**НАРОДНА БАНКА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Врз основа на член 47 став 1 точка 6 од Законот за Народната банка на Република Македонија („Службен весник на Република Македонија" бр.158/10 и 123/12) и член 27-б став 6 од Законот за платен промет („Службен весник на Република Македонија" бр.113/07, 22/08, 159/08, 133/09, 145/10, 35/11, 11/12, 59/12 и 166/12), Советот на Народна банка на Република Македонија, донесе

# ОДЛУКА
## за техничките стандарди
## за вршење микроплаќање
## („Службен весник на Република Македонија" бр. 50/13)

## I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

1. Со оваа одлука се пропишуваат техничките стандарди коишто посредникот при микроплаќање треба да ги исполнува.

    Техничките стандарди ги опфаќаат критериумите за обезбедување на сигурноста и оперативната достапност на воспоставениот информативен систем, сигурни и ефикасни преноси на средства помеѓу корисникот на микроплаќање, посредникот при микроплаќање и добавувачите на производи и услуги во процесот на микроплаќање.

2. Одделни изрази употребени во оваа одлука го имаат следново значење:

    2.1. Учесници во системот за микроплаќање се: корисниците на микроплаќање и добавувачите на производи и услуги кои со посредникот при микроплаќање имаат склучено договор.

    2.2. Информативниот систем којшто се користи за обработка на микроплаќањата (во понатамошниот текст: информативен систем за микроплаќање) го опфаќа информативниот систем сместен кај посредникот при микроплаќање, телекомуникациското поврзување и информативна точка на присуство кај добавувачот на услугата.

    2.3. Информативни средства претставуваат деловите од информативниот систем за микроплаќање коишто ја чуваат, ја пренесуваат и ја менуваат информацијата којашто се пренесува низ информативниот систем за микроплаќање.

    2.4. Под информативна точка на присуство кај добавувачот на производи и услуги (во понатамошниот текст: точка на присуство) се подразбира специјализирана хардверска терминална опрема или специјализирана софтверска инфраструктура преку која може да се започне и да се потврди микроплаќањето преку средствата за телекомуникација, дигиталните и информациско-технолошките уреди од страна на

корисниците на микроплаќањата. Корисникот на микроплаќање може да има едно или повеќе средства за телекомуникација и/или дигитално-технолошки уреди преку кои ќе може да се поврзе со информативниот систем за микроплаќање преку информативната точка на присуство кај добавувачот на производи и услуги. Со овие средства/уреди корисникот на микроплаќање ќе може да започне и да издаде согласност за извршување на микроплаќањето.

2.5. Под физичка точка на присуство кај добавувачот на производи и услуги се подразбира инсталација на специјализирана терминална опрема кај добавувачот на производи и услуги.

2.6. Под виртуелна точка на присуство се подразбира инсталација на специјализирана софтверска инфраструктура кај добавувачот на производи и услуги преку која може да се започне и да се потврди микроплаќањето од страна на корисникот на микроплаќање.

2.7. Потврда на идентитетот на корисникот на микроплаќање претставува систем за еднозначно идентификување и потврдување на идентитетот на корисникот на микроплаќања.

2.8. Двојна потврда на идентитетот на корисникот на микроплаќање претставува систем за еднозначно идентификување и потврдување на идентитетот на корисникот на микроплаќањето којшто се одвива преку две независни линии/канали на пристап до информативниот систем за микроплаќање.

2.9. Под сигурност на информативниот систем се подразбира воспоставување и примена на техничките стандарди за сигурност на информативниот систем, преку анализа на ризици, политика за сигурност на информативниот систем и потврда на идентитетот на корисникот.

2.10. Под доверливост на информативниот систем за микроплаќање се подразбира достапност на информациите и информативните средства во зависност од степенот на доверливост до лицата кои имаат овластување за пристап.

2.11. Под интегритет на информативниот систем за микроплаќање се подразбира заштита на точноста и комплетноста на информациите коишто се пренесуваат преку информативните средства.

2.12. Под ризик за сигурноста на информативниот систем за микроплаќање се подразбира ризикот од финансиска загуба или нарушен углед за посредникот при микроплаќање поради губење и неовластено користење на информациите и информативните средства.

2.13. Под оперативна достапност се подразбира извршување на оперативните активности во согласност со дефинирани показатели за ефикасност на информативниот систем за микроплаќање.

2.14. Под сигурен и ефикасен пренос на средства се подразбира пренос на средства во согласност со правилата за начинот на обработка, одговорност и рекламации, порамнување, контрола на лимитите и транспарентност на системот за микроплаќање, содржани во оваа одлука.

2.15. Под друштво за помошни услуги за информативниот систем за микроплаќање (во понатамошниот текст: друштвото за помошни услуги) се подразбира надворешно лице кое, врз основа на писмен договор, прибира, обработува и чува податоци за посредникот при микроплаќање при извршувањето на микроплаќањата.

## II. ТЕХНИЧКИ СТАНДАРДИ ЗА СИГУРНОСТ НА ИНФОРМАТИВНИОТ СИСТЕМ ЗА МИКРОПЛАЌАЊЕ

*Анализа на ризиците*

3. Под анализа на ризиците, според оваа одлука, се подразбира воспоставување постојан процес преку кој се врши проценка на ризиците за сигурноста на информативниот систем за микроплаќање.

Процесот опфаќа:

- идентификација на информациите и информативните средства на информативниот систем за микроплаќање;
- класификација на информациите и информативните средства на информативниот систем за микроплаќање од аспект на нивниот степен на доверливост и интегритет;
- анализа на веројатноста за појава на штетни настани и слабости на информативниот систем за микроплаќање и идентификација на можните последици;
- доделување приоритет на ризиците во зависност од големината на потенцијалната финансиска загуба или нарушување на углед што може да го предизвикаат.

Посредникот при микроплаќање треба да изработи извештај за извршената анализа на ризиците.

Посредникот при микроплаќање треба да изврши анализа на ризиците најмалку пред секоја промена на воспоставениот информативен систем за микроплаќање.

*Политика за сигурност на информативниот систем*

4. Посредникот при микроплаќање е должен да донесе и да применува Политика за сигурност на информативниот систем, којашто треба да ги содржи најмалку следниве елементи :

- класификација на информациите и информативните средства со степен на доверливост;
- спроведување на анализата на ризиците;

- начин на информирање на корисникот на микроплаќање и добавувачот на услуги и производи за правилно користење на системот;
- дефинирање на постапката за изработка, одржување и блокирање на механизмите за обезбедување потврда на идентитетот на корисникот на микроплаќање;
- дефинирање на постапката за изработка, одржување и повлекување на хардверската/софтверската инфраструктура наменета за добавувачот на производи и услуги;
- управување со сигурносните инциденти и воспоставување соодветен механизам за нивно идентификување, пријавување и ефикасно отстранување на можните ризици за сигурноста на информативниот систем за микроплаќање;
- дефинирање соодветна документирана постапка за снимање на постапките и редоследот на активностите коишто се изведувале на одредени делови од информативниот систем за микроплаќање;
- дефинирање на начинот на телекомуникациско поврзување и обезбедување заштита на податоците коишто се пренесуваат на различните нивоа на информативниот систем за микроплаќање;
- дефинирање сигурносни зони за да се ограничи физичкиот пристап до значајните информации и информативни средства од информативниот систем за микроплаќање;
- опис на воспоставените административни, технички и физички сигурносни контроли на информативниот систем за микроплаќање.

Посредникот при микроплаќање може да воспостави соодветни интерни акти за ефикасна примена на политиката од став 1 од оваа точка.

5. Посредникот при микроплаќање е должен да ја извести Народната банка на Република Македонија (во понатамошниот текст: Народната банка) во случаите кога ќе идентификува дека се случило највисоко ниво на сигуросен инцидент во информативниот систем за микроплаќање.

Посредникот при микроплаќање е должен да го достави известувањето од став 1 на оваа точка до Народната банка, во рок што не е подолг од три дена од денот кога е утврдено дека настанал сигурносниот инцидент.

*<u>Потврда на идентитетот на корисникот на микроплаќање</u>*

6. Посредникот при микроплаќање треба да дефинира и да применува сигурни и ефикасни методи за потврдување на идентитетот на корисникот на микроплаќање. Механизмите за потврда на идентитетот треба да се подготват во соодветна средина со ограничен пристап.

7. Потврдувањето на идентитетот на корисникот на микроплаќање може да се врши со користење на следниве три методи:
   - преку слог на знаци што му е познат единствено на корисникот на микроплаќање, како што се лозинка, траен ПИН, ПИН за една намена и сл.;

- преку средство за телекомуникација, дигитално-технолошки уреди коишто единствено корисникот на микроплаќање ги поседува, како што е мобилен телефон, дигитален приемник, електронска картичка и сл. и/или
- преку некоја од единствените лични физички карактеристики на корисникот на микроплаќање, како што е отпечаток од прст, препознавање на говор и сл.

8. Во информативниот систем за микроплаќање мора да има вградено потврда на идентитетот на корисникот на микроплаќање со комбинација од најмалку два од трите методи дефинирани во точка 7 од оваа одлука.

9. Потврдата на идентитетот на корисникот на микроплаќање се одвива преку точката на присуство кај добавувачот на производи и услуги со користење на шифриран телекомуникациски канал до информативниот систем за микроплаќањата.

10. Доколку посредникот при микроплаќање врши двојна потврда на идентитетот преку припрема на слог на знаци коишто ќе се користат само за една намена во реално време на извршување на микроплаќањето, може да ги достави во нешифриран облик до корисникот на микроплаќање.

11. Доколку поврзувањето на уредот од точка 7 став 1 алинеја 2 на оваа одлука со точката на присуство кај добавувачот на производи и услуги се одвива на бесконтактен начин, тоа треба да биде заштитено преку соодветно шифрирање.

12. Информациите за износот на микроплаќањето, корисникот на микроплаќање и добавувачот на производи и услуги треба да ги пренесат од точката на присуство кај добавувачот на производи и услуги до информативниот систем сместен кај посредникот при микроплаќање во нечитлива форма, со соодветно ниво на заштита во зависност на степенот на доверливост на класифицираните информации и соодветно ниво на заштита на нивниот интегритет.

*Користење на друштва за помошни услуги за информативниот систем за микроплаќање*

13. Пред да се изврши избор на друштвото за помошни услуги, посредникот при микроплаќање треба да изврши анализа на ризиците врз неговото работење коишто може да произлезат од користењето на услугите од надворешното лице.

14. Со друштвото за помошни услуги се склучува договор во кој се регулирани најмалку елементите предвидени во точка 4 од оваа одлука, вклучувајќи ги и следниве заштитни механизми: клаузула за неоткривање на информациите, клаузула за нивото на квалитетот на услугите, клучни показатели за ефикасноста, клаузула за координирано управување со сигурносните инциденти, клаузула за дефинирање на одговорноста во случај на поплаки и рекламации.

Посредникот при микроплаќање не смее да склучи договор со друштвото за помошни услуги доколку со договорот на каков било начин се оневозможува, се ограничува или се отежнува пристапот на Народната банка при спроведувањето на надзорот, во согласност со Законот за платниот промет.

15. Работењето на друштвото за помошни услуги треба да биде усогласено со политиката на сигурност на информативниот систем од точка 4 на оваа одлука.

## III. ТЕХНИЧКИ СТАНДАРДИ ЗА ОПЕРАТИВНА ДОСТАПНОСТ

*Показатели за ефикасност*

16. Посредникот при микроплаќање треба да дефинира, да определи и да применува показатели за ефикасност за оперативната достапност на воспоставениот информативен систем за микроплаќање.

17. Посредникот при микроплаќање треба да го следи исполнувањето на воспоставените показатели преку редовни извештаи за оперативна достапност.

*Оперативен капацитет на системот за микроплаќање*

18. Посредникот при микроплаќање треба да обезбеди соодветен капацитет на воспоставениот информативен систем за микроплаќање. Капацитетот треба да се планира, земајќи ги предвид и претпоставените сценарија за значителен пораст на учесниците во системот и бројот на обработени налози за микроплаќање, а притоа исполнување на дефинираните показатели за ефикасност од точка 16 на оваа одлука.

19. Плановите за потребниот капацитет треба да предвидат чување на архивираните податоци во рамките на законски предвидените рокови.

## IV ТЕХНИЧКИ СТАНДАРДИ ЗА СИГУРЕН И ЕФИКАСЕН ПРЕНОС НА СРЕДСТВА

*Обработка*

20. Под обработка на налог за микроплаќање се подразбира доставување на налог за микроплаќање во информативниот систем сместен кај посредникот при микроплаќање, со користење на средствата за телекомуникација, дигиталните и информациско-технолошките уреди од страна на корисникот на микроплаќање на точката на пристап кај добавувачот на производи и услуги.

21. Посредникот при микроплаќање треба да ги информира корисникот на микроплаќање и добавувачот на производи и услуги за статусот на обработениот налог за микроплаќање и износот на микроплаќањето согласно со дефинираните показатели за ефикасност.

22. Посредникот при микроплаќање треба да дефинира и овозможи постапка за сторнирање на обработениот налог за микроплаќање кај добавувачот на производи и услуги.

23. Посредникот при микроплаќање треба да ги чува и да ги архивира обработените налози за извршени микроплаќања во рокови утврдени согласно интерните акти.

24. Посредникот при микроплаќање со интерен акт треба да дефинира постапки за навремено завршување на обработката во случај на технички проблеми во процесот на обработка и порамнување на микроплаќањата.

_Одговорности и рекламации_

25. Правата и одговорностите на учесниците во системот за микроплаќање треба да бидат прецизирани во договорите склучени помеѓу посредникот при микроплаќање и учесниците во системот.

26. Посредникот при микроплаќање треба да ги информира корисниците на микроплаќање преку упатство изготвено во писмена форма коешто ќе содржи:
    - прецизирање на постапките за сигурно изведување на микроплаќањата, и
    - опис на најдобрите практики за избегнување на штетните настани и ризиците што ги носи воспоставениот информативен систем за микроплаќање.

27. Посредникот при микроплаќање треба да има дефинирано постапка за отповикување и рекламација на обработениот налог за микроплаќање од страна на учесник во системот за микроплаќање.

28. Обработен налог за микроплаќање не може да се отповика и да се рекламира, доколку е примен како што е пропишано со точка 20 од оваа одлука.

29. Посредникот при микроплаќање треба да обезбеди 24-часовна техничка поддршка за овозможување блокада на средствата за телекомуникација, дигиталните и информациско-технолошките уреди, како и на точките на присуство, доколку тоа биде побарано од нивните корисници. Редоследот на постапките и активностите коишто се изведуваат од лицата вработени во техничката поддршка треба да се дел од системот за снимање, согласно со точка 4 став 1 алинеја 7 од оваа одлука.

30. По добивањето пријава за блокада од корисник на микроплаќања, обработените налози за микроплаќање се на товар на посредникот при микроплаќање.

31. Во случај на дефект на одредени делови на информативниот систем за микроплаќање и обработка на еден налог повеќе пати, одговорноста е на страната на посредникот за микроплаќање. Доколку посредникот при микроплаќање користи услуги од друштвото за помошни услуги на

информативниот систем за микроплаќање, одговорноста е на страната на посредникот при микроплаќање.

32. Доколку корисникот на микроплаќање не преземе чекори за навремена блокада на средството за телекомуникација, дигиталниот, односно информациско-технолошкиот уред како што е пропишано од страна на посредникот при микроплаќање, одговорноста е на страната на корисникот на микроплаќање.

*Порамнување*

33. Посредникот при микроплаќање треба да обезбеди задолжително порамнување на обработените налози за микроплаќање преку еден од регистрираните системи за плаќање, порамнување и клиринг во Република Македонија.

34. Порамнувањето на обработените налози за микроплаќање помеѓу добавувачите на производи и услуги и посредникот при микроплаќање не треба да биде подолг од еден работен ден од завршувањето на тековниот циклус на пресметка, дефиниран во Законот за платниот промет.

*Контрола на лимитите*

35. Посредникот при микроплаќање треба да обезбеди систем за контрола на дефинираните лимити за микроплаќање во еден циклус на пресметка, како и автоматизиран систем за известување за исполнувањето на пропишаните лимити согласно со Законот за платниот промет.

36. Посредникот при микроплаќање не треба да ги обработи налозите за микроплаќање во предвидениот циклус на пресметка, доколку висината на износот на микроплаќање го надминува износот предвиден со Законот за платниот промет. Посредникот при микроплаќање не треба да го обработи налогот за микроплаќање, доколку со обработката на налогот се надминуваат месечните лимити по посредник при микроплаќање или лимитот на корисник на микроплаќање во рамките на циклусот на пресметка.

37. Посредникот при микроплаќање ги информира учесниците за причината поради која е одбиена обработката на налогот за микроплаќање.

*Транспарентност*

38. Корисникот на микроплаќање и добавувачот на производи и услуги треба да бидат навремено информирани за трошоците за користење, одржување и откажување на услугите од посредникот при микроплаќање.

39. Посредникот при микроплаќање е должен јавно да ги објави:
   - упатствата за корисниците на микроплаќање и

- ценовникот за услугите и трошоците при вршењето на микроплаќањето за корисниците на микроплаќање.

## V. ИНТЕРЕН СИСТЕМ ЗА ИЗВЕСТУВАЊЕ

40. Интерниот систем за известување во рамките на посредникот за микроплаќање треба да ги содржи најмалку следниве елементи:
    - податоци за идентификуваните ризици од извршената анализа на ризиците и спроведените контроли;
    - информации за склучените договори со добавувачите на производи и услуги и корисниците на микроплаќања;
    - исполнувањето на показателите за ефикасноста и оперативниот капацитет;
    - информации за настанати сигурносни инциденти, измами и реакции преземени од страна на посредникот при микроплаќање;
    - идентификувани потреби за промени во информативната технологија и политиката за сигурност на информативниот систем.

## VI. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

41. Посредникот при микроплаќање е должен да ја извести Народната банка за промените во техничките стандарди од глава II, III и IV во оваа одлука, осум дена по настанатата промена.

42. Оваа одлука влегува во сила во рок од осум дена од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија".

**О бр.02-15/III-9-2013**
**28 март 2013 година**
**Скопје**

**Гувернер и претседавач**
**на Советот на Народната банка**
**на Република Македонија**
**Димитар Богов**