



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

# Korišćenje kartica na Kosovu

J u n i , 2 0 2 3

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

# Korišćenje kartica na Kosovu

(na osnovu podataka koje su izvestile banke i nebankarske finansijske institucije)

**IZDAVAČ** © Centralna banka Republike Kosovo  
Odeljenje za platni sistem  
33 Garibaldi, Priština 10000  
Tel: ++383 38 222 055  
Fax: ++383 38 243 763

**INTERNET STRANICA** [www.bqk-kos.org](http://www.bqk-kos.org)

**ELEKTRONSKA ADRESA** [payment.systems@bqk-kos.org](mailto:payment.systems@bqk-kos.org)

**SKRAĆENICE:**

ATM	Bankomat
CBK	Centralna banka Republike Kosovo
OPS	Odeljenje za platni sistem
EFT-POS	Elektronski prenos sredstava na prodajnim mestima
POS	Prodajno mesto

**INFORMACIJA:**

Za detaljniji opis referirajte se na napomene sa objašnjenjima.  
Korisnici ovih podataka dužni su navesti izvor.  
Predloženi citat: Centralna banka Republike Kosovo,  
Korišćenje kartica na Kosovu, Priština 2023.  
Sve potrebne ispravke se vrše u elektronskoj verziji.  
Ova publikacija uključuje podatke dostupne do 31. decembra 2022.

## Sadržaj

<b>1. UVOD .....</b>	<b>6</b>
1.1 STRUKTURA PUBLIKACIJE .....	7
1.2 ZAKONSKI OKVIR.....	7
<b>2. INFRASTRUKTURA PLAĆANJA .....</b>	<b>7</b>
2.1 ATM TERMINALI .....	8
2.2 POS TERMINALI .....	9
<b>3. KORIŠĆENJE KARTICA.....</b>	<b>11</b>
3.1 UKUPAN BROJ KARTICA .....	11
3.2 BROJ KARTICA PREMA STAROSTI I POLU VLASNIKA KARTICE .....	13
3.3 KOLIKO DEBITNIH I KREDITNIH KARTICA KORISTE KLIJENTI? .....	14
3.3.1 <i>Korišćenje debitnih kartica od strane klijenata</i> .....	14
3.3.2 <i>Korišćenje kreditnih kartica od strane klijenata</i> .....	16
3.4 KORIŠĆENJE KARTICA ZA ONLINE PLAĆANJA.....	18
<b>4. TRANSAKCIJE KARTICAMA.....</b>	<b>21</b>
4.1 TRANSAKCIJE PODELJENE PREMA VREDNOSTIMA PLAĆANJA .....	21
4.1.1 <i>Transakcije karticama na POS terminalima</i> .....	21
4.1.2 <i>Transakcije karticama na ATM terminalima</i> .....	22
4.1.3 <i>Transakcije karticama preko Interneta</i> .....	23
4.2 USLUGA E- COMMERCE NA KOSOVU .....	24
<b>5. TRANSAKCIJE KARTICAMA PREMA LOKACIJI PLATNIH TERMINALA .....</b>	<b>26</b>
5.1 UČEŠĆE U TRANSAKCIJAMA KARTICAMA PO BROJU I VREDNOSTI .....	27
<b>6. ZAKLJUČCI I NALAZI ANALIZE.....</b>	<b>28</b>

## Podaci o broju terminala i bankovnih kartica za 2022 godinu na Kosovu

<b>Stanovnici</b>		<b>1,79 miliona</b>
<b>Površina (km<sup>2</sup>)</b>		<b>10,887</b>
Gustina (po km <sup>2</sup> )		164
<b>ATM</b>		<b>534</b>
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	298
	<i>na 100 km<sup>2</sup></i>	5
<b>POS</b>		<b>14,769</b>
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	8,251
	<i>na 100 km<sup>2</sup></i>	136
<b>Kreditne kartice</b>		<b>181,691</b>
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	101,503
<b>Debitne kartice</b>		<b>1,306,884</b>
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	730,103

## 1. Uvod

Bez obzira na činjenicu da su plaćanja karticama iz perspektive korisnika laka i da ih sada koristi gotovo svaki potrošač, realizacija i kompletno izvršenje transakcija plaćanja pomoću kartica je složen proces, koji uključuje mnogo međusobno povezanih učesnika: plaćanje pružaoce usluge, institucija koja izdaje i prima, računari za poravnanje i njihovi sistemi. Nije moguće analizirati samo jednu komponentu bez razmatranja njenog uticaja na svaku od karika u lancu transakcija karticama.

Na tržištu platnih kartica u Republici Kosovo, poslednjih godina je došlo do razvoja u funkciji poboljšanja usluge prema klijentu i povećanje efikasnosti bankarskog sistema, nudeći klijentima više načina plaćanja bez upotrebe gotovine.

Broj i vrednost elektronskih plaćanja u Republici Kosovo kontinuirano raste poslednjih godina. Rast elektronskih platnih transakcija uglavnom je podstaknut plaćanjem karticama kao najčešće korišćenim instrumentom plaćanja umesto gotovine u zemlji.

Analiza koja sledi pokazuje povećanje broja i vrednosti transakcija plaćanja putem kartica i tokom 2022. godine, povećanje ukupnog broja kartica i njihove funkcionalnosti, uključujući i povećanje broja beskontaktnih platnih kartica (contactless). Takođe, u ovoj studiji po prvi put su podaci nebankarskih finansijskih institucija uključeni u deo ukupnog broja kartica, njihovih vrsta i funkcija.

Sledeća analiza predstavlja detalje o korišćenju kartica na Kosovu, kao i infrastrukturu plaćanja karticom.

Naglašavamo da je ova studija zasnovana na statističkim podacima komercijalnih banaka i nebankarskih finansijskih institucija koja obuhvata period januar-decembar 2022. godine i ima za cilj da pruži javnosti sveobuhvatan pregled tržišta platnih kartica na Kosovu tokom 2022. godine, sa korisnim podacima za korisnike, za pružaoce platnih usluga i širu javnost.

## 1.1 Struktura publikacije

Publikacija je podeljena u sedam poglavlja. Prvo poglavlje predstavlja uvod u publikaciju, gde je objašnjena struktura publikacije i kratak pregled zakonskog okvira pod kojim se prikupljaju statistički podaci.

U drugom poglavlju pod nazivom „Infrastruktura plaćanja“ prikazani su podaci o terminalima koji su na raspolaganju klijentu.

U trećem poglavlju su predstavljeni detalji o upotrebi kartica na Kosovu. Poglavlje sadrži podatke o broju kartica, njihovim vrstama i funkcijama, kao i podatke o korišćenju kartica, podeljene prema dobi i polu vlasnika kartice.

Četvrto poglavlje prikazuje podatke o broju i vrednosti transakcija koje su klijenti realizovali tokom 2022. godine. Podaci su podeljeni prema terminalima na kojima su realizovana plaćanja i prema vrednosti plaćanja.

Peto poglavlje predstavlja broj i vrednost transakcija sa karticama prema lokaciji terminala, u glavnim gradovima Kosova.

Šesto poglavlje je zaključak publikacije.

## 1.2 Zakonski okvir

Jedna od nadzornih dužnosti Centralne banke Republike Kosovo je regulisanje i nadzor platnih instrumenata. Ova dužnost je definisana Zakonom o Centralnoj banci Republike Kosovo, član 22, tačka 2.3 „*reguliše i nadzire izdavanje i kvalitet instrumenata plaćanja*“.

Utvrđivanje uslova, zahteva i postupaka za izdavanje i korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja, kao i određivanje načina izveštavanja informacija prilikom korišćenja ovih instrumenata elektronskog plaćanja, uređuje se u skladu sa uredbom o instrumentima elektronskog plaćanja. Pored toga, CBK je usvojila i uredbu o izveštavanju statistike platnih instrumenata, koja definiše statistiku koja se mora izvesti, izveštaje i statističke obaveze izveštaca, period izveštavanja i obrasce izveštavanja, poverljivost, uputstva za izradu izveštaja, kao što su i minimalni standardi koji se primenjuju za izveštavanje.

## 2. Infrastruktura plaćanja

Na tržištu plaćanja na Kosovu, na kraju 2022. godine, izvešteno je 15,303 terminala na kojima su prihvaćene kartice. Od tog broja, 534 su ATM terminali za podizanje gotovine, kao i 14,769 POS terminala za plaćanja karticama.



## 2.1 ATM terminali

**ATM (automatic teller machine)** je elektromehanički uređaj koji omogućava ovlašćenim korisnicima da, koristeći fizičke kartice koje čitaju uređaji/mašine, podižu novac sa svojih računa i/ili pristupa uslugama, omogućavajući vam npr. proveru stanja na računu, prenos ili deponovanje sredstava.

Na kraju 2022. godine broj ATM je bio 534. Svi ATM terminali koji su instalirani na Kosovu nude funkciju podizanja, dok njih 292, odnosno 45 nudi mogućnost deponovanja, odnosno funkciju kreditnih transfera.

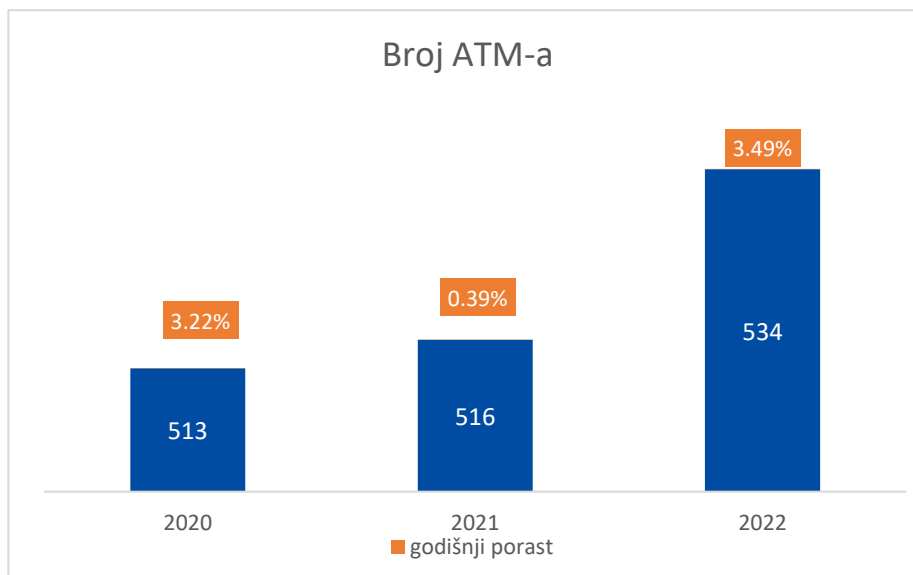
Tabela 1. ATM terminali

Terminali po funkciji	2022
<b>Automated Teller Machines (ATM)</b>	<b>534</b>
od kojih:	
<i>ATM sa funkcijom podizanja keša</i>	534
<i>ATM sa funkcijom prenosa kredita</i>	45
<i>ATM sa funkcijom deponovanja keša</i>	292

Izvor: CBK (2023)

Na slici 1 prikazani su podaci o broju ATM terminala u poslednje tri godine kao i njihov godišnji porast u odnosu na prethodnu godinu.

Slika 1. Broj ATM terminala u poslednje tri godine

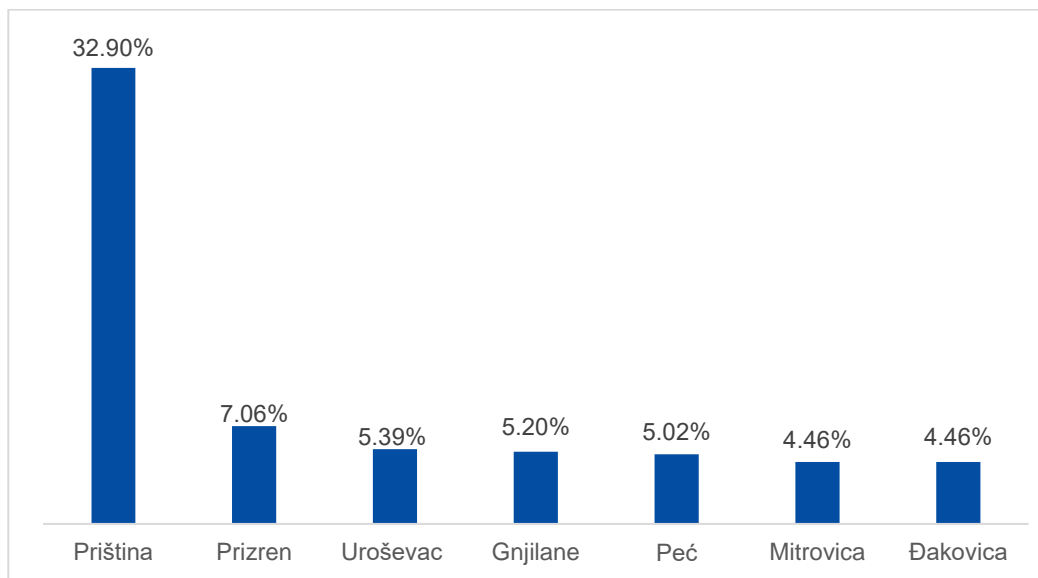


Izvor: CBK (2023)

Slika 2 prikazuje distribuciju mreže ATM terminala u najvećim gradovima Kosova na kraju 2022. godine.

Na slici ispod, može se videti da je većina ATM terminala koncentrisana u glavnom gradu, dok su ostali raspoređeni po drugim gradovima Kosova. Razlozi za tako veliku koncentraciju ATM terminala u Prištini su različiti, kao što su: veliki broj stanovnika koji žive u Prištini, broj ekspozitura banaka, preduzeća koja posluju u ovom gradu, itd.

Slika 2. Raspodela ATM terminala u gradovima



Izvor: CBK (2023)

## 2.2 POS terminali

**POS terminal** je uređaj koji omogućava korišćenje kartica za plaćanje na fizičkom (ne virtualnom) prodajnom mestu. POS terminali omogućavaju korisnicima plaćanje karticama bez potrebe za gotovinom. Ovo je vrlo jednostavan i siguran način plaćanja raznih roba ili usluga.

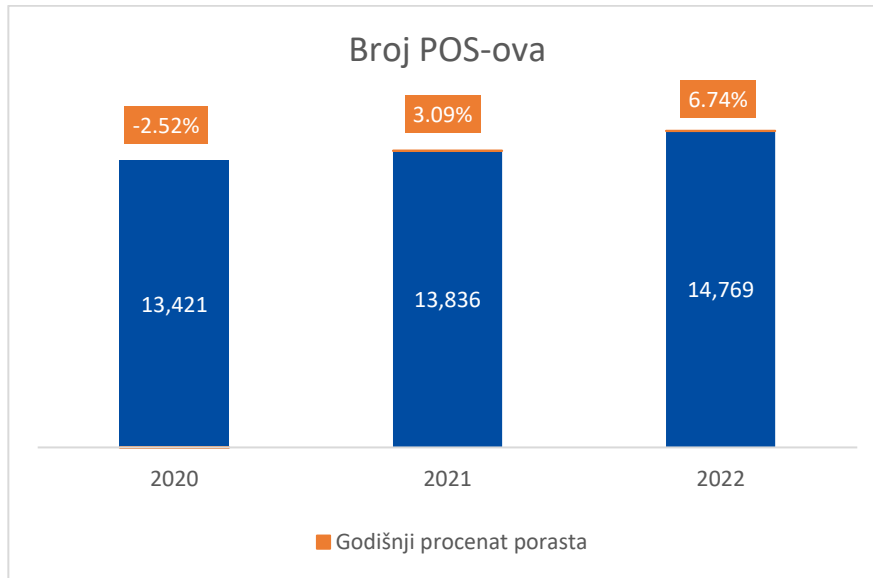
Tabela 2. POS terminali

Terminali po funkciji	2022
<b>POS terminali (Point of Sale)</b>	<b>14,769</b>
<i>od kojih:</i>	
<i>POS sa funkcijom podizanja keša</i>	59
<i>EFTPOS</i>	14,710

Izvor: CBK (2023)

Broj POS terminala na kraju 2022. godine iznosio je 14,769 terminala, od kojih 59 nudi i uslugu podizanja keša. Na sledećoj slici prikazani su podaci za poslednje tri godine, za broj POS terminala, kao i godišnji porast/smanjenje.

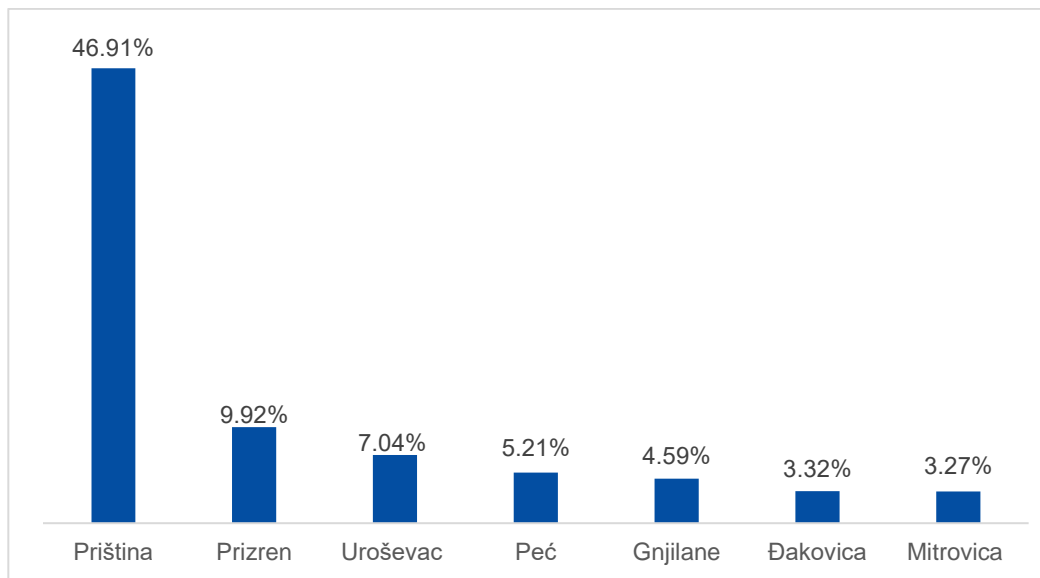
Slika 3. Broj POS-a u poslednje tri godine



Izvor: CBK (2023)

Na slici 4 prikazana je raspodela mreže POS terminala u najvećim gradovima Kosova na kraju 2022. godine. Slično raspodeli ATM terminala, mreža POS terminala je više koncentrisana u Prištini.

Slika 4. Raspodela POS terminala po gradovima



Izvor: CBK (2023)

### 3. Korišćenje kartica

#### 3.1 Ukupan broj kartica

Na kraju 2022. godine prijavljeno je 1,520,640 kartica klijenata u Republici Kosovo, koje uključuju debitne, kreditne i odložene debitne kartice za fizička lica i privredu. U ukupan broj kartica za 2022. godinu uključeni su i podaci karticama sa funkcijom elektronskog novca koje izdaju NBFi-a sa ukupno 9,975 kartica. U odnosu na kraj 2021. godine, ukupan broj korisničkih kartica povećan je za 2.6 procenta. Ukupan broj kartica na kraju 2021. godine iznosio je 1,481,559 kartica. U istom periodu debitne kartice su porasle za 2.5 procenta, a kreditne za 2.9 procenta.

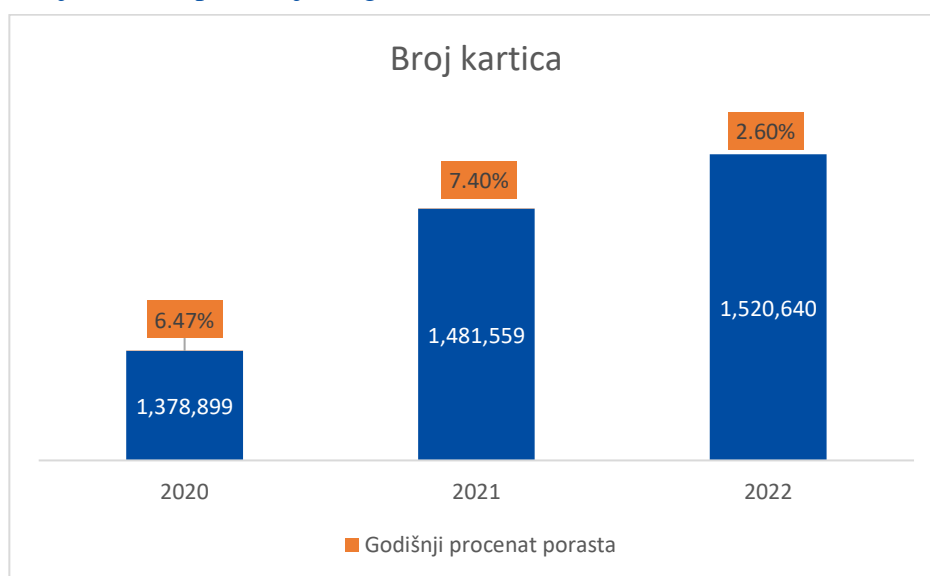
Tabela 3. Vrste i funkcije kartica

Vrste kartica	Debitne	Kreditne	Odložene debitne
Lokalne kartice	38,146	251	0
Visa	733,310	106,059	350
MasterCard	545,403	75,381	204
<b>Ukupan broj</b>	<b>1,316,859</b>	<b>181,691</b>	<b>554</b>

Izvor: CBK (2023)

Za trogodišnji period (2020-2022), ukupan broj kartica na Kosovu, kao i procenat godišnjeg rasta, prikazan je na Slici 5.

Slika 5. Broj kartica u poslednje tri godine



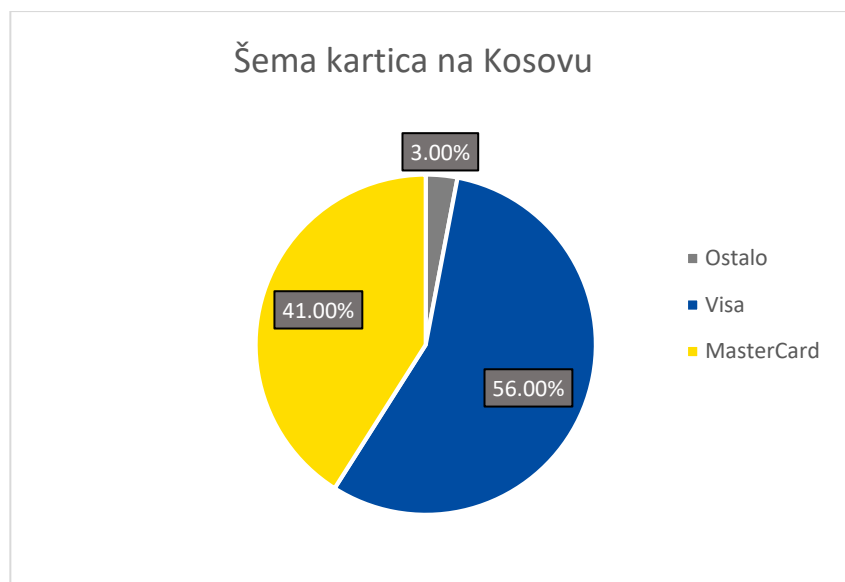
Izvor: CBK (2023)

Kartice koje se koriste na Kosovu su uglavnom kartice međunarodnih brendova, kao što su Visa i Mastercard, a manji deo su lokalne kartice. Od ukupnog broja kartica, njih oko

56 procenta su marke Visa, a 41 procenta su MasterCard, a blizu 3 procenta su lokalne kartice.

Na sledećoj slici su prikazani podaci o markama kartica koje se koriste na Kosovu:

Slika 6. Šema kartica na Kosovu 2022.



Izvor: CBK (2023)

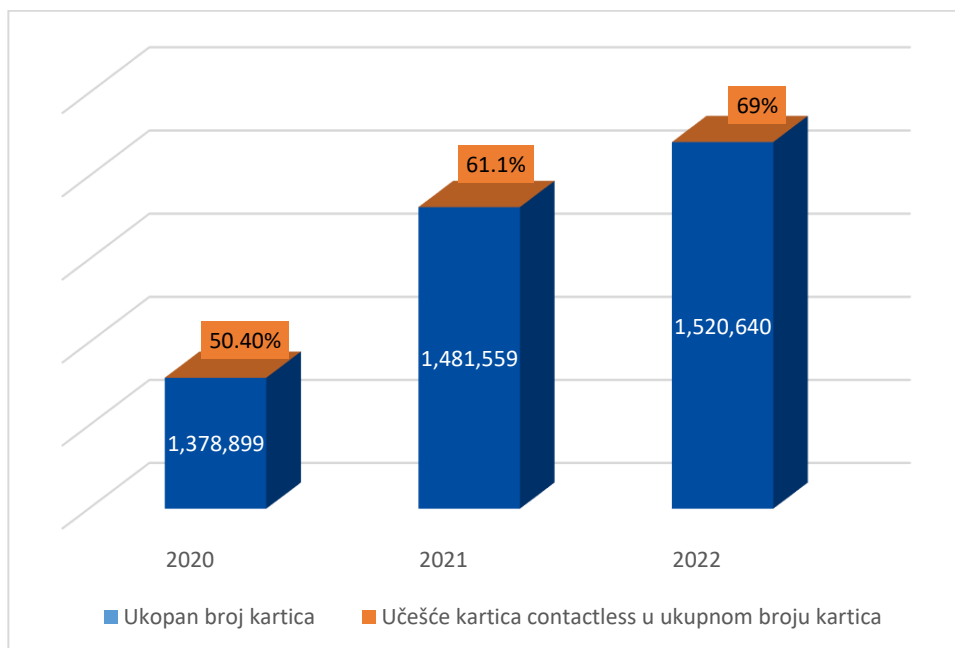
U zavisnosti od tehnologije koja je primenjena za pokretanje platnih transakcija, kartice se mogu podeliti na dve vrste: contact i contactless kartice. Kontakt kartice su one vrste kartica sa kojima se transakcije obavljaju postavljanjem kartice u POS terminal, dok contactless kartice (bez kontakta) omogućavaju obavljanje transakcija samo ponudom kartice blizu POS terminala, odnosno bez potrebe za fizičkim kontaktom sa uređajem.

Kartice 'contactless' su počele da se izdaju na Kosovu od 2016. godine. Tokom 2022. godine bilo je devet komercijalnih banaka na Kosovu koje su ponudile ove vrste kartica svojim klijentima. Ukupan broj kartica sa contactless funkcijom na kraju 2022. godine iznosio je 1,048,611 kartica.

Od ukupnog broja kartica, više od polovine njih (69 procenta) nudi mogućnost contactless plaćanja. Na slici ispod prikazano je učešće contactless kartica u ukupnom broju kartica, u poslednje tri godine.

Procenat godišnjeg rasta pokazuje da su nove kartice uglavnom sa contactless funkcijom, a postojeće kartice se postepeno zamenjuju contactless karticama kada im istekne rok trajanja.

Slika 7. Učešće contactless kartica u ukupnom broju kartica

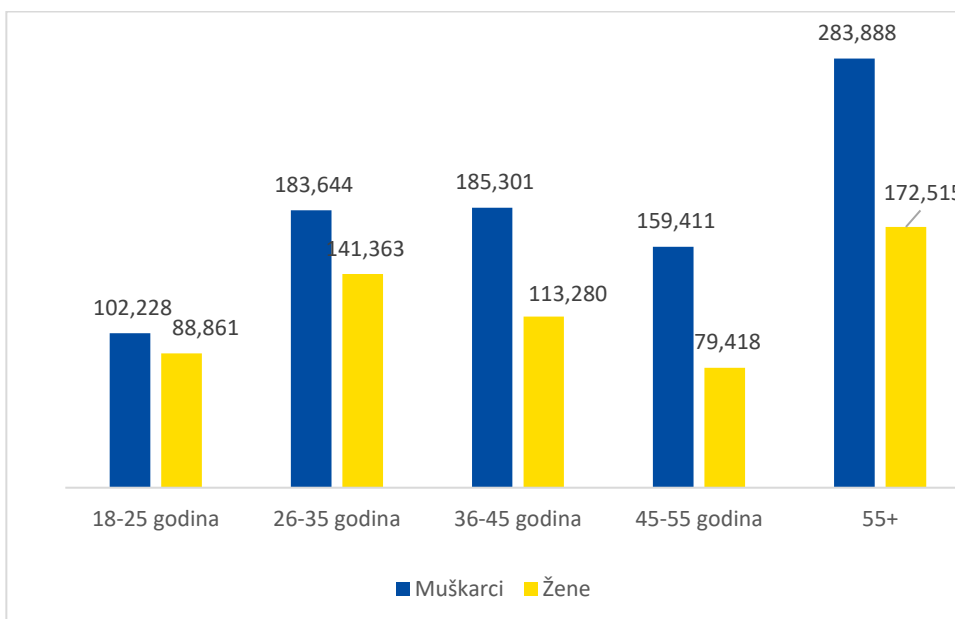


Izvor: CBK (2023)

### 3.2 Broj kartica prema starosti i polu nosioca kartice

Iz podataka prikazanih na Slici 8 uočava se da je veći posed kartica za sve starosne grupe od strane muškaraca. Kod mlađih građana ova razlika je manja, ali je uočljivija kod starijih građana.

Slika 8. Broj kartica prema starosti i polu nosioca kartice



Izvor: CBK (2023)

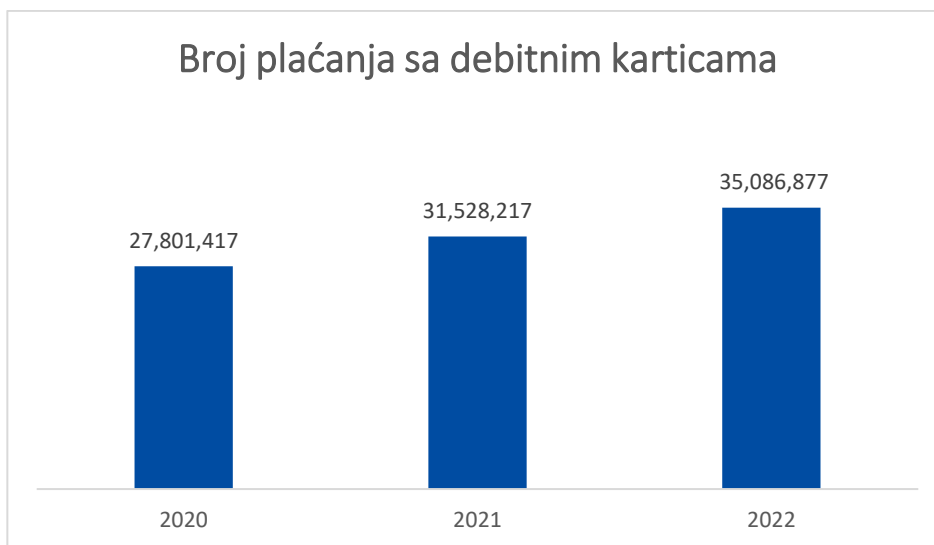
### 3.3 Koliko debitnih i kreditnih kartica koriste klijenti?

#### 3.3.1 Korišćenje debitnih kartica od strane klijenata

Kartica sa debitnom funkcijom je kartica koja omogućava vlasniku da direktno i odmah kupuje sa računa. Debitna kartica se može povezati sa računom koji nudi mogućnost prekoračenja kao dodatnu karakteristiku.

Korišćenje debitnih kartica od strane klijenata u stalnom je porastu. Ako uporedimo broj plaćanja debitnim karticama u 2022. godini sa prethodnom godinom, imamo povećanje od 11.3 procenta transakcija. Ovaj broj uključuje sve transakcije debitnih kartica koje klijenti izvrše na ATM i POS terminalima.

Slika 9. Broj plaćanja debitnim karticama u poslednje tri godine



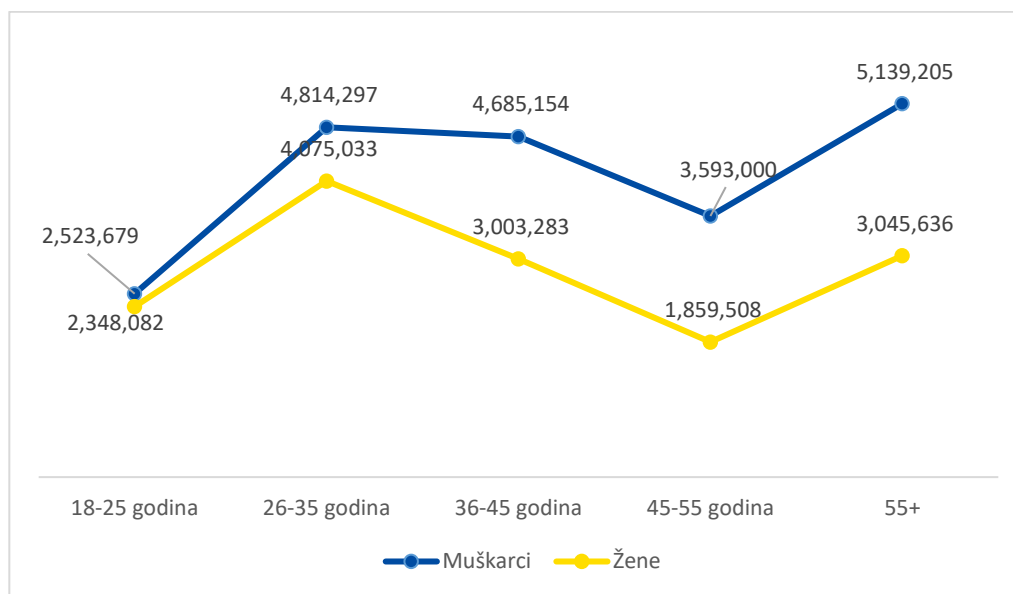
Izvor: CBK (2023)

**Bezbednost** - Bankovna kartica je instrument plaćanja i kao takva se mora pažljivo čuvati i koristiti. Morate biti oprezni i pažljivi kada je koristite

- Može je koristiti samo njen nosilac – dakle kartica mora da bude na vaše ime.
- Morate biti oprezni sa čuvanjem identifikacionog broja svoje kartice (Personal Identification Number - PIN) (UPOZORENJE: nemojte držati karticu i PIN zajedno, ne pokazujte PIN nekom drugom itd.)
- Informacije o vašoj kartici ne treba davati preko telefona, e-maila ili u bilo kom drugom nesigurnom obliku.
- U slučaju gubitka kartice, odmah obavestite svoju banku, koja će odmah blokirati karticu kako bi sprečila njenu zloupotrebu od strane neovlašćenih lica.

Tokom analiziranja broja transakcija karticama, proizilazi da je tokom 2022. godine najveći broj transakcija debitnim karticama obavila starosna grupa od 26-35 godina, od čega su 54 procenta transakcija obavili muškarci, a 46 procenta žene. To može podrazumevati da ova starosna grupa ima veću sklonost korišćenju platnih kartica, ali može biti povezana i sa činjenicom većeg posjedovanja kartica i redovnijim mesečnim dohocima.

Slika 10. Broj plaćanja debitnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2022. godinu).

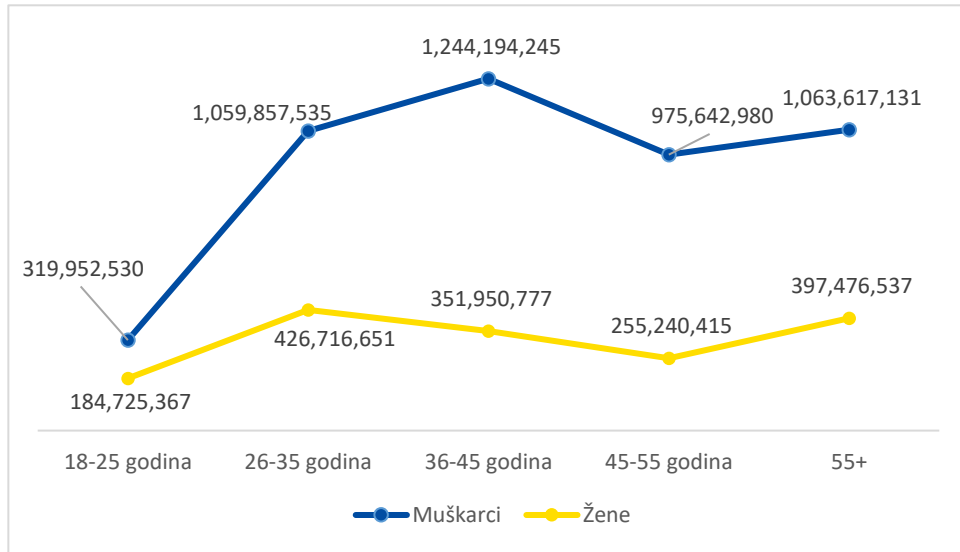


Izvor: CBK (2023)

Iz podataka na Slici 11, vidi se da su građani starosne grupe od 26-35 godina i grupe od 36-45 godina izvršili uplate veće vrednosti tokom 2022 godine, u odnosu na druge starosne grupe. Ako uspostavimo vezu između broja i vrednosti transakcija debitnim karticama, može se zaključiti da se izvršene transakcije razlikuju i po broju transakcija, ali najveća razlika leži u vrednosti ovih plaćanja kao što je prikazano na slici ispod.



Slika 11. Vrednost plaćanja debitnim karticama na terminalima (prema uzrastu i polu nosilaca kartica za 2022. godinu).



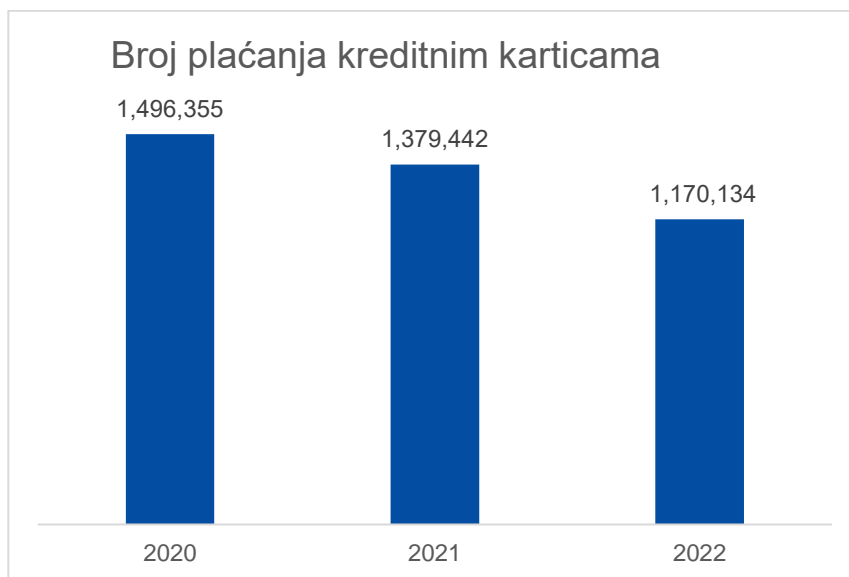
Izvor: CBK (2023)

### 3.3.2 Korišćenje kreditnih kartica od strane klijenata

Kreditne kartice omogućavaju njihovim vlasnicima da vrše plaćanja ili čak podižu gotovinu do limita koji je unapred odredio izdavalac kartice. Dozvoljeni kredit se može vratiti kao celina na kraju unapred određenog roka ili u delovima, po dogovoru sa bankom, uz primenu kamate od strane banke nosiocu kartice na iznos iskorišćenog kredita.

Kreditne kartice su postale svakodnevno sredstvo za građane da vrše plaćanja i upravljaju svojim finansijama.

Na sledećoj slici je prikazan trend transakcija kreditnim karticama u poslednje tri godine, na terminalima banaka u zemlji (ATM ili POS terminali).

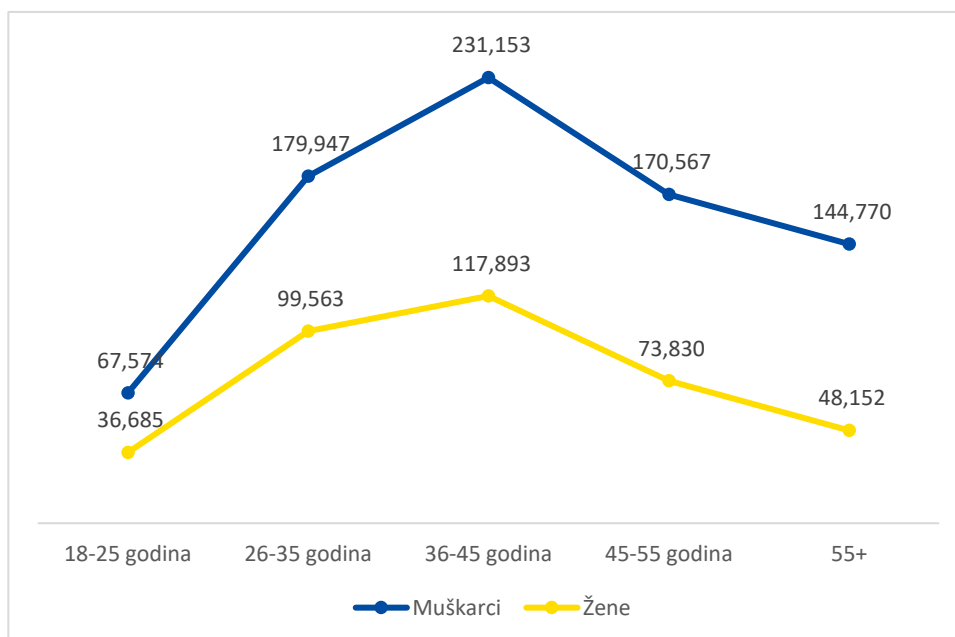
Slika 12. Broj plaćanja kreditnim karticama u poslednje tri godine<sup>1</sup>

Izvor: CBK (2023)

Iz podataka prikazanih na slici 13, primećujemo da najveći broj transakcija kreditnim karticama čine transakcije građana starosti 26-35 godina i onih od 36-45 godina. Od ukupnog broja transakcija kreditnim karticama vidi se da su 68 procenta transakcija obavili muškarci, dok su 32 procenta izvršile žene.

Najveća razlika je u broju transakcija građana starijih od 55 godina, gde se vidi da 75 odsto transakcija kreditnim karticama čine muškarci, dok samo 25 procenta čine žene.

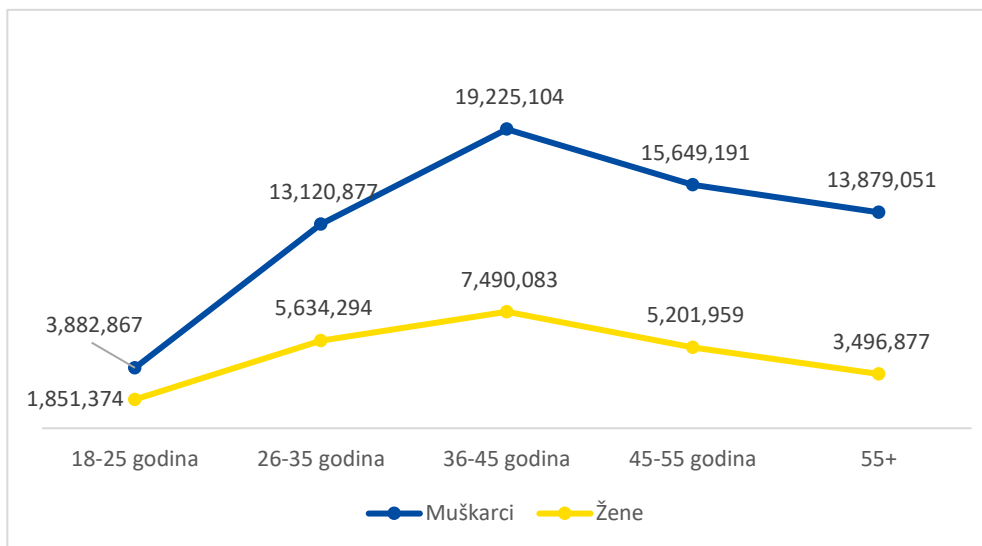
Slika 13. Broj plaćanje kreditnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2022. godinu).

<sup>1</sup> Podaci za 2021. godinu su revidirani

Izvor: CBK (2023)

Slika 14 prikazuje vrednost transakcija kreditnim karticama koje su građani Kosova izvršili tokom 2022. godine. Iz prikazanih podataka primećujemo da su slično broju transakcija, 74 procenta vrednosti transakcija kreditnim karticama obavili muškarci, dok su 26 procenta izvršile žene.

Slika 14. Vrednost plaćanja kreditnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2022. godinu).



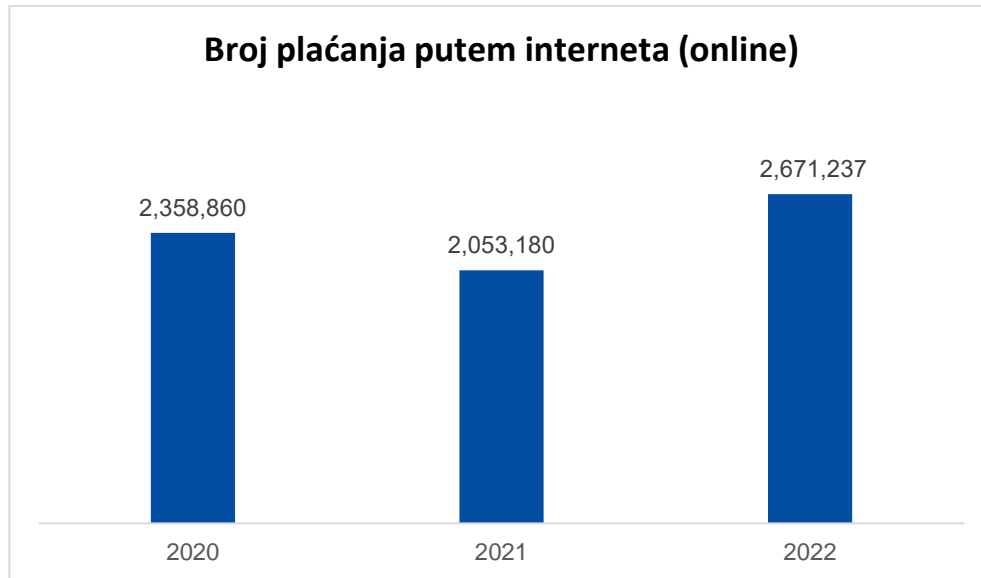
Izvor: CBK (2023)

### 3.4 Korišćenje kartica za online plaćanja

Pored povećanja broja kartica i na osnovu velikog broja korisnika interneta na Kosovu<sup>2</sup>, povećana je i „online“ kupovina (plaćanje karticama) preko interneta.

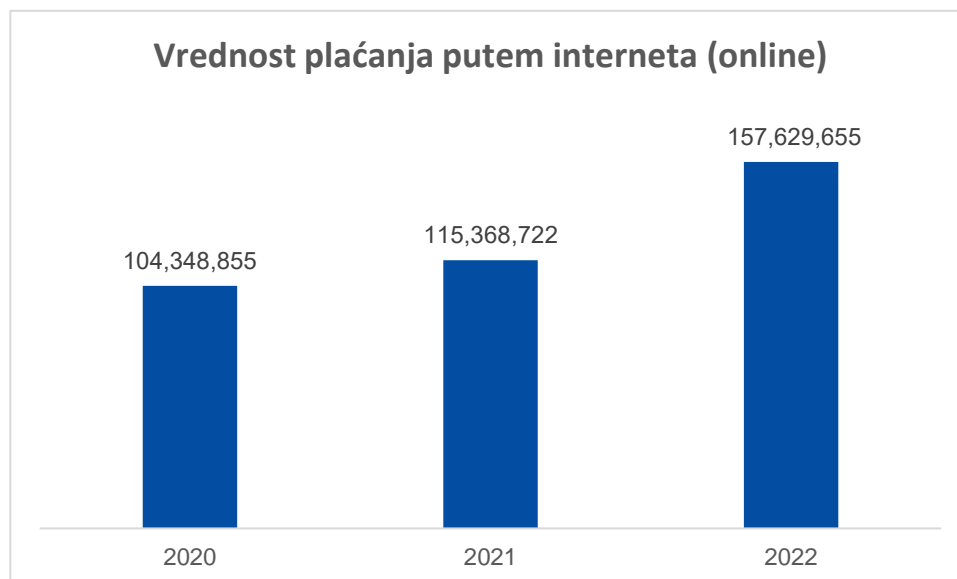
Brzi trend razvoja infrastrukture, podstaknut okolnostima stvorenim pandemijskom situacijom, omogućio je povećanje broja plaćanja koje korisnici vrše na daljinu, poput online plaćanja. Slike ispod pokazuju trend online plaćanja u poslednje tri godine.

<sup>2</sup> U 2022. godini 97,9% domaćinstava na Kosovu imaće pristup internetu kod kuće ili u stanu sa bilo kog uređaja. Rezultati istraživanja o upotrebi informacionih i komunikacionih tehnologija (IKT), 2022 | (rks-gov.net)

Slika 15. Broj plaćanja putem Interneta u poslednje tri godine<sup>3</sup>

Izvor: CBK (2022)

Slika 16. Vrednost plaćanja putem interneta u poslednje tri godine



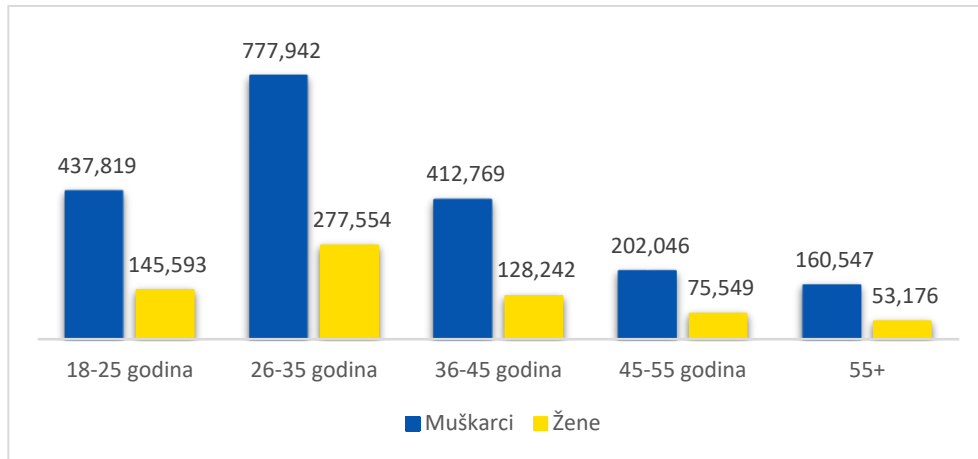
Izvor: CBK (2023)

Prikaz prema socio-demografskim faktorima, potvrđuje trendove online kupovine tokom 2022. godine, gde se vidi da su klijenti mlađeg uzrasta bolje upoznati sa online kupovinom.

<sup>3</sup> Podaci za 2020. i 2021. godinu su revidirani

Iz slike 17 se vidi da su najveći broj online transakcija izvršili muškarci starosne grupe 26-35 godina sa 74 procenta broja transakcija, u poređenju sa ženama ove starosne grupe koje su izvršile 26 procenta transakcija.

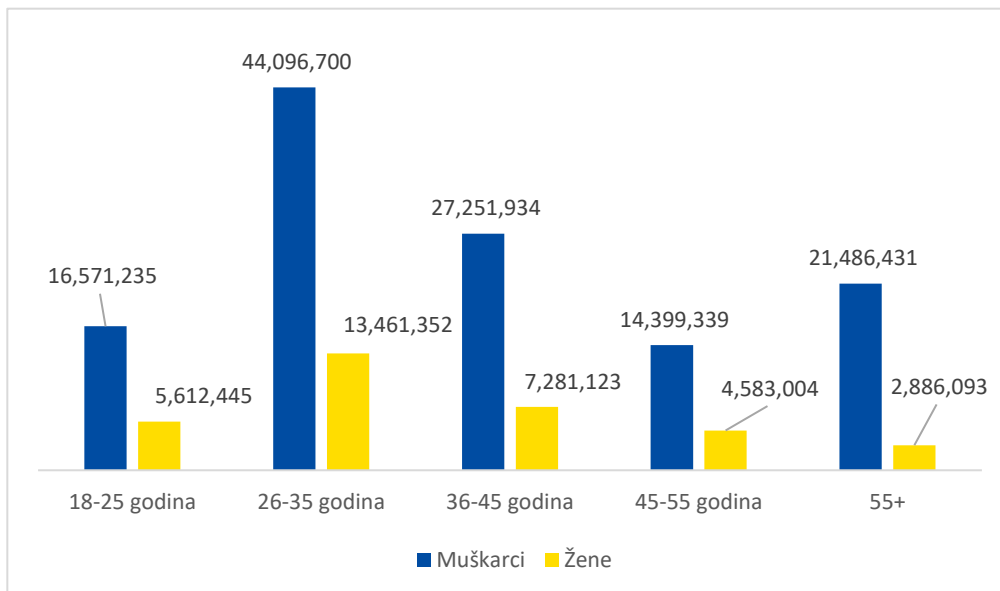
Slika 17. Broj online plaćanja po starosnoj grupi



Izvor: CBK (2023)

Na slici 18 prikazana je vrednost „online“ kupovine karticama. Iz prikazanih podataka se utvrđuje da od svih starosnih grupa muškarci više kupuju „online“.

Slika 18. Vrednost online plaćanja (karticama preko interneta)



Izvor: CBK (2023)

## 4. Transakcije karticama

### 4.1 Transakcije podeljene prema vrednostima plaćanja

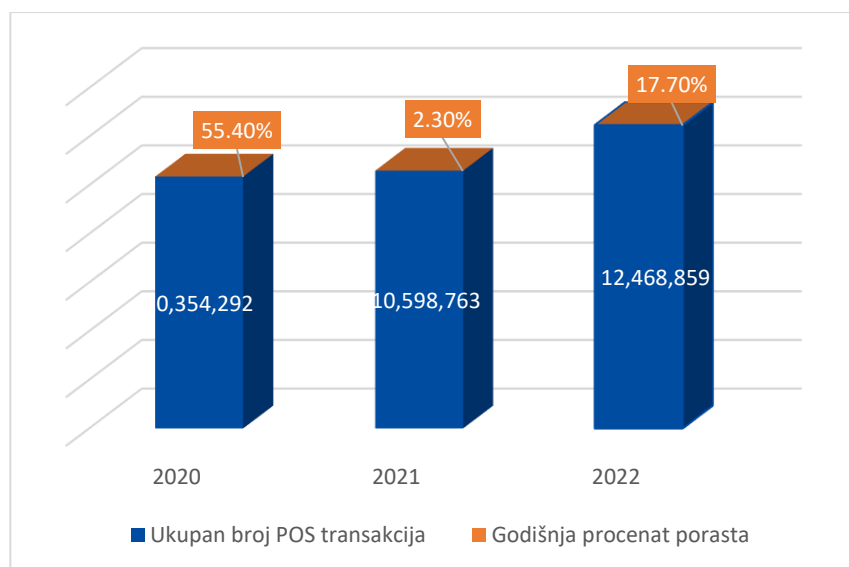
Krajem 2022. godine u Republici Kosovo bilo je instalirano 14,769 POS terminala koji građanima omogućavaju plaćanje karticama. Od ukupnog broja terminala, njih 90 procenta nudi mogućnost 'contactless' plaćanja. Banke su povećale limit beskontaktnog plaćanja, omogućavajući klijentima da brže i bezbednije vrše POS plaćanja izbegavanjem fizičkog kontakta, radi se o plaćanjima do 50 evra.

#### 4.1.1 Transakcije karticama na POS terminalima

Na slici 19 prikazan je ukupan broj transakcija obavljenih na POS terminalima izveštajnih banaka u zemlji i procenat godišnjeg rasta ovih transakcija, za poslednje tri godine.

Tokom 2022. godine na POS terminalima je evidentirano oko 12.5 miliona transakcija karticama, što u odnosu na prethodnu godinu pokazuje da je obim transakcija povećan za 17.7%.

Slika 19. Broj transakcija na POS terminalima u poslednje tri godine<sup>4</sup>



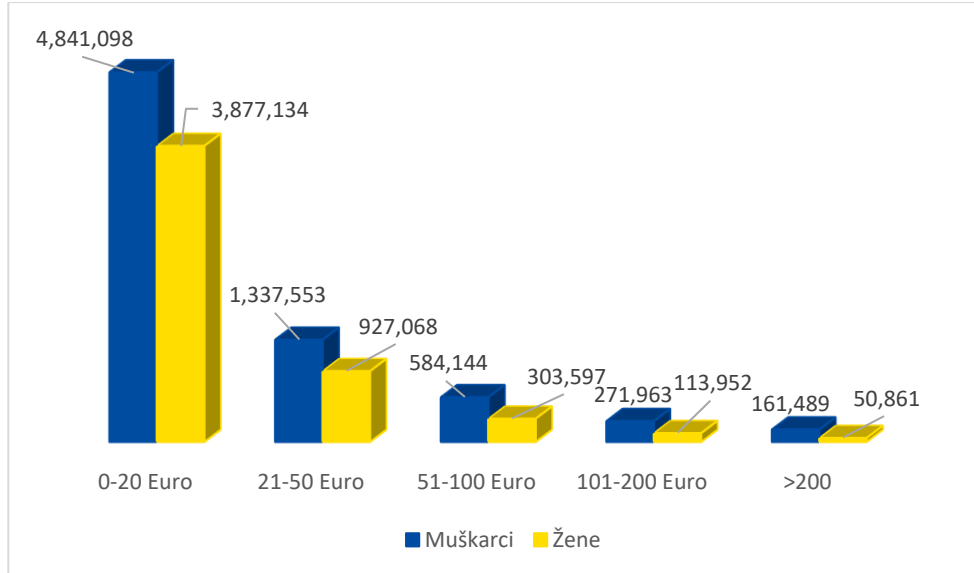
Izvor: CBK (2023)

Iz podataka prikazanih na Slici 20 vidi se da građani Kosova više vole da plaćaju manjim vrednostima: 70 procenta ukupnog broja plaćanja na POS terminalima je u vrednosti od 0-20 evra, dok je 30 procenta od ukupnog broja plaćanja na POS terminalima oni iznad 20 evra.

<sup>4</sup> Podaci o POS transakcijama unutar zemlje.

Takođe, sa slike 20 se može primetiti da su plaćanja na POS terminalima preko 200 evra u veoma malom broju, čine samo 1.7 procenta od ukupnog broja uplata realizovanih na POS terminalima tokom 2022. godine.

Slika 20. Broj plaćanja karticama na POS terminalima po vrednostima



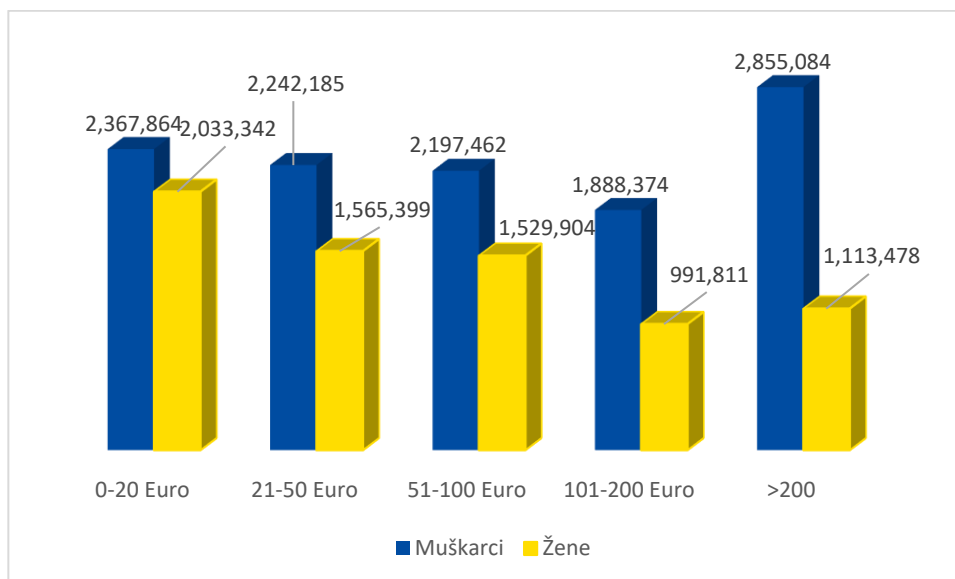
Izvor: CBK (2023)

#### 4.1.2 Transakcije karticama na ATM terminalima

Na slici 21 prikazan je broj podizanja novca na ATM tokom 2022. godine podeljen po godinama i polu nosioca kartica. Broj podizanja na ATM u vrednosti do 20 evra čini 23.4 procenta od ukupnog broja podizanja, podizanja u vrednosti od 21-50 evra čine 20.2 odsto od ukupnog broja podizanja na ATM, dok ona iznad 200 evra čine 21 procenta od ukupnog broja podizanja novca na ATM tokom 2021. godine.

Iz ukupnog broja podizanja novca na ATM vidi se da su 61 procenta transakcija izvršili muškarci, dok su 39 procenta žene.

Slika 21. Broj podizanja na ATM po vrednosti



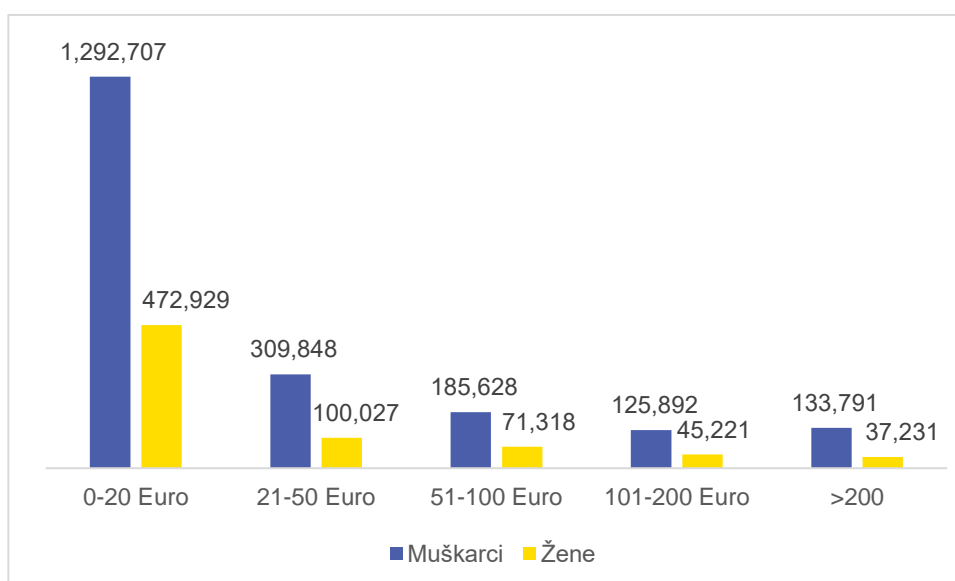
Izvor: CBK (2023)

#### 4.1.3 Transakcije karticama preko Interneta

Poslednjih godina "online" kupovina karticama postala je veoma atraktivna za građane Kosova, slično kao i za građane drugih zemalja. Ova plaćanja prate brzi razvojni trendovi. Uglavnom se koriste za kupovinu robe ili usluga, rezervacije hotela, plaćanje putnih karata itd.

Iz podataka prikazanih na slici 22 primećujemo da je najveći broj „online“ kupovina obavljen u kategoriji vrednosti od 0-20 evra, dok su od ukupnog broja „online“ kupovina 74 procenta kupovina obavili muškarci, dok 26 procenta kupovina čine žene.

Slika 22. Broj online plaćanja po vrednosti



Izvor: CBK (2023)



## 4.2 Usluga E- commerce na Kosovu

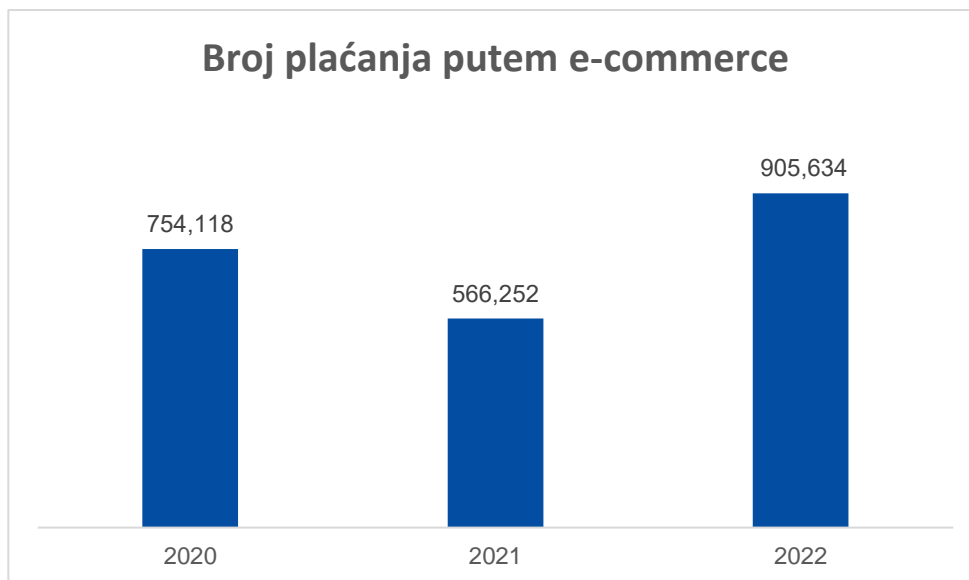
Elektronska trgovina (e- commerce) je kupovina i prodaja robe i usluga ili prenos sredstava ili podataka preko elektronske mreže kao što je internet.

Obrada plaćanja u elektronskoj trgovini (e-trgovina) se odnosi na sistem koji omogućava onlajn preduzećima da prihvataju i obrađuju elektronska plaćanja za robu i usluge. Uključuje siguran prenos podataka o transakcijama između kupaca, trgovaca i provajdera platnih usluga.

Komercijalne banke na Kosovu omogućavaju kompanijama da prodaju svoje proizvode ili usluge direktno preko veb sajtova. Na Kosovu je došlo do značajnog porasta razvoja e-trgovine, posebno tokom pandemije Covid-19, koji je nastavio da bude značajno veći u odnosu na period pre pandemije.

Na sledećoj slici prikazan je broj plaćanja karticama online interneta putem usluge e-commerce, od strane klijenta na sajtovima kompanija u zemlji tokom poslednje tri godine.

Slika 23. Broj plaćanja putem e- commerce

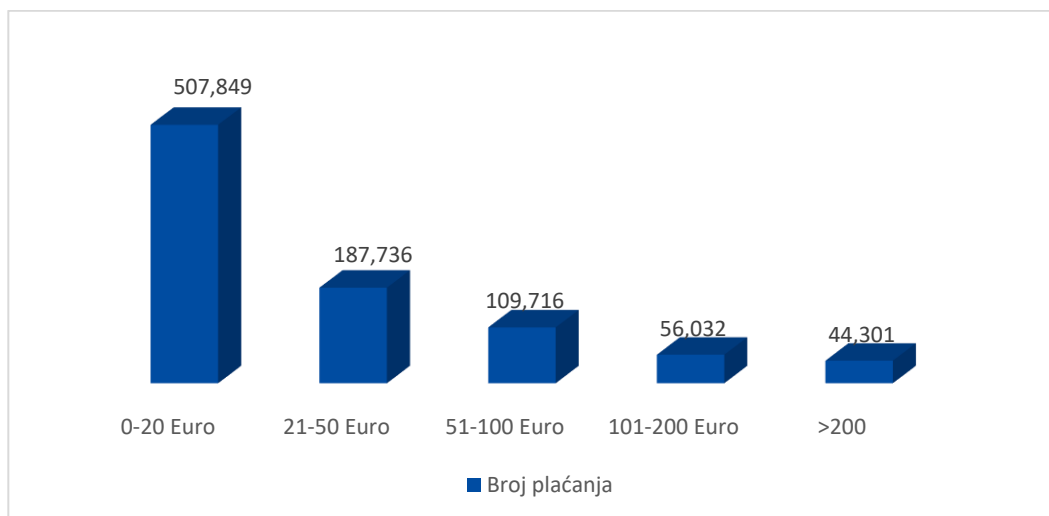


Izvor: CBK (2023)

To znači da su mnoge kompanije na Kosovu počele da koriste infrastrukturu koju pružaju banke za prodaju svojih proizvoda ili usluga online, takođe pod uticajem situacije koja je nastala kao rezultat pandemije Covid-19.

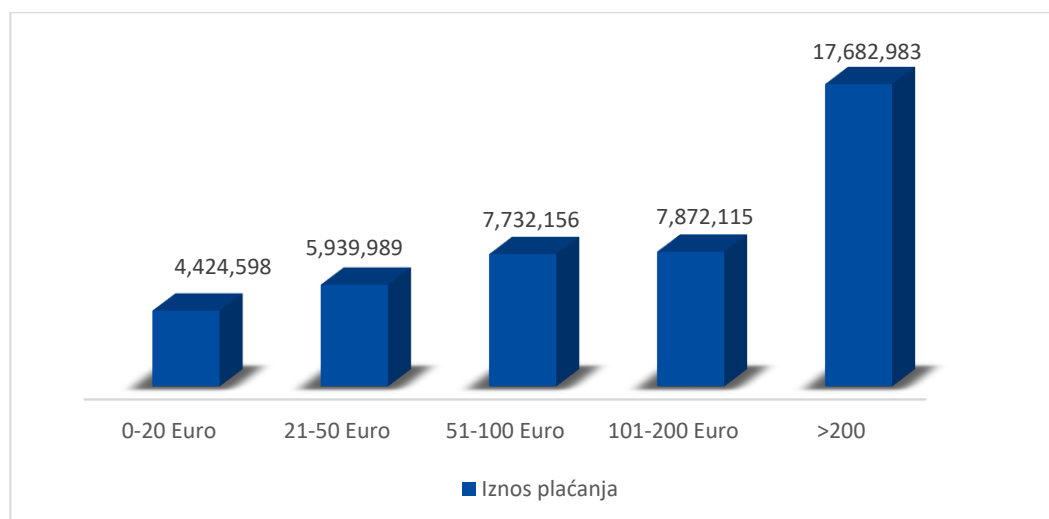
Sa slika 24 i 25 u nastavku se vidi da najveći broj plaćanja putem e-commerce čine plaćanja male vrednosti do 20 evra, dok najveći procenat ovih plaćanja zauzimaju plaćanja sa visokom vrednošću iznad 200 evra.

Slika 24. Broj plaćanja putem e-commerce



Izvor: CBK (2023)

Slika 25. Vrednost plaćanja putem e-commerce



Izvor: CBK (2023)

### 4.3 Usluga preko digitalnog novčanika

Digitalni novčanik je aplikacija na mobilnom telefonu, koja je podržana na karticama banke, a klijenti mogu da vrše beskontaktno plaćanje na POS terminalima u zemlji i inostranstvu, nakon što svoju karticu povežu sa aplikacijom digitalnog novčanika koju obezbeđuje banka. Da bi izvršili uplatu, kupci samo treba da stave svoj mobilni telefon na beskontaktni POS terminal i plaćanje može da se izvrši. Tokom 2022. godine, tri poslovne banke su ponudile uslugu plaćanja putem digitalnog novčanika.

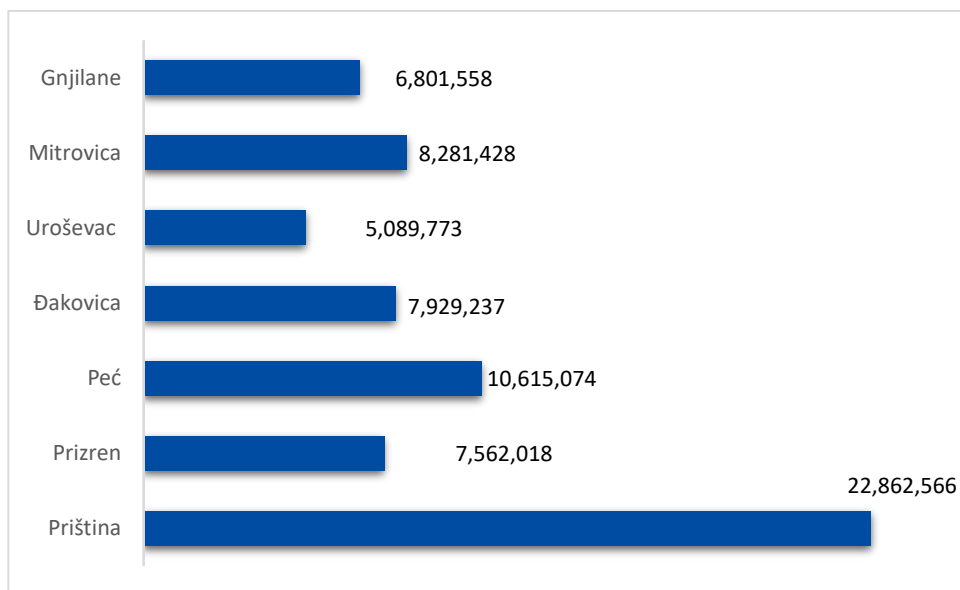
Broj uplata preko digitalnog novčanika tokom 2022. godine iznosio je 48,210 uplata, dok je ukupna vrednost ovih uplata iznosila 764,443.96 evra.

## 5. Transakcije karticama prema lokaciji platnih terminala

Broj ATM i POS terminala koji su instalirani na Kosovu uglavnom je koncentrisan u najvećim gradovima, gde Priština prednjači sa 32.9 procenta od broja ATM terminala i 46.9 procenta od broja POS terminala, dok je ostatak raspoređen između ostalih gradova Kosova.

Iz podataka prikazanih na slici 26, vidi se da je 33 procenta transakcija karticama obavljeno na ATM i POS terminalima instaliranim samo u gradu Prištini, dok je ostatak od 67 procenta obavljen na terminalima instaliranim u preostalim 6 velikih gradova posle Prištine.

Slika 26. Broj transakcija na ATM i POS terminalima po glavnim gradovima

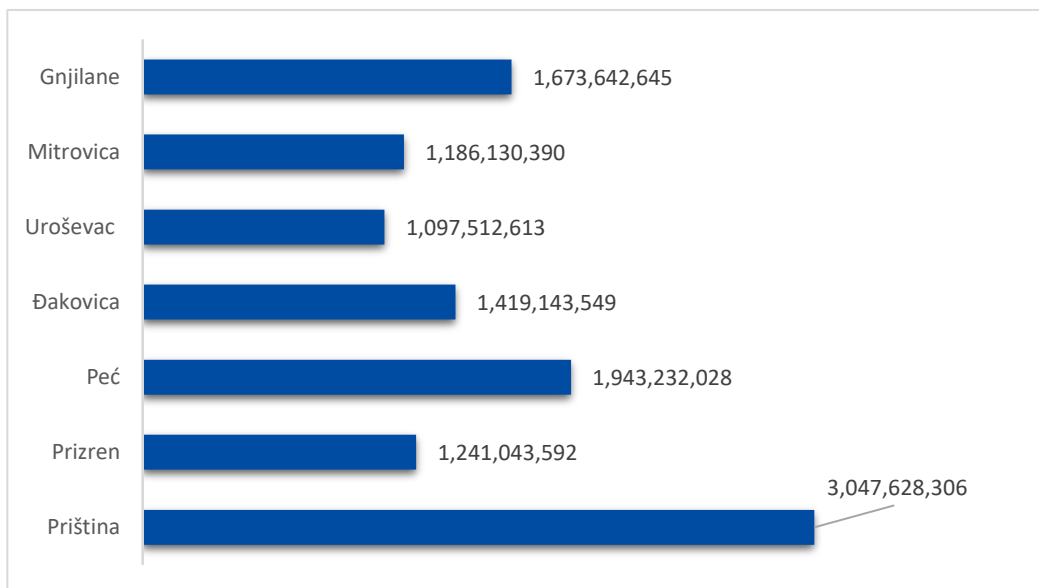


Izvor: CBK (2023)

Isto kao i broj transakcija, takođe njihova ostvarena vrednost u ATM i POS terminalima je veća za grad Prištinu, u poređenju sa ostalih 6 najvećih gradova na Kosovu.

U Prištini je realizovano 26 procenta vrednosti transakcija karticama, dok je u ostalih 6 najvećih gradova Kosova 74 procenta, kao što je prikazano na slici 27.

Slika 27. Vrednost transakcija na ATM i POS terminalima po glavnim gradovima



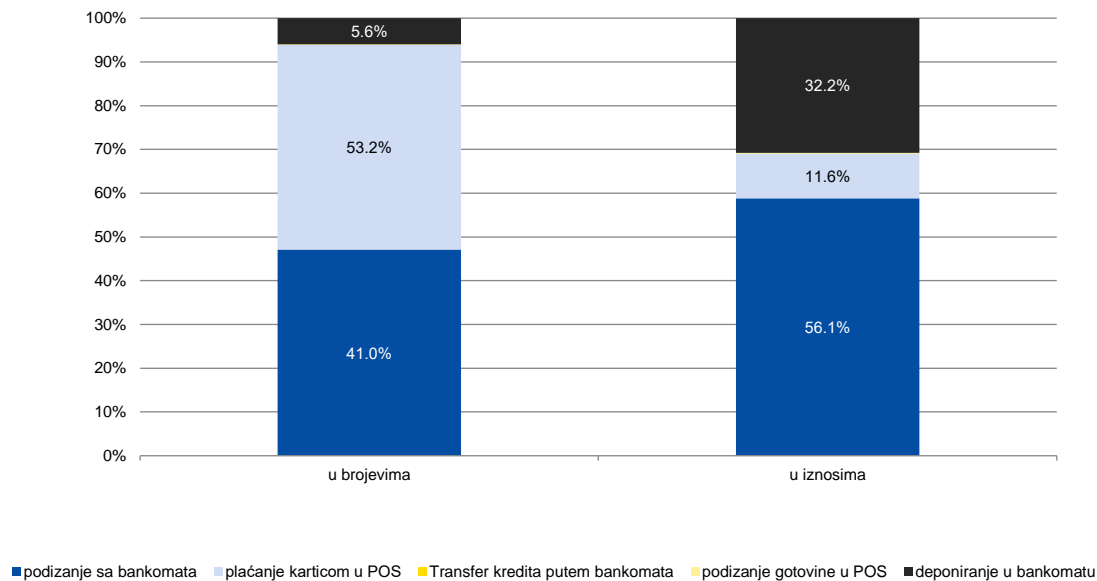
Izvor: CBK (2023)

### 5.1 Učešće u transakcijama karticama po broju i vrednosti

U nastavku je grafički prikazano učešće svake vrste transakcije u broju i ukupnoj vrednosti transakcija karticama. Slika 28 pokazuje da podizanje novca na ATM predstavlja najveći vrednost transakcija karticama dok je prvi put u 2022 godini, broj POS plaćanja ima veći od broj transakcija na bankomatu.

Od njihovog ukupnog broja realizovanog tokom 2022. godine, pri čemu 41 odsto transakcija sa karticama čine isplate na ATM, dok plaćanje na POS terminalima čine 53.2 odsto od ukupnog broja transakcija karticama. Takođe, po vrednosti transakcija, u učešću dominiraju isplate od 56 odsto, a slede depoziti na ATM sa 32 odsto. Dok plaćanja karticama na POS terminalima čine 53.2 procenta ukupnog broja transakcija karticama. Njihovo učešće u vrednost je znatno manje, odnosno 11.6 procenta ukupne vrednosti transakcija karticama. Ovakvo učešće u vrednosti POS transakcija znači da građani više koriste kartice za plaćanje malih iznosa.

Slika 28. Učešće transakcija sa karticama



Izvor: CBK (2023)

## 6. Zaključci i nalazi analize

### Korišćenje kartica

Uprkos činjenici da je broj kartičnih transakcija na Kosovu po glavi stanovnika, koji je u 2022. godini dostigao 28,7 transakcija, manji od proseka transakcija karticama po glavi stanovnika u zemljama evrozone<sup>5</sup>, tržište kartica u zemlji nastavlja da se razvija brzim stopama, nudeći građanima lake i bezbedne alternative za obavljanje platnih usluga. Iz podataka prikazanih u ovoj analizi može se primetiti da su kartice i dalje glavni instrument zamene gotovinskog plaćanja.

### Debitne kartice sa najvećim tržišnim učešćem

Debitne kartice ostaju brojnije u odnosu na kreditne kartice i kao rezultat toga je broj i vrednost transakcija izvršenih debitnim karticama veći u odnosu na kreditne kartice. S obzirom na relativno veliki broj kartica u opticaju, kao i mrežu ATM i POS terminala, institucije bi trebalo da se više koncentrišu na povećanje upotrebe kartica koje su već distribuirane među građanima, ali čija je upotreba u terminalskom plaćanju i dalje niska.

### Učestalost korišćenja

Ohrabruje činjenica da građani koriste kartice čak i za obavljanje transakcija malih vrednosti koje predstavljaju svakodnevna plaćanja, kojih je najčešće u velikom broju, pri

<sup>5</sup> Prosek transakcija karticama po glavi stanovnika u zemljama EU objavljen za 2021. je 166,5, pogledajte sledeći link: <https://sdv.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001390>

čemu je prvi put broj transakcija na POS-u veći od broja transakcija obavljeno na bankomatima tokom 2022. Godišnja stopa rasta kartičnog plaćanja u POS transakcijama unutar zemlje tokom 2022. godine iznosila je 17.70%. Takođe, podaci o broju plaćanja putem interneta pokazuju godišnji procenat rasta od oko 23%, kao i transakcije e-trgovine sa godišnjim rastom od oko 37%, što pokazuje promenu pristupa i povećanje korišćenje kartica za plaćanje građana. Obavljanje ovih plaćanja putem kartica uticaće na smanjenje prometa gotovine, smanjujući operativne troškove vezane za njihov promet.

### Razvoj edukativnih kampanja

Finansijske institucije u zemlji treba da posvete više pažnje razvoju edukativnih kampanja za korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja. Pored razvijanja edukativnih kampanja za korišćenje instrumenata elektronskog plaćanja, finansijske institucije moraju vrednovati rezultate ovih kampanja, analizirajući i mereći rezultate postignute tokom takvih kampanja.

### Objedinjavanje platne infrastrukture i smanjenje troškova za preduzeća

Pružaoци platnih usluga (banke i nebankarske finansijske institucije licencirane za pružanje platnih usluga) moraju raditi na objedinjavanju infrastrukture za plaćanja karticama kako bi povećali efikasnost na tržištu širenjem mreže platnih terminala i za mala preduzeća, kao i smanjenje troškova preduzeća za prihvatanje plaćanja karticama.

Objedinjavanje mreže POS terminala bio bi važan korak ka cilju daljeg povećanja efikasnosti kartičnog plaćanja i proširenja mreže korišćenja fizičkih i virtuelnih terminala za prihvatanje ovih plaćanja. U cilju povećanja kartičnog plaćanja, tokom 2022. godine odobrene su izmene uredbe o instrumentima elektronskog plaćanja kojom su prilagođeni zahtevi Uredbe EU 2015/751 o međubankarskim naknadama za plaćanja karticom. Svrha ovih dopuna je ograničavanje menjačkih naknada po standardima EU, sa ciljem da se utiče na smanjenje troškova za trgovce za prihvatanje plaćanja karticama, ali i na efikasniju distribuciju POS terminala, u cilju smanjenja troškova i povećanja efikasnosti. prihvatnja plaćanja karticama za preduzeća uopšte. Izmene Uredbe o instrumentima elektronskog plaćanja u smislu ograničenja međubankarskih naknada stupile su na snagu u januaru 2023. godine, što znači da će prvi efekti ovih promena u troškovima koji se primenjuju na privredu i proširenje obima POS terminala na privredu biti posmatrano tokom 2023.