

Народна банка на Република Македонија
Дирекција за платни системи



ИЗВЕШТАЈ
од спроведената Анкета за платниот систем во земјата
во месец Ноември 2006

Јануари, 2007 година

Заради транспарентноста во своето работење, како и добивање на оценки, коментари и сугестии од страна на учесниците на МИПС, Дирекцијата за платни системи изврши анкетирње на учесниците во МИПС. При тоа од вкупно 24 учесници 21 испратија одговори на Анкетните листови доставени од страна на Народна банка на Република Македонија.

Анкетниот лист ги содржеше следните прашања:

**I. Прашања за работата на
МАКЕДОНСКИОТ ИНТЕРБАНКАРСКИ ПЛАТЕН СИТЕМ - МИПС**

❶ Дали сте задоволни од платните услуги што ги овозможува МИПС (плаќање во реално време, состојба на сметка во реално време итн.);

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Дополнителен коментар : _____

❷ Дали сте задоволни од помошта што ви се овозможува преку телефонскиот број (02) 310-82-82 за користењето на МИПС;

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Дополнителен коментар : _____

❸ Ако некогаш сте имале проблем со некој од вработените што го опслужуваат МИПС, Ве молам да го опишете.
(подетално објаснување може да дадете во прилог на анкетниот лист);

❹ Дали сте задоволни од правилата за работа во МИПС системот во смисла на нивната дефинираност, јасност, транспарентност и опфатност;

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Дополнителен коментар : _____

⑤ Дали сте задоволни од новиот начин на пренесување на пораки во МИПС преку IP VPN мрежа;

1. не е битно - користиме SWIFT
2. не, подобро беше преку Frame Relay мрежата
3. нема разлика
4. да, во право време се направи
5. да, требаше порано да се направи

Дополнителен коментар : _____

⑥ Дали сметате дека за прашањата поврзани со МИПС треба:

1. да добивате информации само по пошта, е-маил или слично
2. да се одржуваат состаноци по потреба
3. да се одржуваат редовни квартални состаноци со сите учесници
4. да се одржуваат редовни месечни состаноци со сите учесниците
5. друга форма

Предложете друга форма или дадете дополнителен коментар : _____

⑦ Дали сметате дека бројот на плаќања иницирани од вашата банка во МИПС во 2007 ќе:

1. ќе се намали за повеќе од 25%
2. ќе се намали за помалку од 25%
3. ќе остане на исто ниво како и
4. ќе се зголеми за помалку од 25%
5. ќе се зголеми за повеќе од 25%
6. немаме пресметки

Предложете друга форма или дадете дополнителен коментар : _____

⑧ Преку која телекомуникациска мрежа сметате дека е најдобро да се приклучувате на МИПС:

1. SWIFT
2. IP VPN на Македонски телекомуникации
3. Некоја алтернативна мрежа - објаснување подолу

Предложете друга форма или дадете дополнителен коментар : _____

II. Општи прашања за платниот систем во земјата

❶ Дали ја посетувате web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи?

1. Ниту еднаш (прескокни ги ❷ и ❸)
2. Ретко
3. Неколку пати месечно
4. Неколку пати неделно
5. Дневно

Дополнителен коментар : _____

❷ Дали сте задоволни од содржината на web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи?

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Што треба да се дополни: _____

❸ Дали сте задоволни од видот на податоци на месечните статистички извештаи за платниот промет во Република Македонија објавени на web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи?

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Дополнителен коментар : _____

❹ Дали сте задоволни од регулативата која го регулира платниот систем во земјата?

1. не сме задоволни
2. делумно не сме задоволни
3. и така и така
4. делумно сме задоволни
5. задоволни сме

Дополнителен коментар: _____

⑤ Дали треба да се промени тарифа по која се наплатуваат услугите на Народна банка во делот за платниот промет во земјата

1. не треба

2. треба во следните случаи : _____

(ако има предлози за намалувања на некоја ставка да се предложи која ставка да се зголеми)

⑥ Дали има прашања кое сметате дека сме ги испуштиле?

Што мислите Вие околу тие прашања?

Од извршената анализа по прашањата на анкетниот лист изведени се следните резултати:

I. Прашања за работата на МАКЕДОНСКИОТ ИНТЕРБАНКАРСКИ ПЛАТЕН СИТЕМ - МИПС

За прашањето под реден број 1: Дали сте задоволни од платните услуги што ги овозможува МИПС (плаќање во реално време, состојба на сметка во реално време итн.); 21 одговорил со 5, со што просекот изнесува 5,00 односно "задоволни сме".

При тоа од страна на еден учесник во МИПС системот беше даден следниот коментар:

- Задоволни сме, со една мала забелешка кога има продолжување на терминскиот план за МИПС да бидеме известени порано а не дури кога ќе заврши продолжувањето.

Кога има продолжување на терминскиот план на МИПС, постои редовно известување на учесниците со порака МТ 999, веднаш одкога тоа ќе биде побарано од НБРМ. Потребно е овие пораки редовно да се читаат.

За прашањето под реден број 2: Дали сте задоволни од помошта што ви се овозможува преку телефонскиот број (02) 310-82-82 за користењето на МИПС; 19 одговориле со 5, еден одговорил со 4, а 1 одговорил само со коментар, со што просекот изнесува 4.95 односно- "задоволни сме".

При тоа беа дадени следните коментари:

- Понекогаш е зафатено-предлагаме да се воведат две линии на бројот;
- Не секогаш се добиваат конкретни одговори на поставените прашања од страна на вработените од банката;
- Во досегашниот период на 5 годишно работење и комуникација со МИПС системот на Народна банка на Република Македонија, немало никакви проблеми;
- Љубезни и секогаш спремни за соработка;
- До сега не сме го користеле овој број, меѓутоа вашите колеги на другите телефонски броеви секогаш даваат добра поддршка.

За прашањето под реден број 3: Ако некогаш сте имале проблем со некој од вработените што го опслужуваат МИПС, Ве молам да го опишете; на ова прашање ниту една институција не се изјаснила дека има проблем со некој од вработените од МИПС, при што беа дадени следните коментари:

- Никогаш не сме имале проблем, напротив сите вработени во МИПС системот се супер. Брзо, професионално и ефикасно ги решаваат сите проблеми со кои сме се соочиле и за кои сме побарале помош;
- Не сме имале проблем (4 учесници).

За прашањето под реден број 4: Дали сте задоволни од правилата за работа во МИПС системот во смисла на нивната дефинираност, јасност, транспарентност и опфатност; 20 одговориле со 5, еден одговорил со 4 со што просекот изнесува 4.95 односно- "задоволни сме", при што беше даден следниот коментар:

- Кај присилната наплата од НБРМ, да се иницира соодветна пратка за задолжување на банката (слично како наплатата на тарифата).

Во врска со одговориите од прашањата од 2 до 4 може да се констатираат високи оценки од страна на учесниците во МИПС системот. Вашите забелешки ќе бидат земени во предвид во подобрувањето на работењето на МИПС системот во текот на 2007 година.

За прашањето под реден број 5: Дали сте задоволни од новиот начин на пренесување на пораки во МИПС преку IP VPN мрежа; 4 одговориле со 5, 9 одговориле со 4, 4 одговориле со 3, 1 одговорил со 2, 3 одговориле со 1, од каде според одговорите со 4 и 5 односно 13 учесници се задоволни со новиот начин на пренесување на пораки во МИПС системот. Според одговорите со 1 и 3 односно за 7 учесници нема разлика или не е битно, а само 1 учесник одговорил со 2 односно не е задоволен со новиот начин на пренос т.е. подобар бил стариот начин на пренос. При што беа дадени следните коментари:

- Брзина од 64 Kbps на Frame Relay е многу поквалитетна и побрза од 64 Kbps на IP VPN. Ако се оди на 128 Kbps е прескапо и не сме заинтересирани за таков сервис.
- Од 01.12.2006 ќе престанеме со користење на SWIFT системот и ќе се префрлиме на приватна мрежа.
- Пораките се разменуваат побрзо, конекцијата е стабилна, но трансферот на извештаите е многу спор.
- Исто така требаше да се направат повеќе тестови за да префрлањето од еден на друг сервис биде побезболно. Да се направи автоматски Back-up преку ISDN.

Имајќи ги во предвид резултатите од прелиминарната анкета и поимените на АД Македонски телекомуникации неизбежно се наметна миграцијата од Frame Relay кон IP VPN мрежа. Оваа оценка е дека миграцијата беше транспарентно и успешно сprovedена. Автоматското префрлување на Back-up преку ISDN е веќе имплементирано.

За прашањето под реден број 6: Дали сметате дека за прашањата поврзани со МИПС треба:

1. да добивате информации само по пошта, е-маил или слично
2. да се одржуваат состаноци по потреба
3. да се одржуваат редовни квартални состаноци со сите учесници

4. да се одржуваат редовни месечни состаноци со сите учесниците

5. друга форма;

добиени се 8 одговори со 1, 15 одговори со 2 и 5 одговори со 3 (*забелешка: некои учесници одговориле на 2 опции*), што укажува дека одржувањето на состаноци по потреба и добивањето на информации по пошта, е-маил или слично се најбарани опции. При тоа беше даден следниот коментар:

- Сметаме дека треба и понатаму да останат досегашните информации по пошта, е-маил и пораките од МИПС, а повремено за одредени посложени проблеми да следат и состаноци со носителите на платниот промет.

Врз основа на добиените одговори од сѝрана на учесниците во МИПС сисѝемот може да се изведе заклучок дека ѝ треба да се ѝ применува досегашината ѝ практика односно одржувањето на состаноци по ѝ потреба и добивањето на информации по ѝ опции, е-маил или слично.

За прашањето под реден број 7: Дали сметате дека бројот на плаќања иницирани од вашата банка во МИПС во 2007 ќе:

1. ќе се намали за повеќе од 25%
2. ќе се намали за помалку од 25%
3. ќе остане на исто ниво како и
4. ќе се зголеми за помалку од 25%
5. ќе се зголеми за повеќе од 25%
6. немаме пресметки

1 одговорил со 1, 1 одговорил со 2, 2 одговориле со 3, 10 одговориле со 4, 3 одговориле со 5 и 5 одговори со 6 (*забелешка: еден учесник одговорил со 2 опции*), при што се добиени следните коментари:

- Ќе се намали за повеќе од 25% поради високите цени на услугите со МИПС. Предлагаме:- Намалување на надоместокот по основ на долговен промет на 0.002% или целосно бришење. Бришење на надоместокот за првите 1000 единици.
- Плаќањата не зависат од нас, зависат од клиентите и економската состојба во државата.

Во врска со ѝредлогит кој се однесува на ѝтарифиата ве уѝаѝуваме на коменѝарот кој се однесува на ѝрашањето број 5 од глава II на оваа анкетѝа.

За прашањето под реден број 8: Преку која телекомуникациска мрежа сметате дека е најдобро да се приклучувате на МИПС:

1. SWIFT
2. IP VPN на Македонски телекомуникации
3. Некоја алтернативна мрежа - објаснување подолу

Предложете друга форма или дадете дополнителен коментар; 17 учесници одговориле со 2, 2 учесници одговориле со 1, 1 не избрал опција при што дал следниот коментар: "За нас е сеедно доколку има потребен квалитет или подршка", а 1 одговорил со 3 при што дал коментар: "со цел да се намалат трошоците на постојната IP VPN линија", исто така даден е и следниот коментар за алтернативна мрежа:

- Терестријален тип на мрежа која ќе овозможи поширок пропусен опсег за помалку средства.

Врз основа на добиените одговори најголем дел од учесниците се на мислење дека ѝстојнојната IP VPN на Македонски ѝтелекомуникации е најдобра опција за ѝприклучување на МИПС. Секако дека во Народна банка на Република Македонија ќе се следат сѝте нови можности-опции, како ѝѝто и до сега се направиле со мѝграцијата од Frame Relay кон IP VPN.

II. Општи прашања за платниот систем во земјата

За прашањето под реден број 1: Дали ја посетувате web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи? 1 учесник одговорил со 1, 5 учесници со 2, 12 учесници со 3, 3 учесници со 4 односно најмногу учесници, повеќе од 50% неколку пати месечно ја посетуваат web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи. При тоа беа дадени следните коментари:

- По деловна потреба.
- WEB страната на НБРМ ја отвораме по потреба во секое време.
- Може да се додаде и Законот за извршување, во делот Закони-Платни системи.
- Да, особено во делот каде се прикажани извештаите за платниот промет, Националниот совет за платни системи на РМ, Теми за дискусија и сл.
- Страницата на НБРМ содржи корисни информации и извештаи за платниот промет во земјата, а и регулативата е лесно достапна во секој момент.

За прашањето под реден број 2: Дали сте задоволни од содржината на web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи? 1 учесник одговорил со 3, 2 учесници одговориле со 4 и 18 учесници одговориле со 5 или просек 4,81 односно - "задоволни сме", при што беа дадени следните коментари:

- Бидејќи ретко го посетуваме со тие податоци задоволни сме.
- Повеќе содржини, подобра Интернет врска, подобра организација на WEB-от.

Во Народна банка на Република Македонија воспоставен е висок степен на транспарентност во процесите и процедурите на работа, што се рефлектира и преку објавено одржување и збогатување на содржината на web страниците и во делот на илестрирање системи. Секој ваш предлог или сугестија е добредојден.

За прашањето под реден број 3: Дали сте задоволни од видот на податоци на месечните статистички извештаи за платниот промет во Република Македонија објавени на web страната на Народна банка на Република Македонија во делот за платните системи? 2 учесници одговориле со 3, 2 учесници одговориле со 4 и 17 учесници одговориле со 5 или просек 4,71 односно - "задоволни сме", при што беа дадени следните коментари:

- Добри се за анализи во работењето.
- Па ретко ги пребаруваме податоците.
- Корисни информации.

Од добиените одговори може да се констатира висока оценка за видот на податоци на месечните статистички извештаи за илестрирање промет во Република Македонија. Народна банка на Република Македонија во унапредувањето на својата работа во иднина ќе се раководи од практиката на Европската централна банка за видот и содржината на податоците.

За прашањето под реден број 4: Дали сте задоволни од регулативата која го регулира платниот систем во земјата? 1 учесник одговорил со 2, 1 учесник одговорил со 3, 9 учесници одговориле со 4 и 10 учесници одговориле со 5 или просек 4,33 односно -"делумно сме задоволни", при што беа дадени следните коментари:

- Да се допрецизираат одредени членови од Законот за платен промет со измени и дополнувања на наведениот закон.
- Треба да се дорегулира работењето на сметките на физичките лица. Во Законот за платен промет физичките и правните лица се идентични, но во другите закони и во пракса не се! На пример во Законот за извршување.
- Незаживување на образец ПП 32 како збирен налог за пренос на средства од еден налогодавач во полза на повеќе примачи, од што произлегува неусогласеност за размена на податоци во смисла на тоа дека не постојат униформни стандарди за размена помеѓу банките и крајните корисници (што најповеќе се почувствува во сегашниот период со актуелната размена на податоци со буџетските корисници).
- Сметаме дека е потребно попрецизно да се уредува начинот на вршењето на надзорната и контроланата функција од страна на Народната банка на Република Македонија.
- Има проблеми при толкување на одредби од други закони кои се поврзани со блокади за присилна наплата, а се во спротивност со одредбите од Законот за платен промет во земјата.
- Повеќе работи кои се од други институции ги ставиле на банките со кое е отежнато банкарското работење на пример извршување решенија (судски, УП, царина, извршители и др.).
- Единствено сметам дека треба да се направи подобро поврзување на платниот систем со Централниот Регистар, во смисла банките да не доставуваат извештаи за блокирани сметки над 45 дена и одблокирани сметки, и по потреба други податоци, кога веќе тие информации се доставуваат во ЕРИС од страна на банките, со солиден надоместок.
- Се уште може да се дополнува.

Од присијзнатите одговори може да се заклучи дека учесниците сметаат дека има простор за унапредување на правната рамка која го покрива платниот промет во земјата. Народна банка на Република Македонија од овој аспект води активна улога преку Националниот совет за платни системи на Република Македонија (НСП). Најголем број од активностите на НСП во изминатиот период беа во тој правец. Исто така очекуваме и активна улога на банките преку нивното Здружение кое е рамноправен чиниел во НСП.

Што се однесува за комитариите за надзорната и контролната функција на Народна банка на Република Македонија во домените на платните системи, практиката на Народна банка на Република Македонија е да се прифаќаат меѓународно прифатените стандарди и практики при осигурувањето на надгледувањето на платните системи. Во документот Central bank oversight of payment and settlement systems,(2005), публикација на БИС, надгледувачката функција на централната банка е дефинирана со следната дефиниција:

"Надгледувањето е функција на централната банка која е насочена за осигурување на целите поврзани со сигурноста и ефикасноста на платните системи и системите за порамнување преку процес на следење на посвојните и планираните аранжмани, проценувајќи ги нивните цели и во поглед на ова, индуцирање на какви било неопходни промени."

За прашањето под реден број 5: Дали треба да се промени тарифа по која се наплатуваат услугите на Народна банка во делот за платниот промет во земјата

1. не треба

2. треба во следните случаи : _____

(ако има предлози за намалувања на некоја ставка да се предложи која ставка да се зголеми), со 1 одговориле 6 учесници, а со 2 одговориле 12, 3 не одговориле, односно 57,14% се на мислење дека треба да се направи промена на тарифата. При тоа беа дадени следните коментари:

- Предлагам да во делот 14. Единици на пресметка во последниот став од минималниот износ единици за плаќање на пресметката се исклучат сметките на физичките лица со цел да се стимулира отворањето и водењето на истите во ЕРИС како и прометот преку нив.
- Сметаме дека тарифата фиксна само за бројот на сметки би требало да се однесува само за активните сметки.
- Бидејќи има двојно тарифирање на налозите преку МИПС (и по број и по износ) и тројно на налозите испратени и по КИБС (и во КИБС и во МИПС) да се размисли за одредено намалување барем на процентот на долговниот промет. Нека се зголеми месечното членство на други учесници.
- Политиката на тарифирање во зависност од бројот на сметките пријавени во ЕРИС, сметаме дека треба да се смени особено за сметките на физичките лица затоа што објективно потребата од големи и итни плаќања преку МИПС системот на физички лица е минимална и скоро да не постои.
- Реден број 1 и 5: 1. Да се намали месечната преплата; 5. Да се укине наплатата по долговен промет.
- Да се укине ставката 19.2, Да се додаде во ставката 19.1 "или МТ204"
- За неактивните сметки не треба да се земе паушалот или минимумот на плаќања
- Во поглед на пресметка на трошоците на банките за користење на МИПС системот сметаме дека треба да се поедностави постапката, односно начинот на пресметка на трошоците.
- Точка 14/1 да се брише; точка 19/1 да се брише или намали на 0.002%
- Да се укине тарифниот став 19-Надомест за водење на сметка по долговен промет
- По однос на намалување на месечната преплата, зависно од трошоците (рационализација) што се директно поврзани со наплатата со платни единици.

Вашиите предлози ќе бидат соодветно разгледани и во зависност од можностите би се предложиле измени во Тарифата во делот на електронскиот промет во земјата.

За прашањето под реден број 6: Дали има прашања кое сметате дека сме ги испуштиле? Што мислите Вие околу тие прашања?, дадени беа следните прашања и коментари:

- Кога се извршуваат судски решенија зошто НБРМ, МИПС не доставува 298 порака.
- Поддршка и од другите сектори во НБРМ како што е во Платни Системи
- Според наши согледувања потребно е дообјаснување, давање на насоки и упатства за користење на инструментите на девизниот платен промет, иако анкетата е за платен промет во земјата.

Во врска со известување на должнички кога се дебитира неговата сметка при извршување на налози за присилна наплата во Народна банка на Република Македонија, во Дирекцијата за електронски системи во тек е истражување за надградба на МИПС системот при што се планира да се имплементира и соодветен начин за информирање на должнички.