



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

Korišćenje kartica na Kosovu

S e p t e m b a r , 2 0 2 2

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

ELEKTRONSKA ADRESA 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 2022.
Sve potrebne ispravke se vrše u elektronskoj verziji.
Ova publikacija uključuje podatke dostupne do 31. decembra 2021.

Sadržaj

1. UVOD	6
1.1 STRUKTURA PUBLIKACIJE	7
1.2 ZAKONSKI OKVIR.....	7
2. INFRASTRUKTURA PLAĆANJA	7
2.1 ATM TERMINALI	8
2.2 POS TERMINALI	9
3. KORIŠĆENJE KARTICA.....	11
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
4. TRANSAKCIJE KARTICAMA.....	21
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
5. TRANSAKCIJE KARTICAMA PREMA LOKACIJI PLATNIH TERMINALA	26
5.1 UČEŠĆE U TRANSAKCIJAMA KARTICAMA PO BROJU I VREDNOSTI	27
6. ZAKLJUČCI I NALAZI ANALIZE.....	28

Podaci o broju terminala i bankovnih kartica za 2021. godinu na Kosovu

Stanovnici		1,79 miliona
Površina (km²)		10,887
Gustina (po km ²)		164
ATM		515
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	287
	<i>na 100 km²</i>	5
POS		13,836
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	7,729
	<i>na 100 km²</i>	127
Kreditne kartice		176,529
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	98,619
Debitne kartice		1,285,113
	<i>na 1 milion stanovnika</i>	717,940

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, računi 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 2021. 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 2021. godine i ima za cilj da pruži javnosti sveobuhvatan pregled tržišta platnih kartica na Kosovu tokom 2021. 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 2021. 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 2021. godine, izvešteno je 14.351 terminala na kojima su prihvaćene kartice. Od tog broja, 515 su ATM terminali za podizanje gotovine, kao i 13.836 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 2021. godine broj ATM je bio 515. Svi ATM terminali koji su instalirani na Kosovu nude funkciju podizanja, dok njih 281, odnosno 45 nudi mogućnost deponovanja, odnosno funkciju kreditnih transfera.

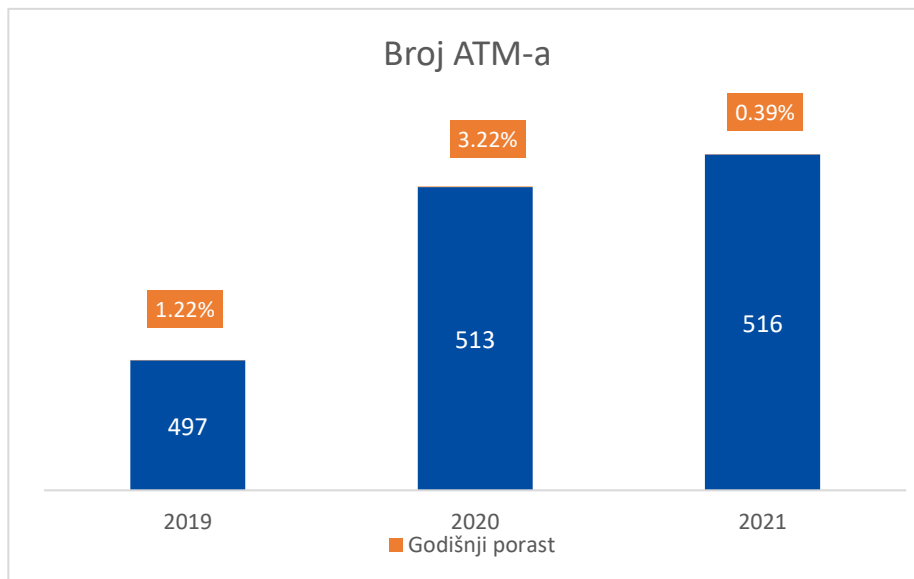
Tabela 1. ATM terminali

Terminali po funkciji	2021
Automated Teller Machines (ATM)	515
od kojih:	
<i>ATM sa funkcijom podizanja keša</i>	515
<i>ATM sa funkcijom prenosa kredita</i>	45
<i>ATM sa funkcijom deponovanja keša</i>	281

Izvor: CBK (2022)

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

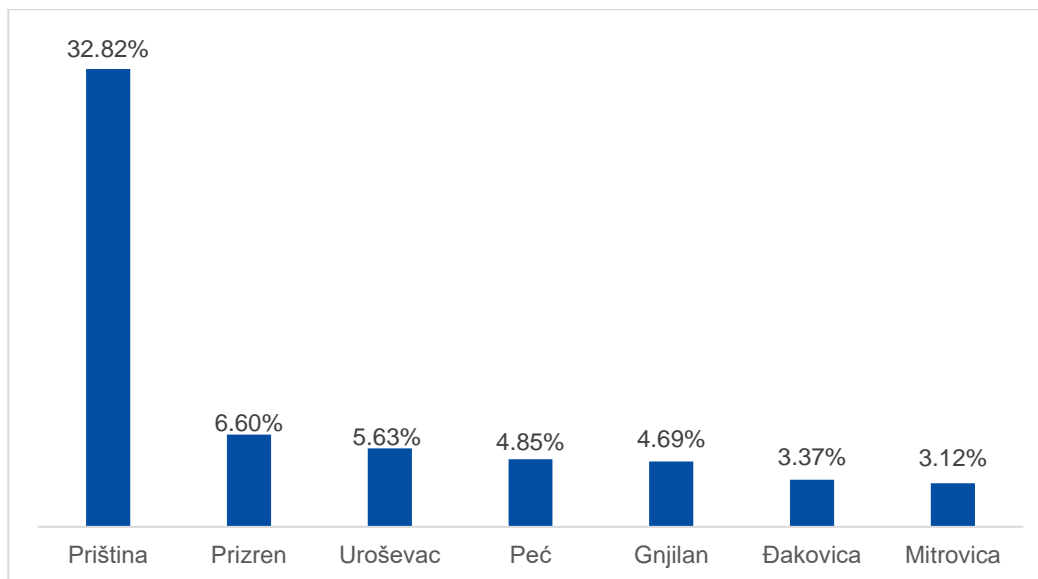


Izvor: CBK (2022)

Slika 2 prikazuje distribuciju mreže ATM terminala u najvećim gradovima Kosova na kraju 2021. 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 (2022)

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.

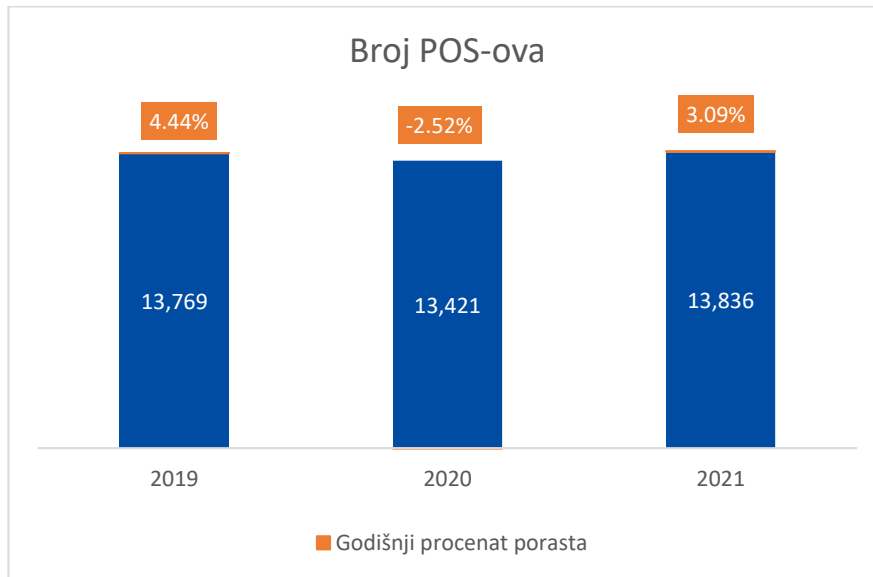
Tabela 2. POS terminali

Terminali po funkciji	2021
POS terminali (Point of Sale)	13,836
<i>od kojih:</i>	
<i>POS sa funkcijom podizanja keša</i>	60
<i>EFTPOS</i>	13,777

Izvor: CBK (2022)

Broj POS terminala na kraju 2021. godine iznosio je 13.836 terminala, od kojih 60 nudi i uslugu podizanja keša. Na sledećoj slici prikazani su podaci za poslednje tri godine, za broj POS terminala, kao i godišnji porast/smanjenje.

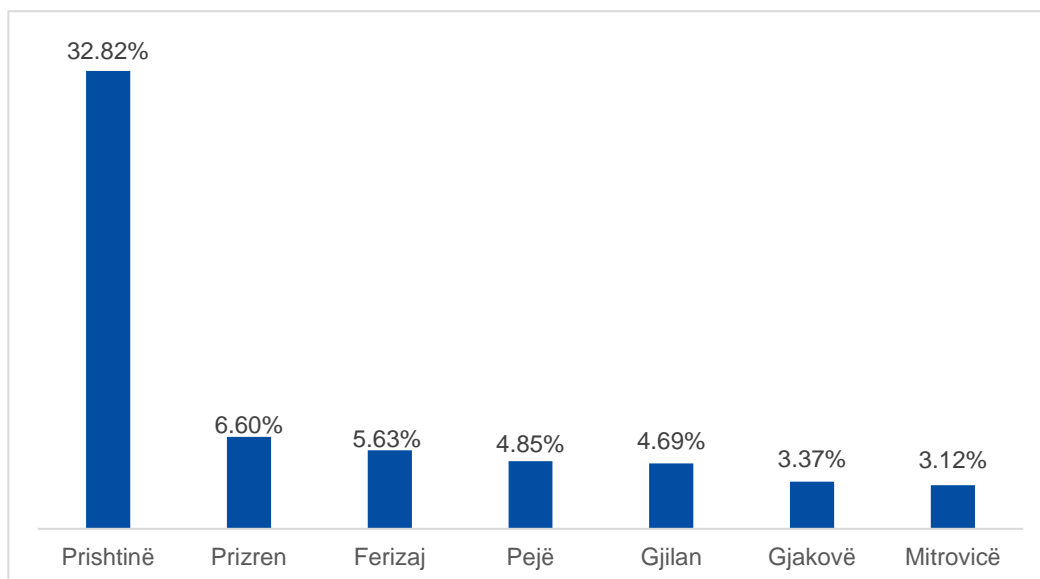
Slika 3. Broj POS-a u poslednje tri godine



Izvor: CBK (2022)

Na slici 4 prikazana je raspodela mreže POS terminala u najvećim gradovima Kosova na kraju 2021. godine. Slično raspodeli ATM terminala, mreža POS terminala je više koncentrisana u Prištini.

Slika 4. Raspodela POS terminala po gradovima



Izvor: CBK (2022)

3. Korišćenje kartica

3.1 Ukupan broj kartica

Na kraju 2021. godine prijavljeno je 1.481.559 kartica klijenata u Republici Kosovo, koje uključuju debitne, kreditne i odložene debitne kartice za fizička lica i privredu. U ukupan broj kartica za 2021. godinu uključeni su i podaci platnih kartica NBFi-a sa ukupno 3.298 kartica. U odnosu na kraj 2020. godine, ukupan broj korisničkih kartica povećan je za 7,4 procenta. Ukupan broj kartica na kraju 2020. godine iznosio je 1.378.899 kartica. U istom periodu debitne kartice su porasle za 6,9 procenta, a kreditne za 0,8 procenta.

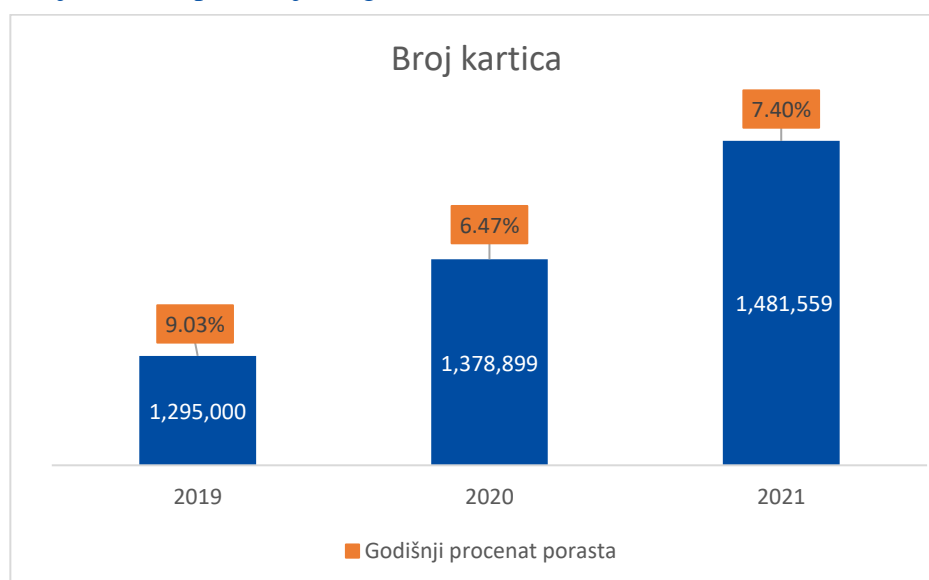
Tabela 3. Vrste i funkcije kartica

Vrste kartica	Debitne	Kreditne	Odložene debitne
<i>Lokalne kartice</i>	39,444	345	0
<i>Visa</i>	691,093	104,392	496
<i>MasterCard</i>	554,576	71,792	188
Ukupan broj	1,285,113	176,529	684

Izvor: CBK (2022)

Za trogodišnji period (2019-2021), ukupan broj kartica na Kosovu, kao i procenat godišnjeg rasta, prikazan je na Slici 5.

Slika 5. Broj kartica u poslednje tri godine



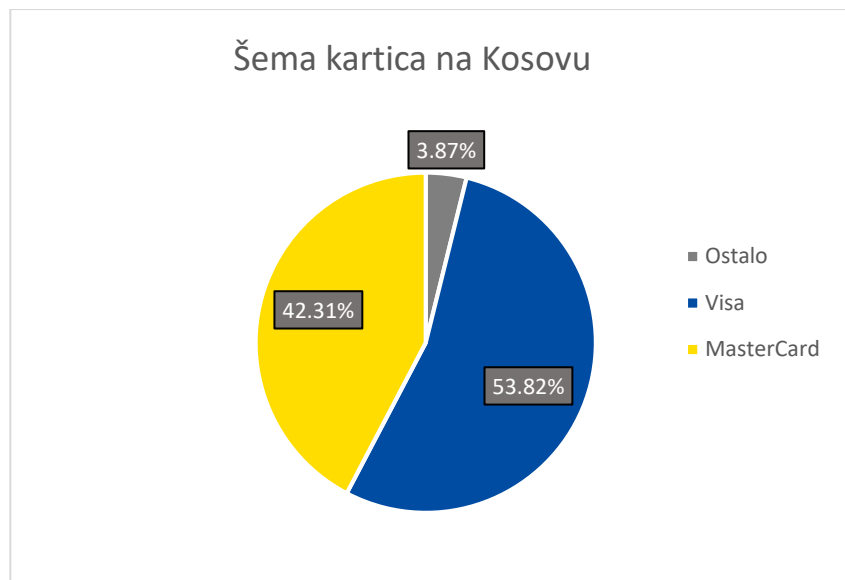
Izvor: CBK (2022)

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

53,8 procenta su marke Visa, a 42,3 procenta su MasterCard, a blizu 3,9 procenta su lokalne kartice.

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

Slika 6. Šema kartica na Kosovu 2021.



Izvor: CBK (2022)

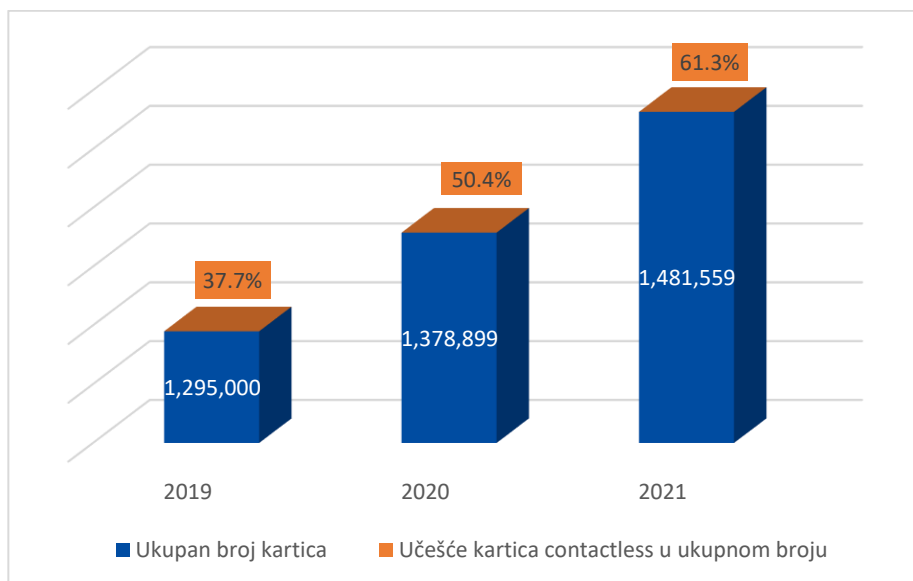
U zavisnosti od tehnologije koja je primenjena za pokretanje platnih transakcija, kartice se mogu podeliti na dve vrste: contact i contactless kartice. Kontakt kartice su one vrste kartica sa kojima se transakcije obavljaju postavljanjem kartice u POS terminal, dok contactless kartice (bez kontakta) 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 2021. godine bilo je devet komercijalnih banaka na Kosovu koje su ponudile ove vrste kartica svojim klijentima. Ukupan broj kartica sa contactless funkcijom na kraju 2021. godine iznosio je 907.946 kartica.

Od ukupnog broja kartica, više od polovine njih (61,3 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

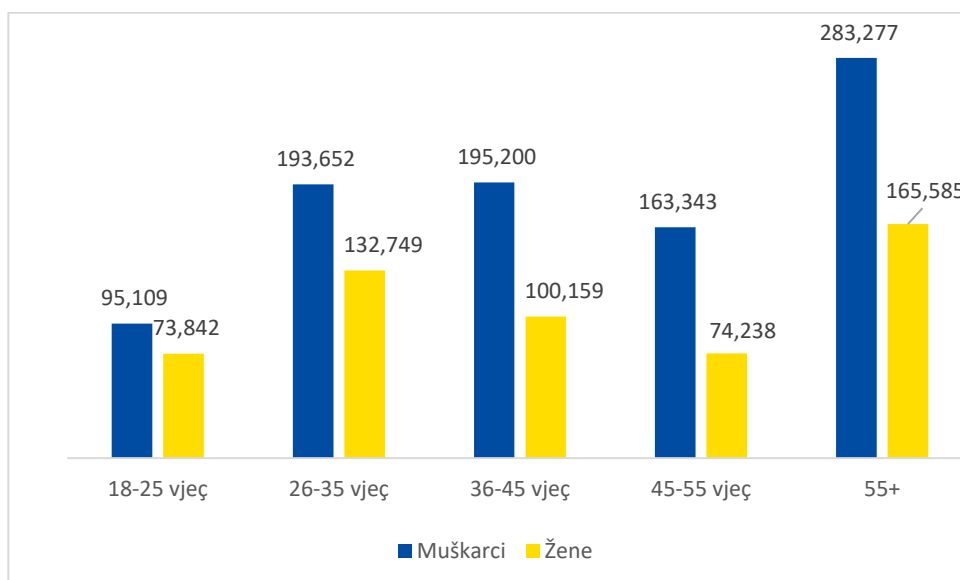


Izvor: CBK (2022)

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 (2022)

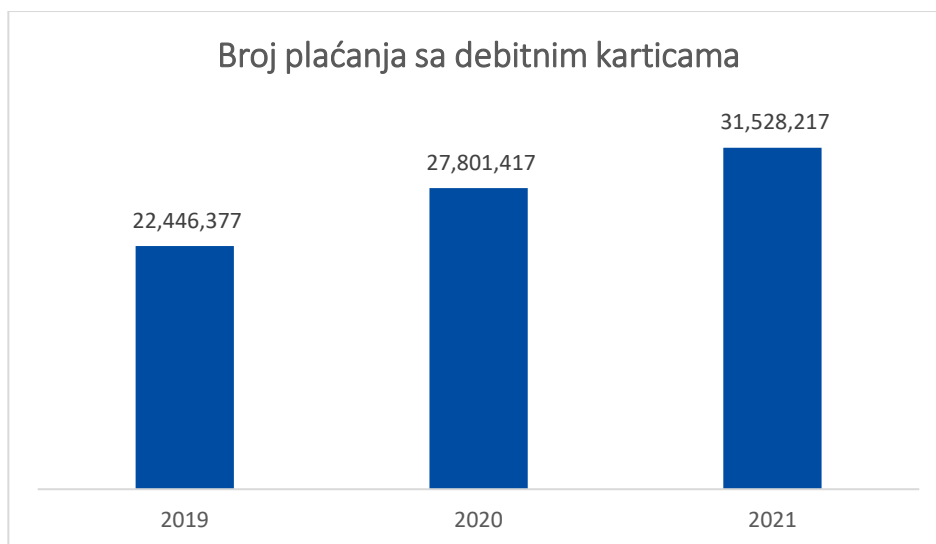
3.3 Koliko debitnih i kreditnih kartica koriste klijenti?

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 2021. godini sa prethodnom godinom, imamo povećanje od 13,4 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



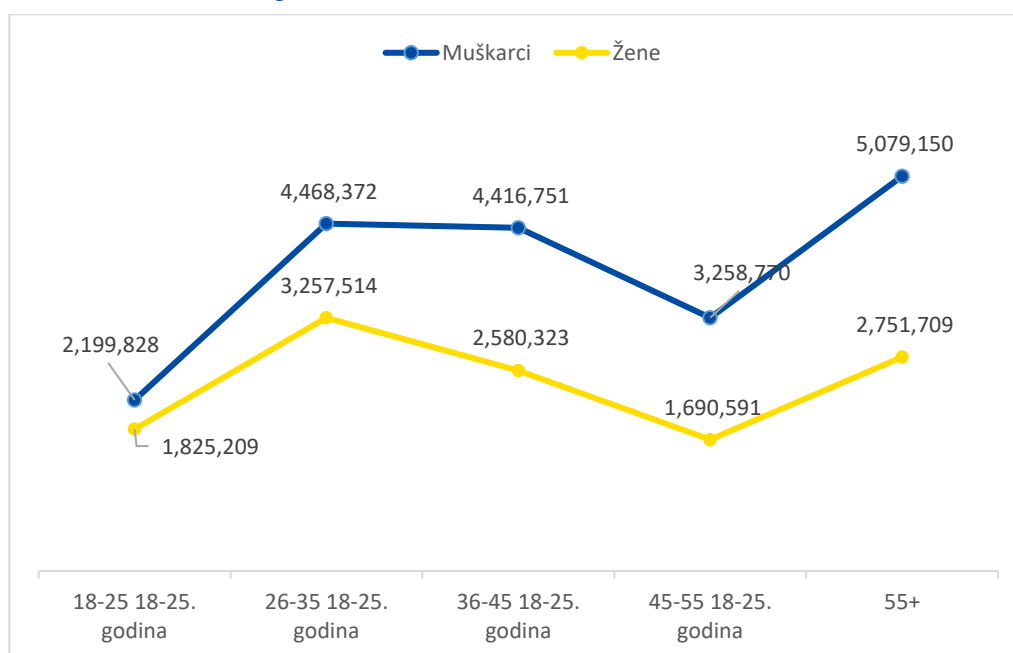
Izvor: CBK (2022)

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 2021. godine najveći broj transakcija debitnim karticama obavila starosna grupa od 26-35 godina, od čega su 58 procenta transakcija obavili muškarci, a 42 procenta žene. To može podrazumevati da ova starosna grupa ima veću sklonost korišćenju platnih kartica, ali može biti povezana i sa činjenicom većeg posedovanja kartica i redovnijim mesečnim dohocima.

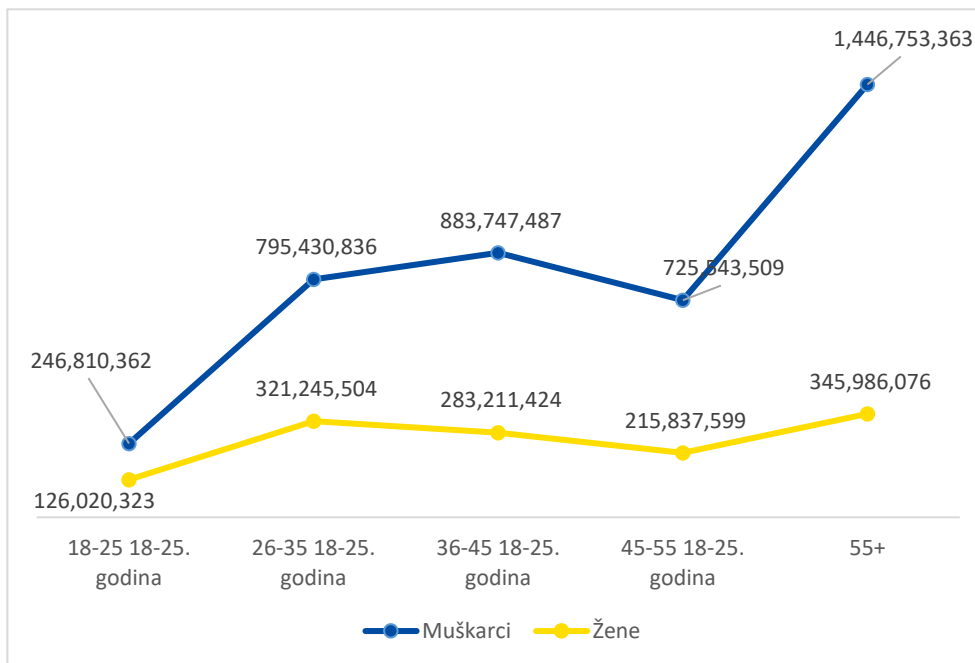
Slika 10. Broj plaćanja debitnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2021. godinu).



Izvor: CBK (2022)

Iz podataka na Slici 11, vidi se da su građani starosne grupe 36-45 godina i stariji od 55 godina izvršili uplate veće vrednosti tokom 2021 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 2021. godinu).



Izvor: CBK (2022)

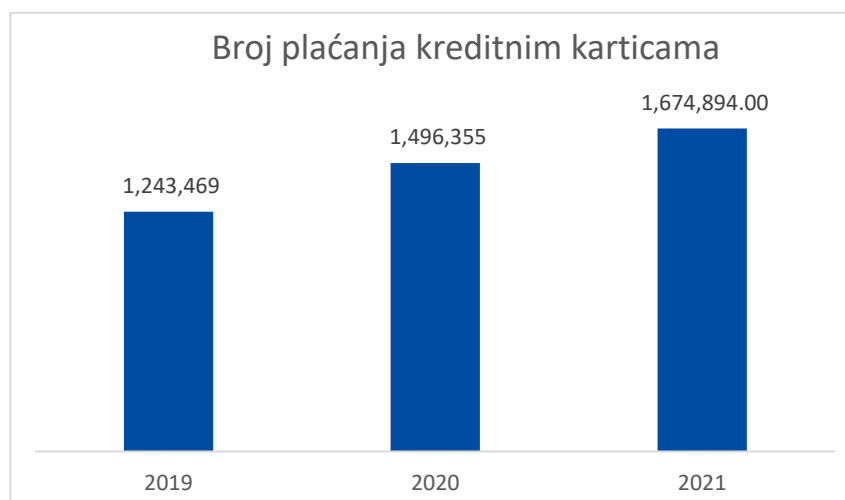
3.3.2 Korišćenje kreditnih kartica od strane klijenata

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. Poslednjih godina sve više se koriste za plaćanje na bankomatima i POS terminalima, ali i za „online” kupovinu.

Na sledećoj slici je prikazan trend plaćanja kreditnim karticama u poslednje tri godine.

Slika 12. Broj plaćanja kreditnim karticama u poslednje tri godine

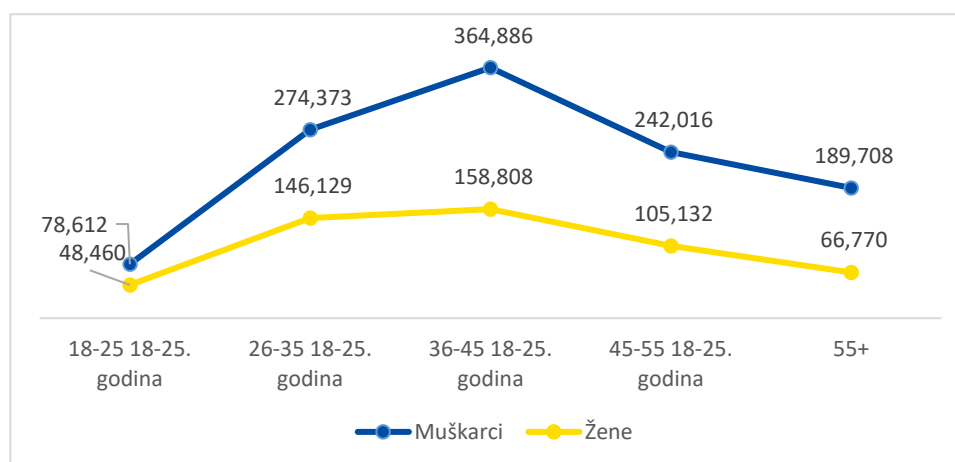


Izvor: CBK (2022)

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 69 procenta transakcija obavili muškarci, dok su 31 procenta izvršile žene.

Najveća razlika je u broju transakcija građana starijih od 55 godina, gde se vidi da 73,90 odsto transakcija kreditnim karticama čine muškarci, dok samo 26,10 procenta čine žene.

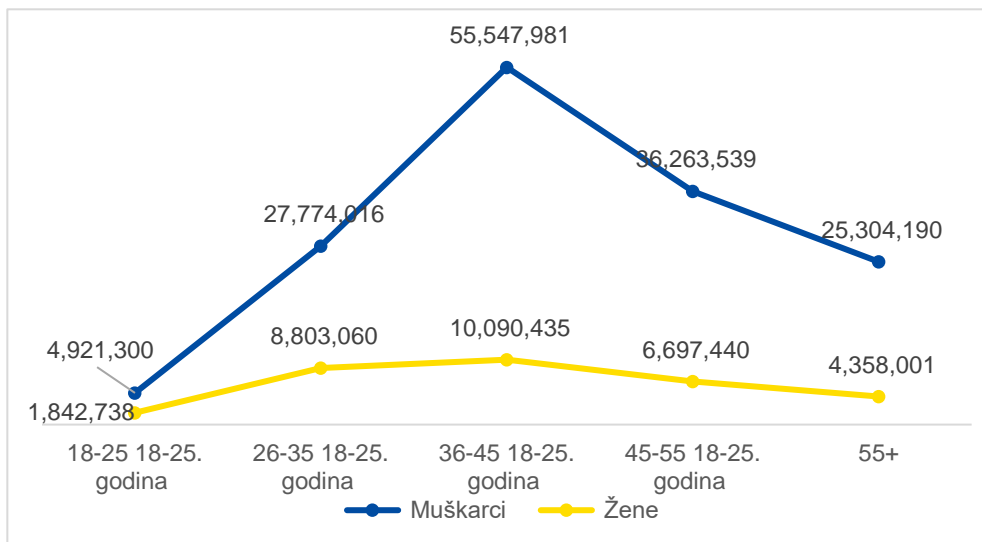
Slika 13. Broj plaćanje kreditnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2021. godinu).



Izvor: CBK (2022)

Slika 14 prikazuje vrednost transakcija kreditnim karticama koje su građani Kosova izvršili tokom 2021. godine. Iz prikazanih podataka primećujemo da su slično broju transakcija, 82 procenta vrednosti transakcija kreditnim karticama obavili muškarci, dok su 18 procenta izvršile žene.

Slika 14. Vrednost plaćanja kreditnim karticama na terminalima (prema starosti i polu nosilaca kartica za 2021. godinu).



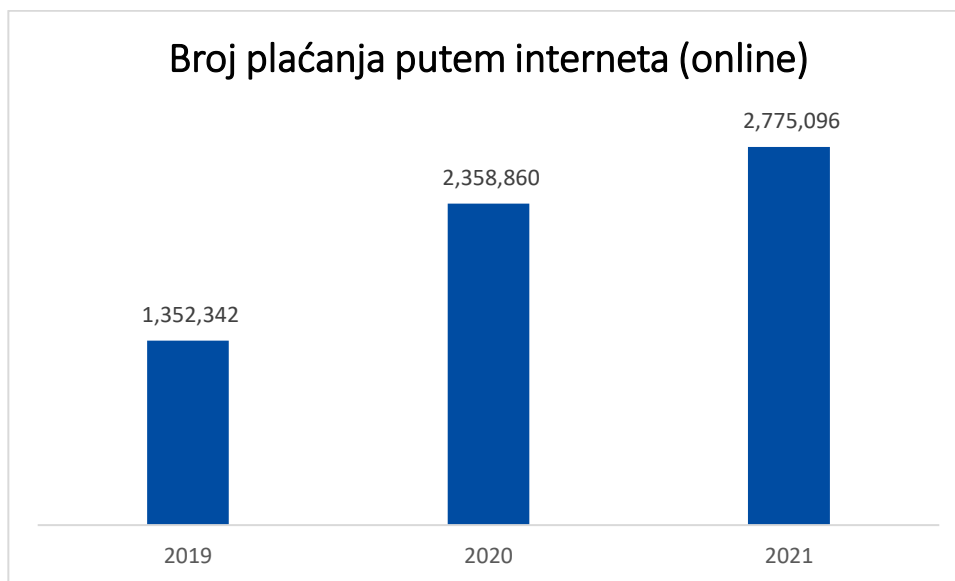
Izvor: CBK (2022)

3.4 Korišćenje kartica za online plaćanja

Pored povećanja broja kartica i na osnovu velikog broja korisnika interneta na Kosovu¹, povećana je i „online“ kupovina (plaćanje karticama) preko interneta.

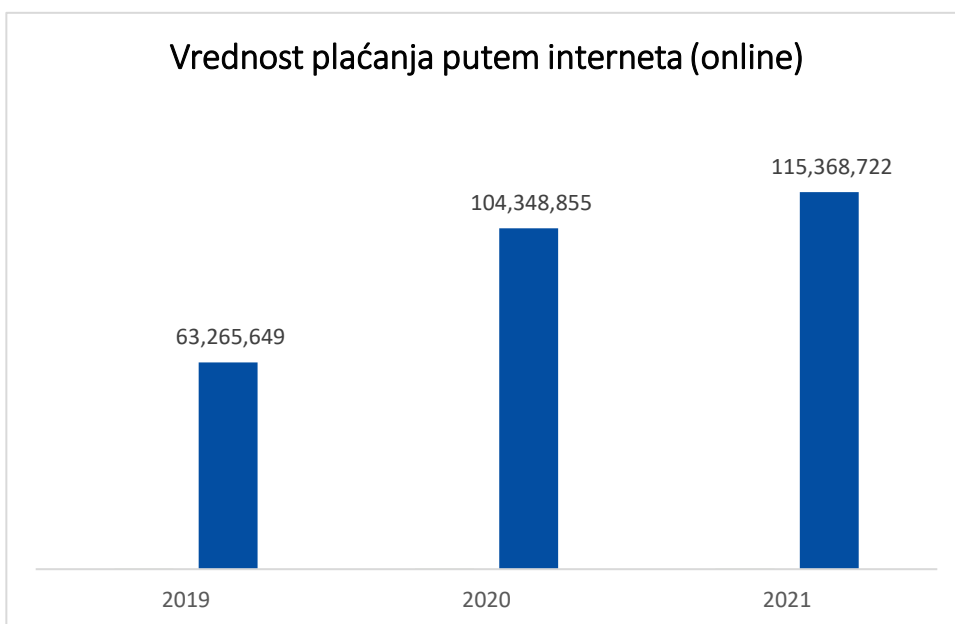
Brzi trend razvoja infrastrukture, podstaknut okolnostima stvorenim pandemijskom situacijom, omogućio je povećanje broja plaćanja koje korisnici vrše na daljinu, poput online plaćanja. Slike ispod pokazuju trend online plaćanja u poslednje tri godine.

¹ U 2021. godini, 96.4 % domaćinstava na Kosovu su imale pristup internetu kod kuće ili stana sa bilo kog uređaja. ;

Slika 15. Broj plaćanja putem Interneta u poslednje tri godine²

Izvor: CBK (2022)

Slika 16. Vrednost plaćanja putem interneta u poslednje tri godine



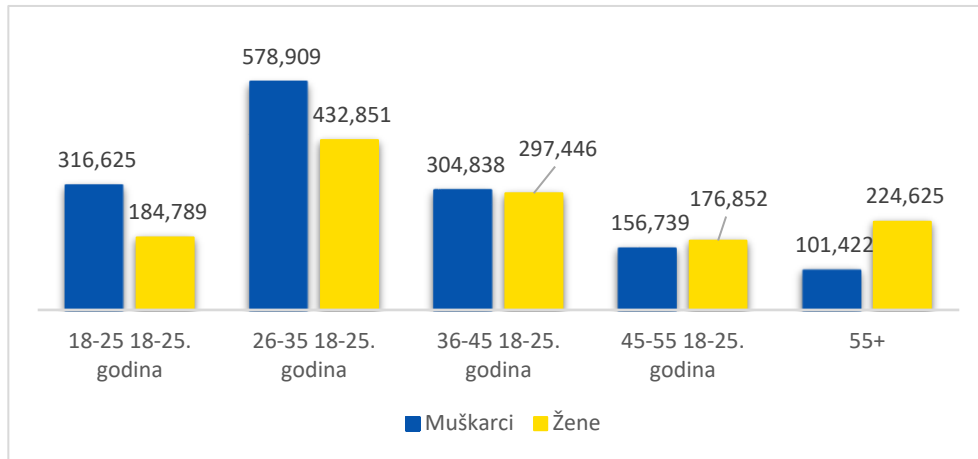
Izvor: CBK (2022)

Prikaz prema socio-demografskim faktorima, potvrđuje trendove online kupovine tokom 2021. godine, gde se vidi da su klijenti mlađeg uzrasta bolje upoznati sa online kupovinom.

² Podaci za 2020. godine su revidirani

Iz slike 17 se vidi da su najveći broj online transakcija izvršili muškarci starosne grupe 26-35 godina sa 57 procenta broja transakcija, u poređenju sa ženama ove starosne grupe koje su izvršile 43 procenta transakcija.

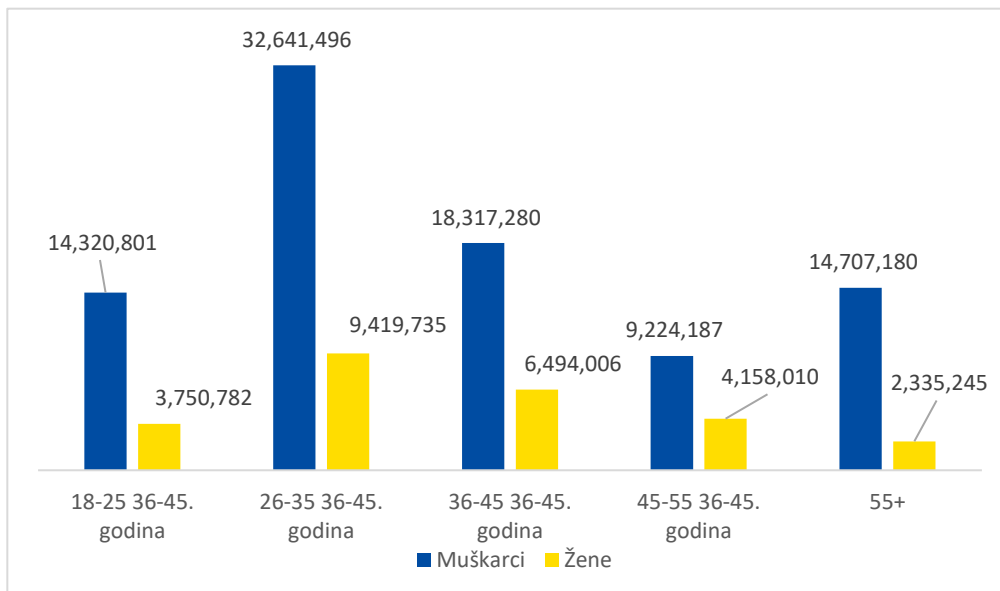
Slika 17. Broj online plaćanja po starosnoj grupi



Izvor: CBK (2022)

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 (2022)

4. Transakcije karticama

4.1 Transakcije podeljene prema vrednostima plaćanja

Krajem 2021. godine u Republici Kosovo bilo je instalirano 13.836 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.

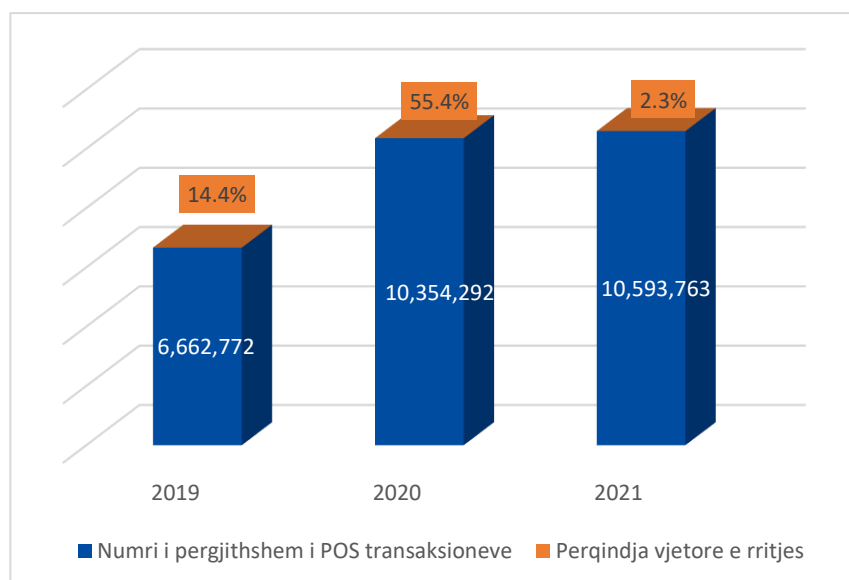
4.1.1 Transakcije karticama na POS terminalima

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 2021. godine na POS terminalima je evidentirano oko 10,6 miliona transakcija karticama, što u odnosu na prethodnu godinu pokazuje da je obim transakcija povećan za 2,3%. Veći porast korišćenja kartica zabeležen je tokom 2020. godine kao posledica pandemije sa ciljem da se smanji mogućnost širenja virusa Covid-19 tokom procesa plaćanja, za koji se vidi da je nastavljen i u 2021. godini.

Takođe, na povećanje plaćanja karticama rezultiralo je da je uticala i izmena uredbe o instrumentima elektronskog plaćanja, kojom su ukinute naknade za klijenta prilikom plaćanja na POS terminalu banke.

Slika 19. Broj transakcija na POS terminalima u poslednje tri godine

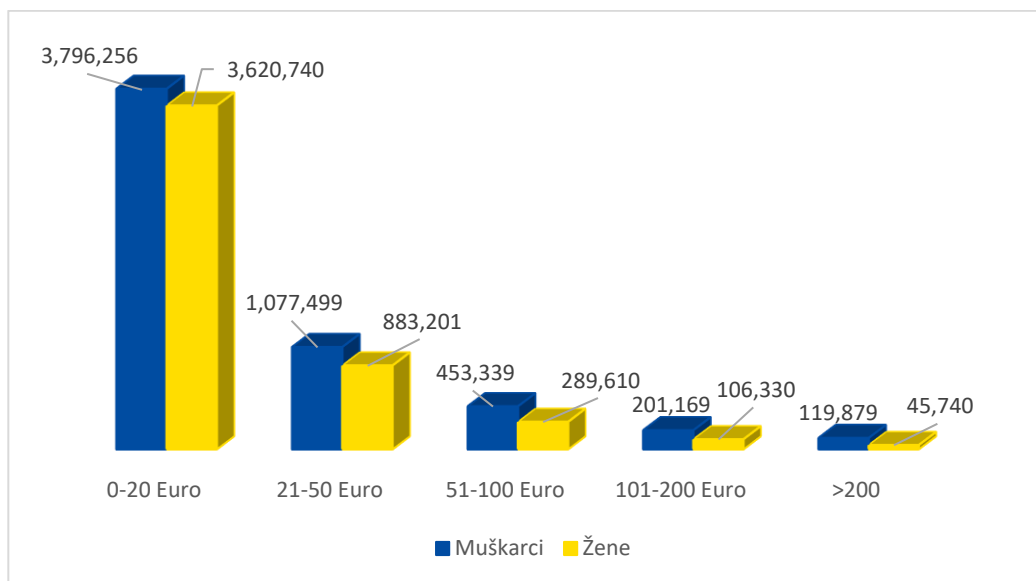


Izvor: CBK (2022)

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.

Takođe, sa slike 20 se može primetiti da su plaćanja na POS terminalima preko 200 evra u veoma malom broju, čine samo 1,5 procenta od ukupnog broja uplata realizovanih na POS terminalima tokom 2021. godine.

Slika 20. Broj plaćanja karticama na POS terminalima po vrednostima



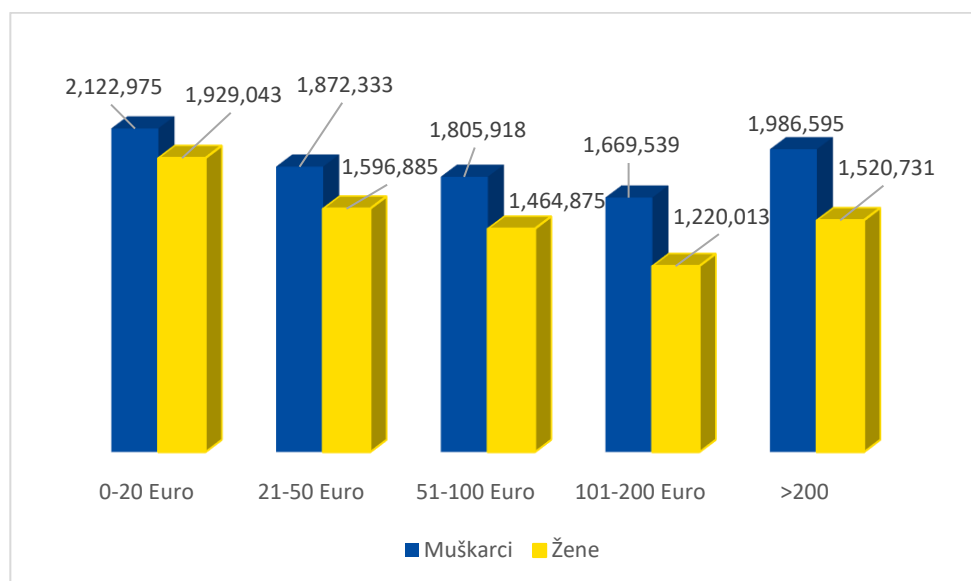
Izvor: CBK (2022)

4.1.2 Transakcije karticama na ATM terminalima

Na slici 21 prikazan je broj podizanja novca na ATM tokom 2021. godine podeljen po godinama i polu nosioca kartica. Broj podizanja na ATM u vrednosti do 20 evra čini 23,6 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 20,4 procenta od ukupnog broja podizanja novca na ATM tokom 2021. godine.

Iz ukupnog broja podizanja novca na ATM vidi se da su 55 procenta transakcija izvršili muškarci, dok su 45 procenta žene.

Slika 21. Broj podizanja na ATM po vrednosti



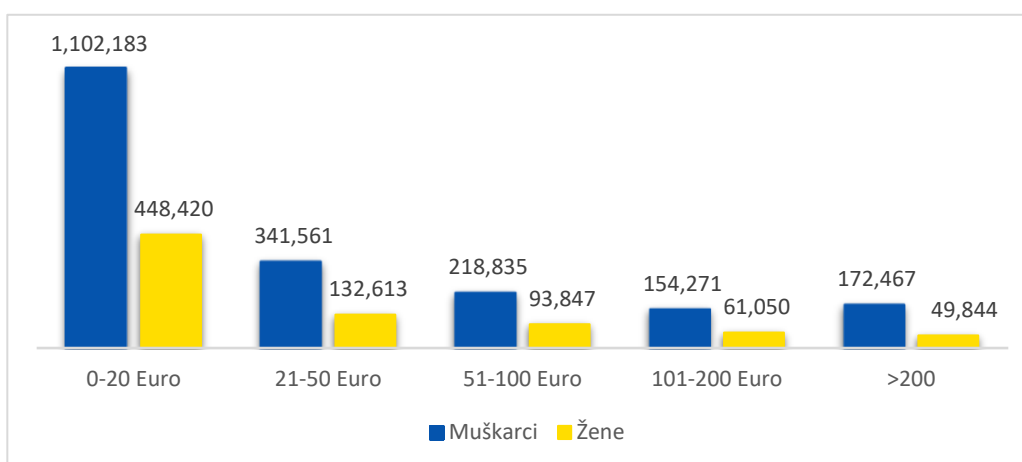
Izvor: CBK (2022)

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 72 procenta kupovina obavili muškarci, dok 28 procenta kupovina čine žene.

Slika 22. Broj online plaćanja po vrednosti



Izvor: CBK (2022)

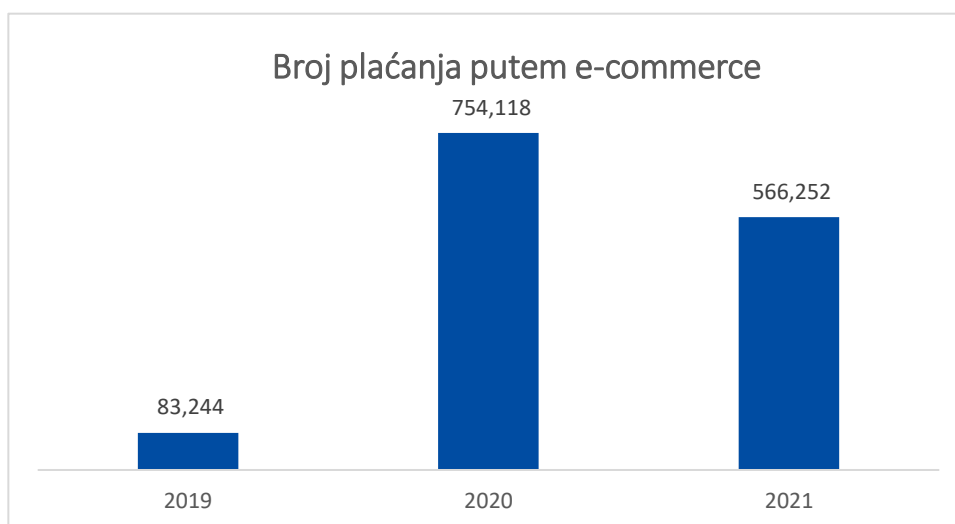
4.2 Usluga E- commerce na Kosovu

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

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, ali uz blagi pad.

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

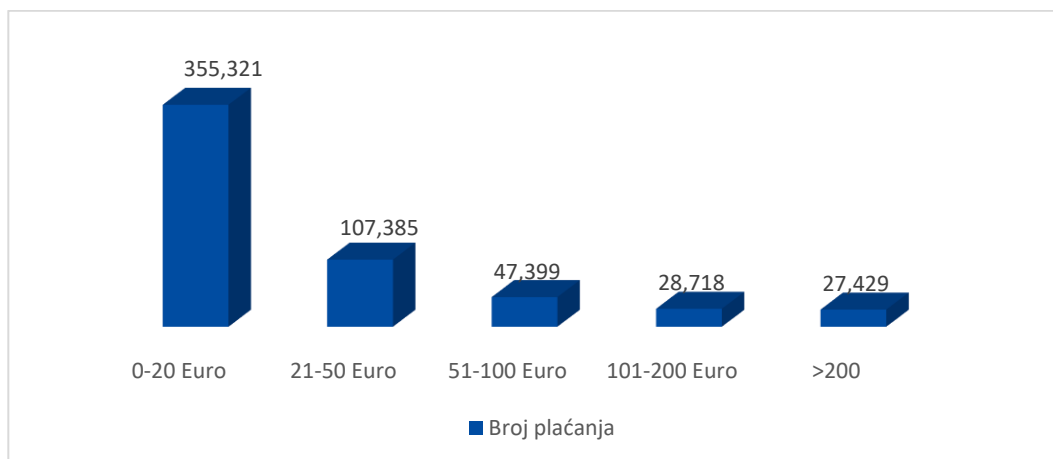


Izvor: CBK (2022)

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.

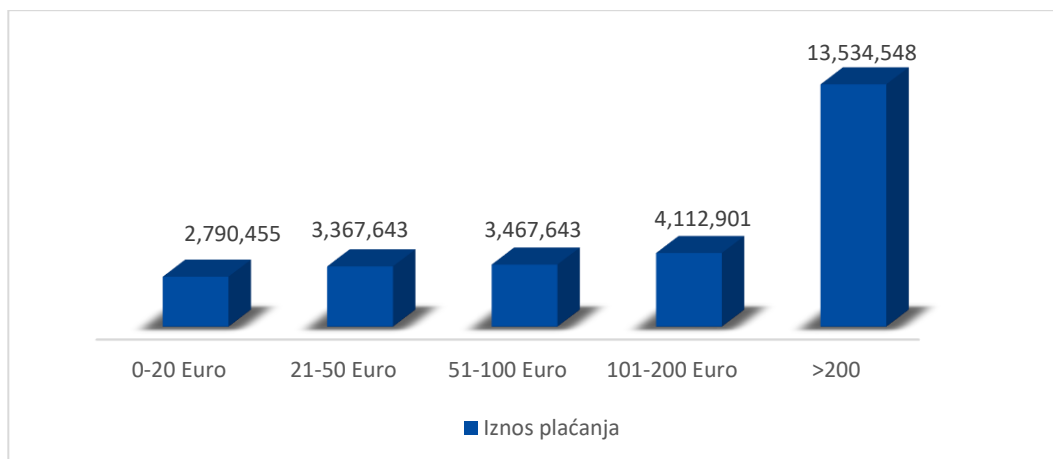
Sa slika 24 i 25 u nastavku se vidi da najveći broj plaćanja putem e-commerce čine plaćanja male vrednosti do 20 evra, dok najveći procenat ovih plaćanja zauzimaju plaćanja sa visokom vrednošću iznad 200 evra.

Slika 24. Broj plaćanja putem e-commerce



Izvor: CBK (2022)

Slika 25. Vrednost plaćanja putem e-commerce



Izvor: CBK (2022)

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 2021. godine, tri poslovne banke su ponudile uslugu plaćanja putem digitalnog novčanika.

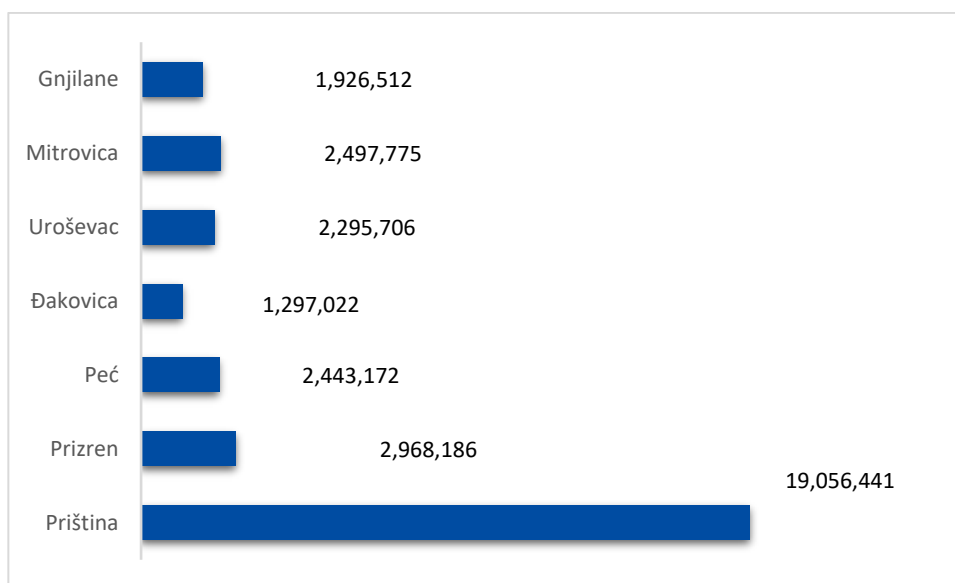
Broj uplata preko digitalnog novčanika tokom 2021. godine iznosio je 36.917 uplata, dok je ukupna vrednost ovih uplata iznosila 544.898,12 evra.

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 32,8 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 58 procenta transakcija karticama obavljeno na ATM i POS terminalima instaliranim samo u gradu Prištini, dok je ostatak od 42 procenta obavljen na terminalima instaliranim u preostalim 6 velikih gradova posle Prištine.

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

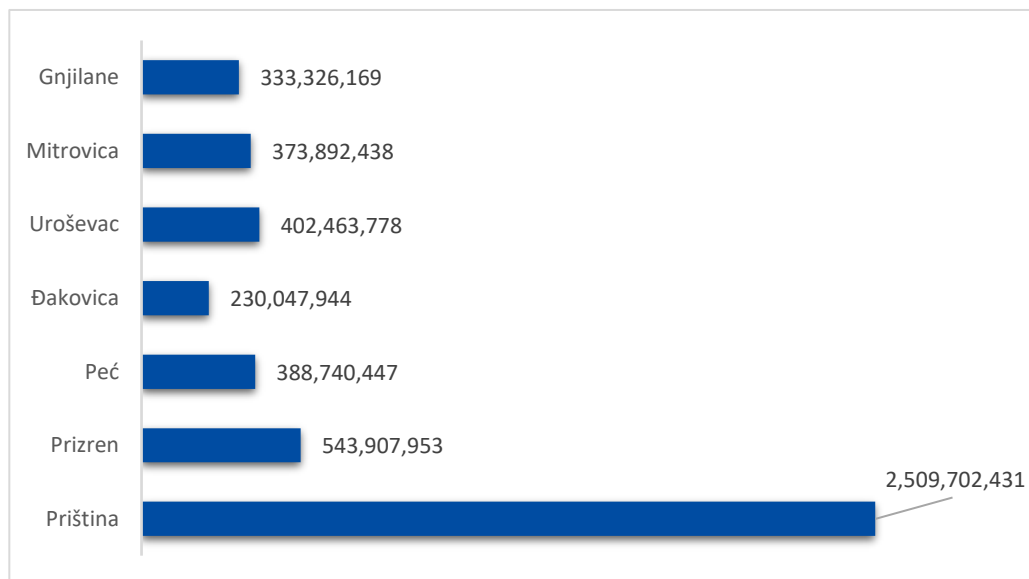


Izvor: CBK (2022)

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 52,4 procenta vrednosti transakcija karticama, dok je u ostalih 6 najvećih gradova Kosova 47,6 procenta, kao što je prikazano na slici 27.

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

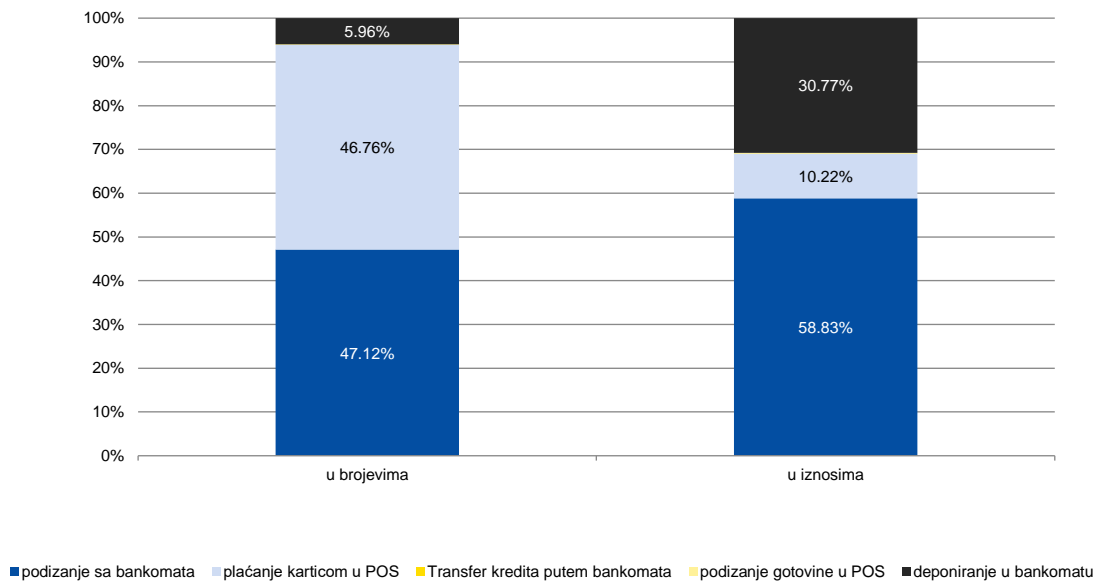


Izvor: CBK (2022)

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 broj i vrednost transakcija karticama. Od njihovog ukupnog broja realizovanog tokom 2021. godine, pri čemu 47 odsto transakcija sa karticama čine isplate na ATM, dok plaćanje na POS terminalima čine 47 odsto od ukupnog broja transakcija karticama. Takođe, po vrednosti transakcija, u učešću dominiraju isplate od 59 odsto, a slede depoziti na ATM sa 31 odsto. Dok plaćanja karticama na POS terminalima čine 47 procenta ukupnog broja transakcija karticama. Njihovo učešće je znatno manje, odnosno 10 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 (2022)

6. Zaključci i nalazi analize

Korišćenje kartica

Uprkos činjenici da je broj transakcija karticama na Kosovu po glavi stanovnika manji od broja transakcija u zemljama Evrozone, tržište kartica u zemlji nastavlja da se razvija brzim tempom, nudeći građanima lake i bezbedne alternative za obavljanje platnih usluga. Iz podataka predstavljenih u ovoj analizi može se primetiti da su kartice i dalje glavni instrument za zamenu gotovinskog plaćanje.

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 kartice koriste čak i za obavljanje transakcija malih vrednosti koje predstavljaju svakodnevna plaćanja, kojih je najčešće u velikom broju. 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 povećanja plaćanja karticama i smanjenja gotovinskog plaćanja.

U cilju povećanja plaćanja karticama, CBK je izmenila uredbu o elektronskim platnim instrumentima tako što je zabranila primenu naknada za nosioce kartica prilikom plaćanja na terminalima drugih banaka. Pored toga, CBK je prilagodila uredbu EU-a o regulisanju međubankarskih naknada (ang. interchange fee) kroz nedavne izmene i dopune uredbe o instrumentima elektronskog plaćanja. Očekuje se da će ove promene uticati na smanjenje troškova za preduzeća pri prihvatanju plaćanja karticama, kao i da će tržište pokrenuti ka objedinjavanju infrastrukture i efikasnijoj distribuciji POS terminala, ali i ka smanjenju troškova i povećanju efikasnosti prihvatanja plaćanja karticama za preduzeća.