

2021

SHËRBIMET FINANCIARE DIGJITALE

Banka Qendrore e Republikës së Kosovës
dhe Grupi i Bankës Botërore
me mbështetjen e
Qeverisë së Zvicrës



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Kjo broshurë është një produkt i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës dhe Grupit të Zhvillimit të Sistemeve të Pagesave (PSDG) në Praktikën Globale të Financave, Konkurrencës dhe Inovacionit të Grupit të Bankës Botërore.

Sekretariati Shtetëror i Çështjeve Ekonomike (SECO) i Zvicrës siguroi fonde për materialin në kontekstin e Programit të Remitancave dhe Pagesave.

www.remittanceprices.worldbank.org



Banka Qendrore e Republikës së Kosovës

Adresa: Rr. Garibaldi nr. 33,
Prishtinë, Kosovë

www.bqk-kos.org

E-mail: info@bqk-kos.org

Telefon: +383 38 222 055

Fax: +383 38 243 763



Grupi i Bankës Botërore

1818 H Street NW
Washington, DC 20433 USA

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

Telefon: +1 202 473-1000

Fotoja e kopertinës nga Spencer Montero

© Grupi i Bankës Botërore, 2021

ÇFARË JANË SHËRBIMET FINANCIARE DIGJITALE?

Shërbimet financiare digjitale janë shërbime të mbështetura nga teknologjitë e reja. Ato përdorin telekomunikacionin për vendosjen e telefonave mobil, tabletëve dhe platformave të ndryshme të komunikimit.



CILAT SHËRBIME JANË MË TË PËRHAPURA NË TREG PËR MOMENTIN?

Kur bëhet fjalë për *institucionet financiare bankare*, shërbimet e tyre mbizotëruese digjitale janë:

- *Mobile banking (bankingu mobil);*
- *Internet (online) banking.*



MOBILE BANKING

Me mobile banking, ju keni qasje në shërbime përmes aplikacioneve të caktuara në telefon celular ose tablet, të shkarkuara nga App Store ose Google Play zyrtare. Këto aplikacione mbrohen me një PIN dhe mbështeten nga ofruesi i shërbimit.

Për mobile banking, duhet të keni:

1. Një llogari bankare;
2. Një telefon të mençur (smart) ose një tablet;
3. Wi-Fi të sigurt;
4. Aplikacionin bankar të instaluar, shkarkuar nga App Store ose Google Play zyrtare;
5. Një PIN kod për të hyrë në aplikacion.



MOBILE BANKING

Pa qenë të pranishëm fizikisht në një bankë, mobile banking ju mundëson që:

- Të kryeni pagesa, të transferoni para dhe të kontrolloni gjendjen e llogarisë në çdo moment;
- Të kryeni pagesa përmes kodeve QR;
- Të ruani ose arkivoni urdhërpagesat dhe të kontrolloni gjendjen e llogarisë;
- Të konvertoni valutat ndërmjet llogarive në valuta të ndryshme;
- Të ndani udhëzimet për pagesën;
- Të kategorizoni urdhërpagesat dhe shpenzimet, të cilat ndihmojnë në menaxhimin e financave personale;
- Të merrni informacion në lidhje me shërbimet e tjera financiare, të përdorni kalkulatorin, të kontrolloni kurset e këmbimit të valutës, etj.

Gjithashtu, ofrues të ndryshëm mund të paraqesin edhe shërbime të tjera. Në praktikë, tarifat për mobile banking janë zakonisht më të ulëta se tarifat e bankës.



ONLINE (INTERNET) BANKING

Online (internet) banking ofron të njëjtat shërbime si mobile banking, por ka edhe disa të tjera shtesë, si:

- Qasje më të lehtë në shërbimet e pagesave ndërkombëtare;
- Informacion të disponueshëm në lidhje me produktet dhe shërbimet e tjera financiare;
- Aplikim në internet për produkte dhe shërbime financiare individuale;
- Fillim i planeve të kursimeve ose investimeve;
- Krijim i urdhërpagesave të përhershme;
- Mundësi për të biseduar ose për të bërë një thirrje video direkte me një përfaqësues të bankës.

Këshilla të sigurisë:

- *Keni kujdes për sigurinë tuaj; shmangni konektimin përmes rrjeteve të internetit ose vizitën e atyre faqeve në internet që duken të pasigurta!*
- *Mbani PIN-ët dhe kodet tuaja të sigurta dhe shmangni ndarjen e tyre me të tjerët!*
- *Nëse e humbni ose ju vidhet telefoni mobil që përdorni për mobile banking ose një shërbim bankar për biseda, informoni menjëherë ofruesin e shërbimit tuaj!*
- *Kur hyni në ndonjë faqe të mobile banking në internet, mos e lini kompjuterin tuaj pa mbikëqyrje derisa të përfundoni!*



ONLINE (INTERNET) BANKING

Online (internet) banking përdoret në faqet e ofruesve të shërbimeve, ku klientët mund të kenë qasje duke përdorur një kod ose një emër përdoruesi dhe fjalëkalim.

Për online (internet) banking, ju nevojitet:

1. Një llogari bankare;
2. Një kompjuter, tablet ose një telefon i mençur (smart);
3. Një lidhje e sigurt në internet;
4. Adresa e faqes së internetit të bankës suaj për veprimet online;
5. Tokeni/kodi ose një emër përdoruesi dhe fjalëkalimi që ju ka dhënë banka.

Gjithashtu, tarifat për shërbime bankare në internet janë zakonisht më pak të kushtueshme sesa tarifat bankare tradicionale.



INSTITUCIONET FINANCIARE JO BANKARE

Pagesa me telefon mobil

Shërbimet e pagesave me telefon mobil ofrojnë opsione të ndryshme pagese, duke filluar nga ajo e urdhërpagesave, blerja e mbushjes së parapaguar e deri në blerjen e biletave elektronike të ndryshme, pavarësisht nga telefoni mobil apo rrjeti i përdorur.

Për pagesat me telefon mobil, ju duhet të keni:

1. Një llogari bankare;
2. Një telefon mobil
3. Një numër PIN të dhënë nga ofruesi juaj i shërbimit;
4. Qasje në rrjetin e një operatori të telefonisë mobile.

Për shërbimet e pagesave me telefon mobil nuk nevojitet qasje në internet, sepse ato përdorin menynë USSD, të lidhur me numrin tuaj të telefonit mobil. Shërbimi është i disponueshëm 24 orë në ditë.



INSTITUCIONET FINANCIARE JO BANKARE

Operatorët e Transfertave të Parave dhe Shërbimet Digjitale

Operatorët e transfertave të parave sigurojnë edhe shërbime digjitale, duke u ofruar përdoruesve qasje të volitshme në dërgimin e parave, pa pasur nevojë të hapin llogari bankare.

Ata ofrojnë shërbime përmes:

- Aplikacioneve për telefon të mençur (smart);
- Web faqeve;
- Messenger-it në Facebook ose ndonjë shërbimi tjetër për biseda online;
- Makinave/kiosqeve të automatizuara ku dërguesi depoziton para, shtyp informacionin e kërkuar që i dërgohet marrësit, i cili tërheq shumën në vendndodhjen e vet.



INSTITUCIONET FINANCIARE JO BANKARE

Praktikisht, për transferet digjitale të parave, aplikacionet e telefonave të mençur (smartfonëve) janë mjeti më i përdorur. Zakonisht, aplikacionet e gatshme mund të shkarkohen falas (App Store or Google Play).

Dërguesi, pasi krijon një profil personal dhe ofron informacionin e kërkuar, mund të transferojë para duke përzgjedhur metodën e dërgimit, informatat mbi pranuesin dhe duke hedhur dhe shumën e caktuar. Pranuesi mund t'i tërheqë paratë në bankë, ose tek ofruesit e shërbimeve të pagesave. Në disa vende është e mundur të transferosh fonde direkt në llogari të pranuesit.



FINTECH – SHËRBIME FINANCIARE INOVATIVE

Teknologjia Financiare (FINTECH) është term i përdorur për të përshkruar ndikimin e teknologjive të reja në industrinë e shërbimeve financiare që kanë transformuar mënyrën tradicionale në ofrimin e shërbimeve bankare e financiare.

Fintech do të thotë shërbime dhe kompani që ofrojnë shërbime financiare inovative përmes teknologjive moderne. Kompanitë Fintech zakonisht ofrojnë pagesa, investime, huadhënie, dhe shërbime sigurimesh.



FINTECH – SHËRBIME FINANCIARE INOVATIVE

Kriptoaluta, kontratat smart, e-cash, valuta të qëndrueshme, janë terma që shpesh shfaqen në kontekstin e shërbimeve fintech. Shërbimet Fintech po zhvillohen në mënyrë dinamike dhe po zgjerojnë fushën e ofrimit të shërbimeve digjitale financiare në tregun financiar.

Nga perspektiva e përfshirjes financiare, ndikimi i shërbimeve financiare digjitale mund të jetë transformues.

Shërbimet digjitale financiare kapërcejnë barrierat që lidhen me distancën, mungesën e kohës ose infrastrukturën e dobët në zonat e thella, duke u mundësuar klientëve të bëjnë transaksione nga kudo. Si rezultat, shërbimet digjitale financiare kanë një potencial të madh për të mundësuar qasje më të gjerë në shërbimet financiare zyrtare.



FINTECH – SHËRBIME FINANCIARE INOVATIVE

Këto shërbime zakonisht ofrojnë çmime të ulta duke u mundësuar klientëve të kryejnë transaksione në shuma të vogla kurdo, duke i ndihmuar të menaxhojnë të ardhurat dhe shpenzimet sipas dinamikës së tyre.

Shërbimet financiare digjitale përfitojnë gjithashtu nga të dhënat dhe trendet e teknologjisë së fundit për të zhvilluar produkte dhe shërbime më të thjeshta për klientët, të cilët në të njëjtën kohë edukohen (mësojnë t'i përdorin ato).

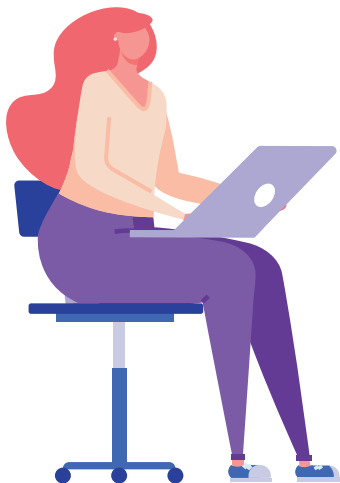
Shërbimet financiare digjitale e shfrytëzojnë teknologjinë për t'i udhëzuar klientët në mënyrë më efektive, duke siguruar këshillim të automatizuar për vendime financiare në lidhje me shpenzimet, kursimet dhe investimet.

E fundit, por jo nga rëndësia, shërbimet financiare digjitale ulin rrezikun e humbjes, vjedhjes dhe krimeve të tjera financiare, që ndodhin gjatë transaksioneve me para në dorë dhe përdorimit të produkteve nga ofrues jozyrtar.



Lloji i Shërbimit

MOBILE BANKING DHE ONLINE (INTERNET) BANKING




Anët Pozitive

- √ Tarifa më të ulta se për shërbimet në sportel;
- √ Mundësi për të kontrolluar bilancin e llogarisë në çdo kohë;
- √ Mundësi për të kryer transaksione përmes llogarisë 24/7;
- √ Nuk është e nevojshme të shkosh në bankë.

Anët Negative

- √ Për mobile banking nevojitet një telefon i mençur (smartfon) që mbështetet nga aplikacioni i bankës;
- √ Online banking (me internet) është e arritshme vetëm përmes telefonave të mençur, tabletëve, ose kompjuterëve;
- √ Nevojitet lidhje e qëndrueshme interneti gjatë përdorimit të shërbimeve.

Lloji i Shërbimit	Anët Pozitive	Anët Negative
<p>PAGESA ME TELEFON MOBIL</p> 	<ul style="list-style-type: none"> √ Mund të bëni pagesa nga çdo lloj telefoni mobil; √ Nuk ju nevojitet lidhje interneti; √ Nuk ju nevojitet instalimi i aplikacionit në telefon mobil; √ Mund të kontrolloni bilancin e llogarisë në çdo moment. 	<ul style="list-style-type: none"> √ Nuk mund të kryeni pagesa jashtë shtetit; √ Nuk mund të transferoni para nga një llogari bankare në tjetrën; √ Nuk mund të këmbeni valuta; √ Mund të kryeni pagesa vetëm me një listë të caktuar tregtarësh në vend.

Lloji i Shërbimit

OPERATORË PËR TRANSFERE PARASH

Anët Pozitive

- √ Pranuesi nuk ka nevojë të ketë një llogari bankare;
- √ Pranuesi nuk ka nevojë të ketë një telefon mobil apo kompjuter;
- √ Mund të tërhiqni para nga çdo ofrues i shërbimit të pagesave (bankë, zyrë këmbimi, etj.).

Anët Negative

- √ Për shërbimet digjitale të dërgimit të parave, parimisht, dërguesi duhet të ketë një llogari bankare, ose kartelë debiti apo krediti.
- √ Tarifat e shërbimit varen nga shumat e dërguara dhe nga vendi prej nga niset transferi;
- √ Pranuesi i parave duhet të ketë një numër kontrolli të transferit dhe shuma duhet të tërhiqet personalisht në agjencinë e shërbimit.





BANKA QENDRORE E REPUBLIKËS SË KOSOVËS
CENTRALNA BANKA REPUBLIKE KOSOVA
CENTRAL BANK OF THE REPUBLIC OF KOSOVO

**Banka Qendrore
e Republikës së Kosovës**

Adresa: Rr. Garibaldi nr. 33,
Prishtinë, Kosovë

www.bqk-kos.org

E-mail: info@bqk-kos.org

Telefon: +383 38 222 055

Fax: +383 38 243 763



THE WORLD BANK

IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Grupi i Bankës Botërore

1818 H Street NW
Washington, DC 20433 USA

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

Telefon: +1 202 473-1000