številke IBAN (npr. da jih umešča na vidno mesto na bančnem izpisku o stanju na računu, na vmesnik spletne banke in na kartice – pod pogojem, da ni nobenih pravnih omejitev);

DA  NE  
Komentar:

c) upošteva politiko Eurosistema o SEPA tako, da:

i. uporablja infrastrukturo (če je predvideno), ki je opravila samooceno na podlagi ustreznega referenčnega okvira za infrastrukturo, objavila rezultate in upošteva referenčni okvir v skladu s samooceno;

DA  NE  
Komentar: Banka uporablja SEPA skladno infrastrukturo plačilnih in poravnalnih sistemov.

ii. ponuja klirinške in poravnalne storitve (če je predvideno) na podlagi veljavnih načel iz referenčnega okvira za infrastrukture.

DA  NE  
Komentar: Banka ne ponuja klirinških in poravnalnih storitev.

Podatki o osebi, s katero lahko v primeru vprašanj stopite v stik:

Morebitna vprašanja v zvezi s SEPO sprejemamo na elektronskem naslovu: [sepa-info@nkbm.si](mailto:sepa-info@nkbm.si)

## KRATICE

SEPA	enotno območje plačil v eurih
IBAN	mednarodna številka bančnega računa
BIC	identifikacijska koda banke

© Evropska centralna banka, 2009

Naslov: Kaiserstrasse 29, 60311 Frankfurt am Main, Nemčija

Poštni naslov: Postfach 16 03 19, 60066 Frankfurt am Main, Nemčija

Telefon: +49 69 1344 0; Internet: <http://www.ecb.europa.eu>; Faks: +49 69 1344 6000

*Vse pravice so pridržane. Razmnoževanje v izobraževalne in nekomercialne namene je dovoljeno pod pogojem, da je naveden vir.*

ISSN 978-92-899-0438-4 (elektronska izdaja)