



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

# Përdorimi i kartelave në Kosovë

S h t a t o r , 2 0 2 2

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

# Përdorimi i kartelave në Kosovë

(bazuar në të dhënat e raportuara nga bankat dhe institucionet financiare jo-bankare)

**BOTUES** ©Banka Qendrore e Republikës së Kosovës  
Departamenti i Sistemit të Pagesave  
33 Garibaldi, Prishtinë 10000  
Tel: ++383 38 222 055  
Fax: ++383 38 243 763

**FAQJA E INTERNETIT** [www.bqk-kos.org](http://www.bqk-kos.org)

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

**SHKURTESAT:**

ATM	Bankomat
BQK	Banka Qendrore e Republikës së Kosovës
DSP	Departamenti i Sistemit të Pagesave
EFT-POS	Transferimi Elektronik i Mjeteve në Pikat e Shitjes
POS	Pikë e Shitjes

**INFORMATË:**

Për përshkrim më të detajuar referohuni shënimeve sqaruese.  
Përdoruesit e këtyre të dhënave kërkohen të citojnë burimin.  
Citimi i sugjeruar: Banka Qendrore e Republikës së Kosovës,  
Përdorimi i kartelave në Kosovë, Prishtinë 2022.  
Çdo korrigjim i nevojshëm bëhet në versionin elektronik.  
Ky publikim përfshin të dhënat në dispozicion deri më 31 dhjetor 2021.

## Përmbajtja

<b>1.</b>	<b>HYRJE .....</b>	<b>6</b>
1.1	STRUKTURA E PUBLIKIMIT .....	7
1.2	KORNIZA LIGJORE .....	7
<b>2.</b>	<b>INFRASTRUKTURA E PAGESAVE .....</b>	<b>7</b>
2.1	TERMINALET ATM .....	8
2.2	TERMINALET POS.....	9
<b>3.</b>	<b>PËRDORIMI I KARTELAVE .....</b>	<b>11</b>
3.1	NUMRI I PËRGJITHSHËM I KARTELAVE .....	11
3.2	NUMRI I KARTELAVE SIPAS MOSHËS DHE GJINISË SË MBAJTËSIT TË KARTELËS .....	13
3.3	SA PËRDOREN DEBIT DHE KREDIT KARTELAT NGA KLIENTËT? .....	14
	3.3.1 Përdorimi i debit kartelave nga klientët.....	14
	3.3.2 Përdorimi i kredit kartelave nga klientët .....	16
3.4	PËRDORIMI I KARTELAVE PËR PAGESA ONLINE .....	18
<b>4.</b>	<b>TRANSAKSIONET ME KARTELA .....</b>	<b>20</b>
4.1	TRANSAKSIONET TË NDARA SIPAS VLERËS SË PAGESAVE .....	20
	4.1.1 Transaksionet me kartela në POS terminale.....	21
	4.1.2 Transaksionet me kartela në ATM terminale .....	22
	4.1.3 Transaksionet me kartela përmes internetit .....	23
4.2	SHËRBIMI E-COMMERCE NË KOSOVË .....	24
4.3	SHËRBIMI PËRMES KULETËS DIGJITALE .....	25
<b>5.</b>	<b>TRANSAKSIONET ME KARTELA SIPAS VEND-NDODHJES SË TERMINALEVE TË PAGESAVE .....</b>	<b>26</b>
5.1	PJESËMARRJA E TRANSAKSIONEVE ME KARTELA SIPAS NUMRIT DHE SIPAS VLERËS .....	27
<b>6.</b>	<b>KONKLuzionET DHE TË GJETURAT E ANALIZËS .....</b>	<b>28</b>

Të dhëna mbi numrin e terminaleve dhe kartelave bankare për vitin 2021 në Kosovë

<b>Banorë</b>		<b>1.79 milion</b>
<b>Sipërfaqja (km<sup>2</sup>)</b>		<b>10,887</b>
Densiteti (për km <sup>2</sup> )		164
<b>ATM</b>		<b>515</b>
	<i>për 1 milion banorë</i>	287
	<i>për 100 km<sup>2</sup></i>	5
<b>POS</b>		<b>13,836</b>
	<i>për 1 milion banorë</i>	7,729
	<i>për 100 km<sup>2</sup></i>	127
<b>Kredit Kartelat</b>		<b>176,529</b>
	<i>për 1 milion banorë</i>	98,619
<b>Debit Kartelat</b>		<b>1,285,113</b>
	<i>për 1 milion banorë</i>	717,940

## 1. Hyrje

Pavarësisht se pagesat me kartela nga perspektiva e përdoruesve kryhen lehtësisht dhe tani përdoren pothuajse nga secili konsumator, realizimi dhe ekzekutimi i plotë i transaksioneve të pagesave përmes kartelave është një proces kompleks, i cili përfshin shumë pjesëmarrës të ndërlidhur: pagesën e ofruesit të shërbimeve, institucionin lëshues dhe institucionin pranues, llogaritë e shlyerjes dhe sistemet e tyre. Nuk është e mundur të analizohet vetëm një komponent pa marrë parasysh efektin e tij në secilën prej hallkave në zinxhirin e transaksioneve me kartelë.

Në tregun e kartelave të pagesave në Republikën e Kosovës gjatë viteve të fundit ka pasur zhvillime në funksion të përmirësimeve të shërbimeve ndaj klientit dhe rritjes së efikasitetit të sistemit bankar, duke ju ofruar konsumatorëve mënyra të shumta të pagesave pa përdorur paranë e gatshme.

Numri dhe vlera e pagesave elektronike në Republikën e Kosovës është rritur vazhdimisht në vitet e fundit. Rritja e transaksioneve të pagesave elektronike është nxitur kryesisht nga pagesat përmes kartelave si instrumenti më i përdorur i pagesave në zëvendësim të parasë së gatshme në vend.

Analiza në vijim tregon për rritjen e numrit dhe vlerës së transaksioneve të pagesave përmes kartelave edhe gjatë vitit 2021, rritjen e numrit të përgjithshëm të kartelave dhe funksionalitetit të tyre, duke përfshirë rritjen e numrit të kartelave të pagesave të lëshuara pa kontakt (contactless). Gjithashtu, në këtë studim për herë të parë janë përfshirë edhe të dhënat nga Institucionet financiare jo-bankare në pjesën e numrit të përgjithshëm të kartelave, llojeve dhe funksioneve të tyre.

Analiza e mëposhtme paraqet detaje të përdorimit të kartelave në Kosovë, si dhe infrastrukturës së pagesave me kartelë.

Theksojmë se ky studim është i bazuar në të dhëna statistikore të bankave komerciale dhe institucioneve financiare jo-bankare i cili përfshin periudhën janar-dhjetor 2021 dhe ka qëllim t'i sigurojë publikut një pasqyrë gjithëpërfshirëse të tregut të kartelave të pagesave në Kosovë gjatë vitit 2021, me të dhëna të dobishme për përdoruesit, për ofruesit e shërbimeve të pagesave dhe për publikun në përgjithësi.

## 1.1 Struktura e publikimit

Publikimi është i ndarë në shtatë kapituj. Kapitulli i parë është hyrja e publikimit, ku shpjegohet struktura e publikimit dhe një pasqyrë e shkurtër e kornizës ligjore sipas së cilës janë mbledhur të dhënat statistikore.

Kapitulli i dytë, me titull “Infrastruktura e pagesave” paraqet të dhëna rreth terminaleve të cilat janë në dispozicion për klientin.

Në kapitullin tre janë paraqitur detaje rreth përdorimit të kartelave në Kosovë. Kapitulli përmban të dhëna rreth numrit të kartelave, llojeve dhe funksioneve të tyre, si dhe të dhëna rreth përdorimit të kartelave, të ndara sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave.

Kapitulli i katër paraqet të dhëna rreth numrit dhe vlerës së transaksioneve të realizuara nga klientët gjatë vitit 2021. Të dhënat janë të ndara sipas terminaleve ku janë realizuar pagesat dhe gjithashtu sipas vlerës së pagesës.

Kapitulli i pestë paraqet numrin dhe vlerën e transaksioneve me kartela sipas vendndodhjes së terminaleve, në qytetet kryesore të Kosovës.

Kapitulli i gjashtë është përfundimi i publikimit.

## 1.2 Korniza Ligjore

Njëra nga detyrat mbikëqyrëse të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës është rregullimi dhe mbikëqyrja e instrumenteve të pagesave. Kjo detyrë është e definuar në Ligjin për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës, neni 22, pika 2.3 “*të rregullojë dhe të mbikëqyrë vënien në qarkullim dhe cilësinë e instrumenteve të pagesave*”.

Përcaktimi i kushteve, kërkesave dhe procedurave për lëshimin dhe përdorimin e instrumenteve të pagesave elektronike, si dhe përcaktimi i mënyrës së raportimit të informacionit gjatë përdorimit të këtyre instrumenteve të pagesave elektronike, është i rregulluar sipas rregullores për instrumentet e pagesave elektronike. Gjithashtu, BQK ka të miratuar edhe rregulloren mbi raportimin e statistikave të instrumenteve të pagesave, e cila përcakton statistikën që duhet të raportohen, raportuesit dhe obligimet statistikore të raportuesve, periudhën e raportimit dhe format e raportimit, konfidencialitetin, udhëzimet për hartimin e raporteve, si dhe standardet minimale të aplikuara për raportim.

## 2. Infrastruktura e Pagesave

Në tregun e pagesave në Kosovë, në fund të vitit 2021 janë raportuar 14,351 terminale në të cilat janë pranuar kartelat. Nga ky numër, 515 janë terminale ATM për tërheqje të parasë së gatshme, si dhe 13,836 terminale POS për pagesa me kartelë.



## 2.1 Terminalet ATM

**ATM (automatic teller machine)** është pajisje elektromekanike që i lejon përdoruesit të autorizuar që duke përdorur kartela fizike të lexueshme nga pajisjet/makineritë, të tërheqin para nga llogaritë e tyre apo/dhe qasje në shërbime, duke ju mundësuar p.sh. kontrollimin e gjendjes së llogarisë, transferimin apo depozitimin e mjeteve.

Në fund të vitit 2021 numri i terminaleve ATM ishte 515. Të gjitha terminalet ATM që janë instaluar në Kosovë ofrojnë funksionin e tërheqjes, ndërsa 281 dhe 45 prej tyre ofrojnë mundësinë e deponimit përkatësisht funksionin e transfereve të kreditit.

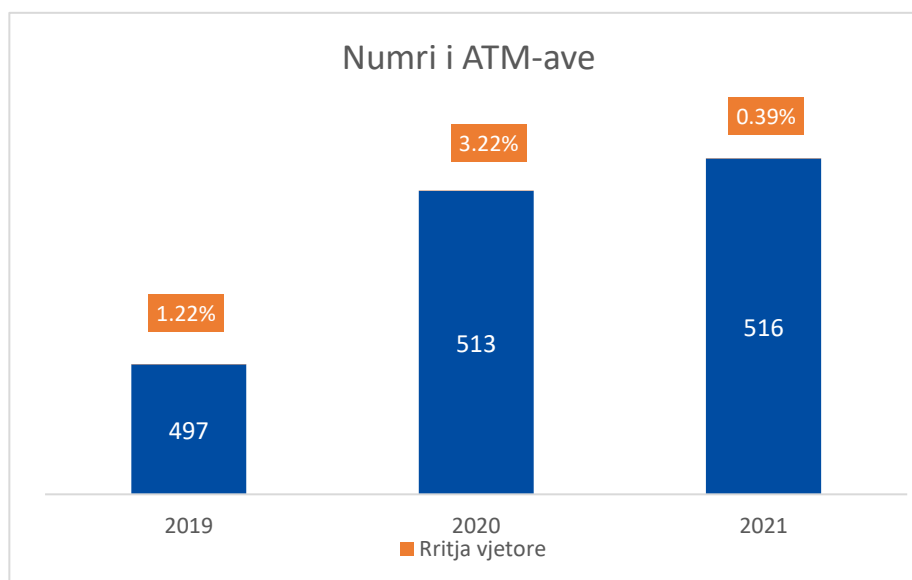
Tabela 1. Terminalet ATM

Terminalet sipas funksionit	2021
<b>Automated Teller Machines (ATM )</b>	<b>515</b>
prej të cilave:	
<i>ATM me funksion tërheqje cash</i>	515
<i>ATM me funksion transfer krediti</i>	45
<i>ATM me funksion depozitim cash</i>	281

Burimi: BQK (2022)

Në Figurën 1 janë paraqitur të dhënat për numrin e terminaleve ATM në tri vitet e fundit si dhe rritja vjetore e tyre krahasuar me vitin paraprak.

Figura 1. Numri i terminaleve ATM në tri vitet e fundit

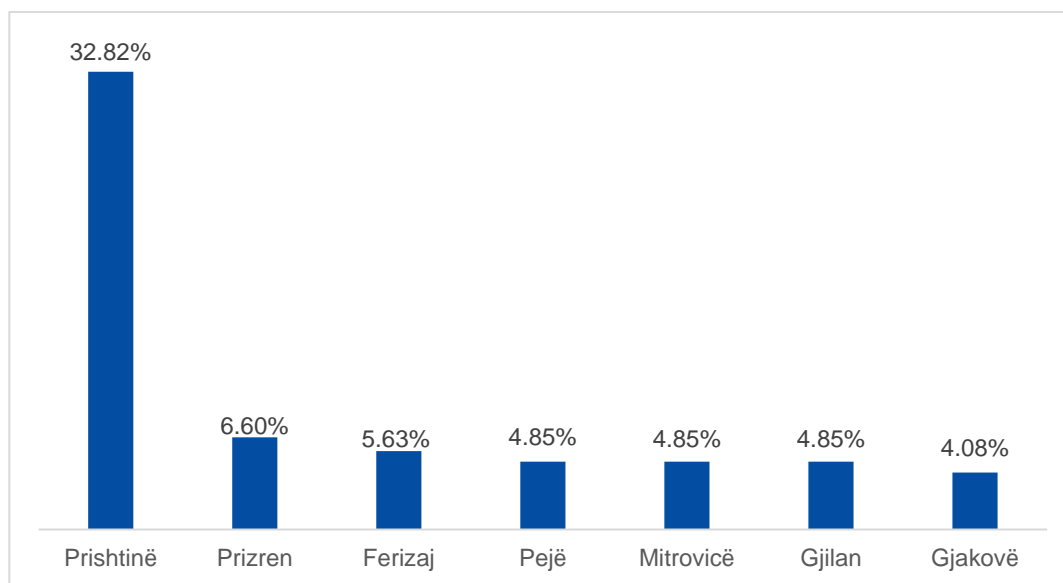


Burimi: BQK (2022)

Në Figurën 2 është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve ATM në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2021.

Nga figura e mëposhtme konstatohet se pjesa më e madhe e terminaleve ATM është koncentruar në kryeqytet, ndërsa pjesa tjetër është e shpërndarë mes qyteteve tjera të Kosovës. Arsyet e përqendrimit kaq të madh të terminaleve ATM në Prishtinë janë të ndryshme, si: numri i madh i banorëve që jetojnë në Prishtinë, numri i filialeve të bankave, bizneset që operojnë në këtë qytet, etj.

Figura 2. Shpërndarja e terminaleve ATM nëpër qytete



Burimi: BQK (2022)

## 2.2 Terminalet POS

**Terminali POS** është një pajisje që lejon përdorimin e kartelave për pagesa në një pikë shitje fizike (jo virtuale). Terminalet POS u mundësojnë klientëve kryerjen e pagesave me kartela pa pasur nevojë për para të gatshme. Kjo është një mënyrë shumë e lehtë dhe e sigurt e kryerjes së pagesave për mallra apo shërbime të ndryshme.

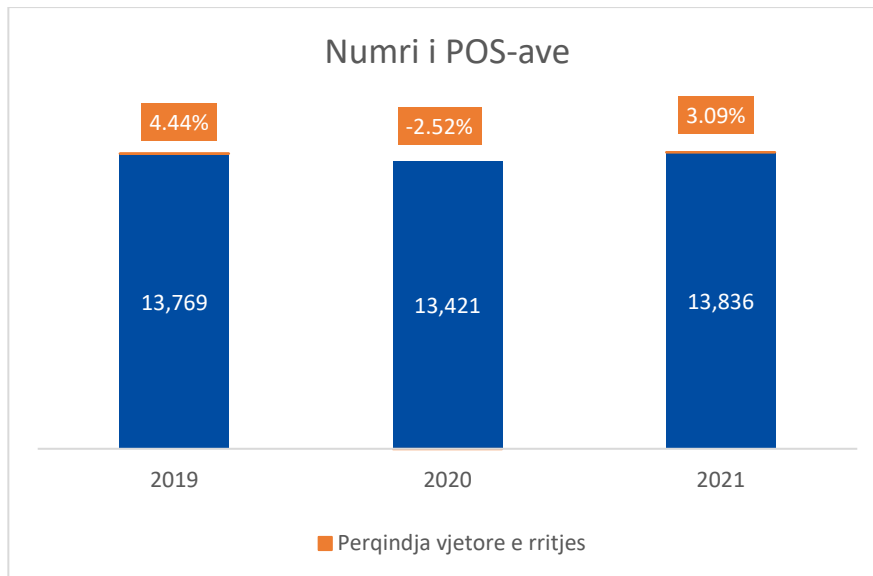
Tabela 2. Terminalet POS

Terminalet sipas funksionit	2021
<b>Terminale POS (Point of Sale)</b>	<b>13,836</b>
<i>prej të cilave:</i>	
<i>POS me funksion tërheqje cash</i>	60
<i>EFTPOS</i>	13,777

Burimi: BQK (2022)

Numri i terminaleve POS në fund të vitit 2021 ishte 13,836 terminale, nga të cilat 60 prej tyre ofrojnë edhe shërbimin e tërheqjeve cash. Në figurën e mëposhtme janë paraqitur të dhënat për tri vitet e fundit, për numrin e POS terminaleve, si dhe rritja/ulja vjetore.

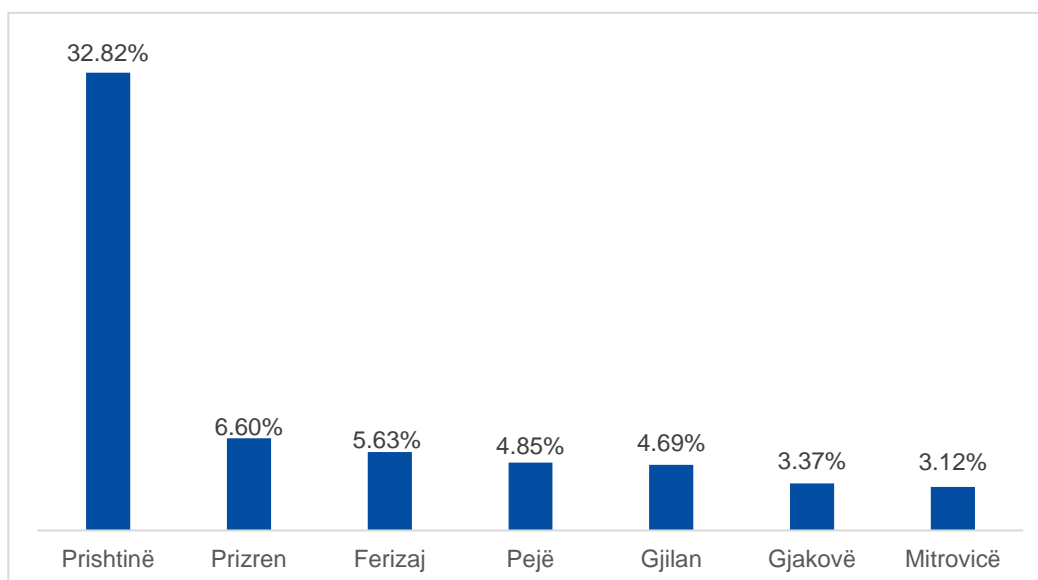
Figura 3. Numri i POS-ave në tri vitet e fundit



Burimi: BQK (2022)

Në Figurën 4, është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve POS në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2021. Ngjashëm me shpërndarjen e terminaleve ATM edhe rrjeti i terminaleve POS është më i përqendruar në Prishtinë.

Figura 4. Shpërndarja e terminaleve POS nëpër qytete



Burimi: BQK (2022)

### 3. Përdorimi i kartelave

#### 3.1 Numri i përgjithshëm i kartelave

Në fund të vitit 2021 janë raportuar 1,481,559 kartela të klientëve në Republikën e Kosovës, të cilat përfshijnë kartela debiti, krediti dhe kartela debiti të vonuar për individë dhe biznese. Në numrin e përgjithshëm të kartelave për vitin 2021, janë përfshirë edhe të dhënat e kartelave të pagesave nga IFJB-të me gjithsejtë 3,298 kartela. Krahasuar me fundin e vitit 2020, numri i përgjithshëm i kartelave të klientëve është rritur për 7.4 përqind. Numri i përgjithshëm i kartelave në fund të vitit 2020 ka qenë 1,378,899 kartela. Për të njëjtën periudhë, debit kartelat janë rritur për 6.9 përqind, ndërsa kredit kartelat janë rritur për 0.8 përqind.

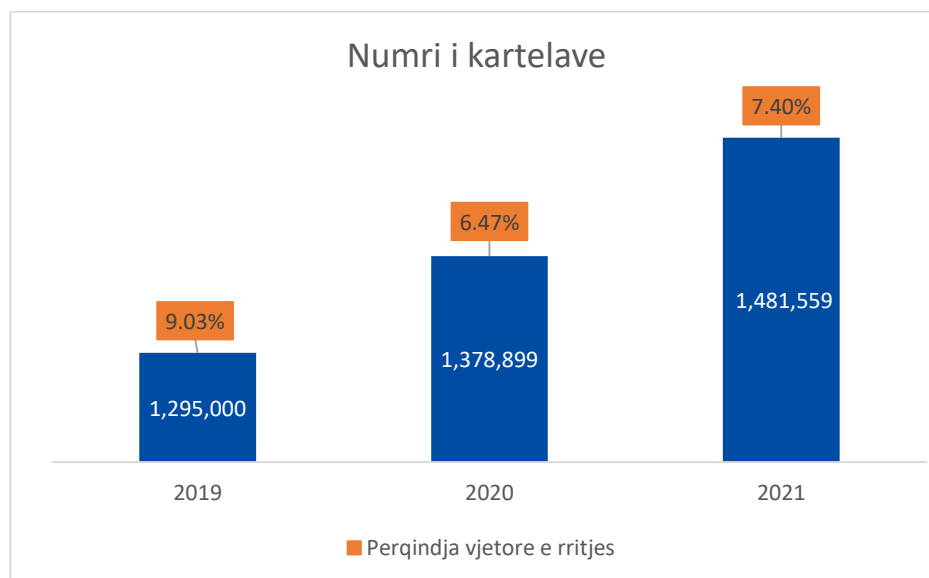
Tabela 3. Llojet dhe funksionet e kartelave

Llojet e kartelave	Debiti	Krediti	Debiti te vonuar
<i>Kartela lokale</i>	39,444	345	0
<i>Visa</i>	691,093	104,392	496
<i>MasterCard</i>	554,576	71,792	188
<b><u>Numri i përgjithshëm</u></b>	<b>1,285,113</b>	<b>176,529</b>	<b>684</b>

Burimi: BQK (2022)

Për periudhën trevjeçare (2019-2021), numri i përgjithshëm i kartelave në Kosovë, si dhe përqindja e rritjes vjetore është paraqitur në Figurën 5.

Figura 5. Numri i kartelave në tri vitet e fundit



Burimi: BQK (2022)

Kartelat që përdoren në Kosovë, kryesisht janë kartela të brendeve ndërkombëtare, si Visa dhe Mastercard dhe një pjesë e vogël janë kartela lokale. Nga numri i përgjithshëm i

kartelave, rreth 53.8 përqind e tyre janë të brendit Visa dhe 42.3 përqind janë MasterCard, si dhe afër 3.9 përqind janë kartela lokale.

Figura e mëposhtme paraqet të dhënat rreth brendeve të kartelave që përdoren në Kosovë:

Figura 6. Skema e Kartelave në Kosovë 2021



Burimi: BQK (2022)

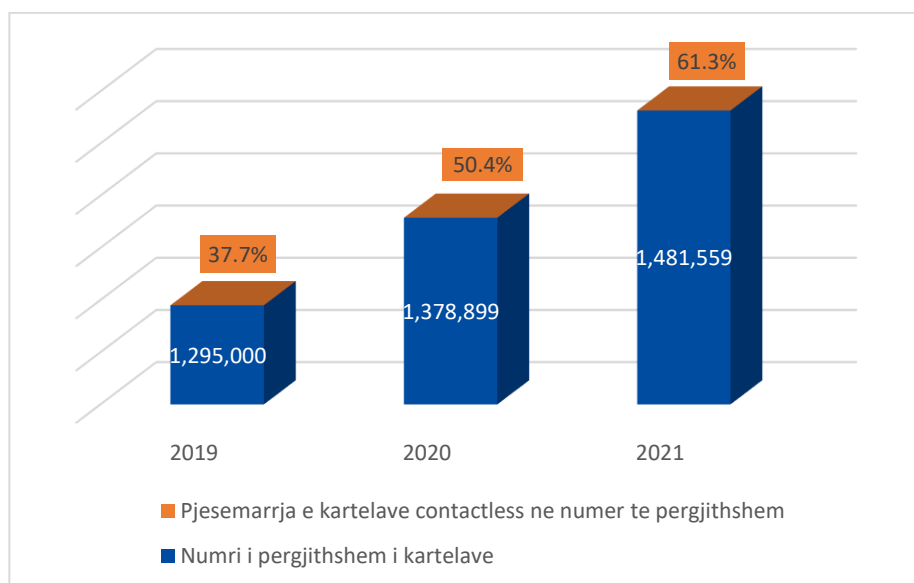
Varësisht nga teknologjia që është aplikuar për inicimin e transaksioneve të pagesave, kartelat mund të ndahen në dy lloje: kartela contact dhe contactless. Kartela ‘contact’ (me kontakt) janë ato lloj të kartelave me të cilat realizohen transaksionet duke vendosur kartelën në POS terminal ndërsa kartelat contactless (pa kontakt) mundësojnë realizimin e transaksioneve vetëm duke ofruar kartelën afër POS terminalit, pra pa pasur nevojë për kontakt fizik me pajisjen.

Kartela ‘contactless’ kanë filluar të lëshohen në Kosovë që nga viti 2016. Gjatë vitit 2021, ishin nëntë banka komerciale në Kosovë që kanë ofruar këto lloj karte për klientët e tyre. Numri i përgjithshëm i kartelave me funksionin contactless në fund të vitit 2021 ka qenë 907,946 kartela.

Nga numri i përgjithshëm i kartelave, më shumë se gjysma e tyre (61.3 përqind) ofrojnë mundësinë e pagesave contactless. Në figurën më poshtë paraqitet pjesëmarrja e kartelave me funksion contactless në numrin e përgjithshëm të kartelave, në tri vitet e fundit.

Përqindja e rritjes vjetore tregon se kartelat e reja janë kryesisht me funksionin contactless dhe gradualisht është duke u bërë zëvendësimi i kartelave ekzistuese me rastin e skadimit të afatit të tyre me kartela contactless.

Figura 7. Pjesëmarrja e kartelave contactless në numrin e përgjithshëm të kartelave

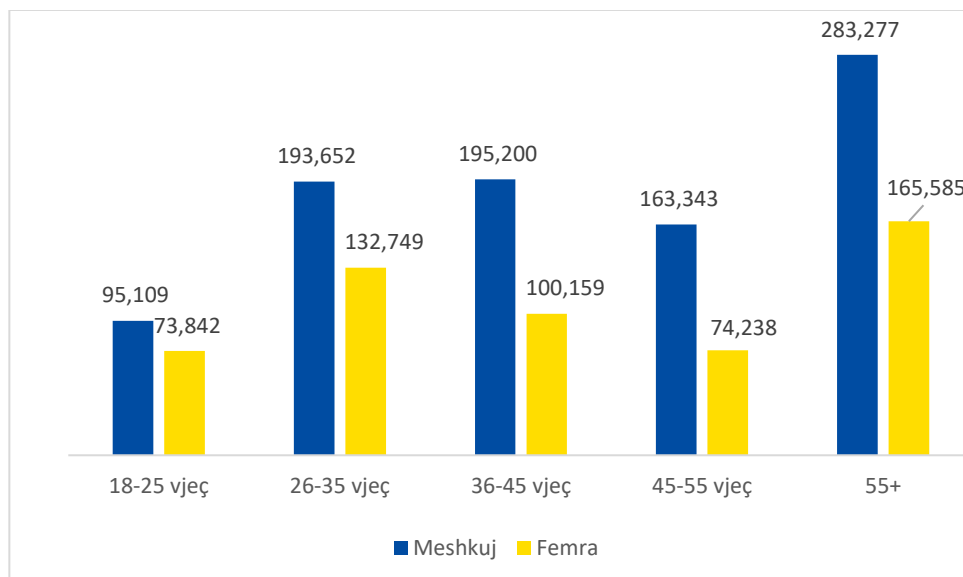


Burimi: BQK (2022)

### 3.2 Numri i kartelave sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësit të kartelës

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 8, vërehet se ka një posedim më të lartë të kartelave për të gjitha grup-moshat nga meshkujt. Te qytetarët me moshë më të re ky dallim është më i vogël, por vije në dukje më shumë te qytetarët në moshë më të vjetër.

Figura 8. Numri i kartelave sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësit të kartelës



Burimi: BQK (2022)

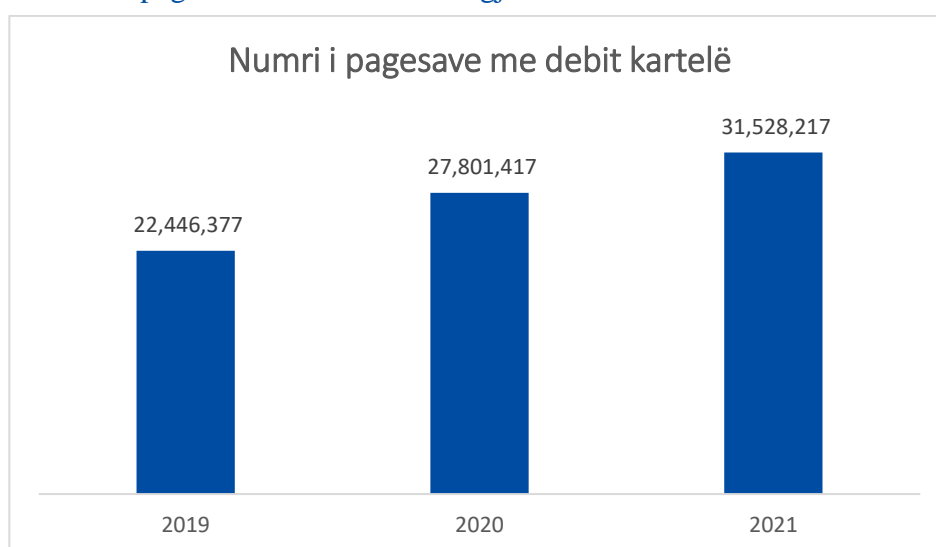
### 3.3 Sa përdoren debit dhe kredit kartelat nga klientët?

#### 3.3.1 Përdorimi i debit kartelave nga klientët

Kartelë me funksion debiti nënkupton një kartelë që i mundëson mbajtësit që blerjet t'i realizojë direkt dhe menjëherë nga llogaria. Kartela me funksion debiti mund të jetë e lidhur me një llogari që ofron mundësi për mbitërheqje si karakteristikë shtesë.

Përdorimi i debit kartelave nga ana e klientëve është vazhdimisht në rritje. Nëse krahasojmë numrin e pagesave me debit kartelë të vitit 2021 me vitin paraprak, kemi një rritje prej 13.4 përqind të transaksioneve. Ky numër përfshin të gjitha transaksionet e realizuara me kartelë debiti nga ana e klientëve në terminale ATM dhe POS.

Figura 9. Numri i pagesave me debit kartela gjatë tri viteve të fundit



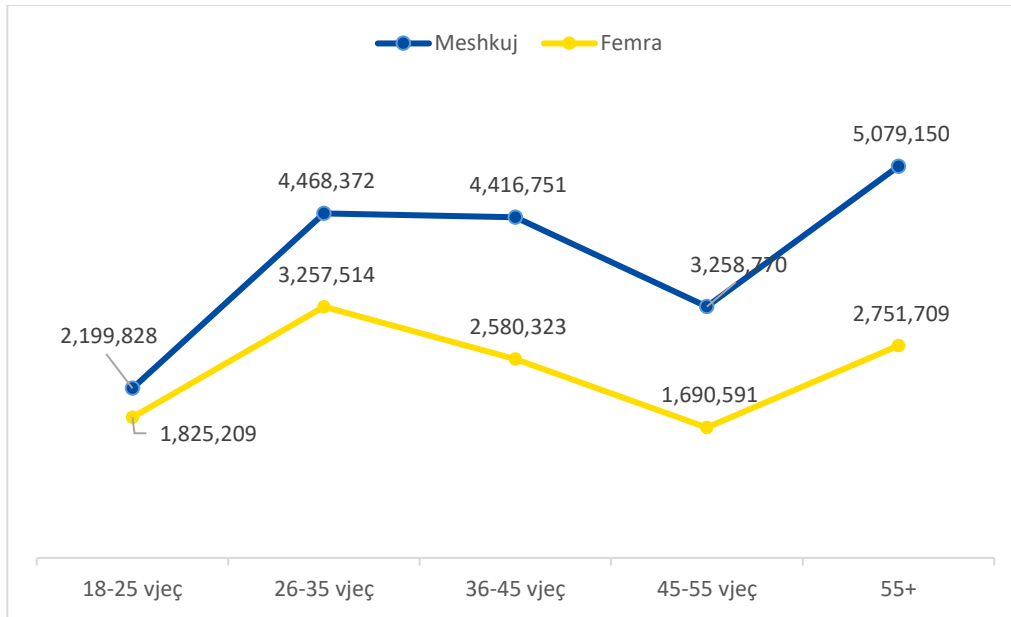
Burimi: BQK (2022)

**Siguria** - Kartela bankare është instrument pagese dhe si e tillë duhet të ruhet dhe të përdoret me kujdes. Gjatë shfrytëzimit të saj duhet të jeni të kujdesshëm dhe të vëmendshëm

- Ajo mund të përdoret vetëm nga bartësi i saj – pra kartela duhet të ketë emrin tuaj.
- Duhet të keni kujdes me ruajtjen e numrit tuaj identifikues të kartelës (Personal Identification Number - PIN) (KUJDES: mos i mbani bashkë, kartelën dhe PIN-in, mos i tregoni PIN-in dikujt tjetër etj.)
- Informacionet mbi kartelën tuaj nuk duhet të jepen përmes telefonit, e-mailit, apo në formë tjetër të pasigurt.
- Në rast të humbjes së kartelës lajmëroni menjëherë bankën tuaj, e cila do të bllokojë kartelën menjëherë për të parandaluar keqpërdorimin e saj nga persona të paautorizuar.

Gjatë analizimit të numrit të transaksioneve me kartela, rezulton se gjatë vitit 2021 grup-mosha prej 26-35 vjeç ka kryer numrin më të madh të transaksioneve me debit kartela, nga të cilët 58 përqind e transaksioneve janë kryer nga meshkujt ndërsa 42 përqind nga femrat. Kjo mund të nënkuptoj se kjo grup-moshë ka tendencë më të lartë për përdorimin e kartelave për pagesë, por mund të ndërlidhet edhe me faktin e posedimit më të lartë të kartelave dhe të ardhura më të rregullta mujore.

Figura 10. Numri i pagesave me debit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2021).

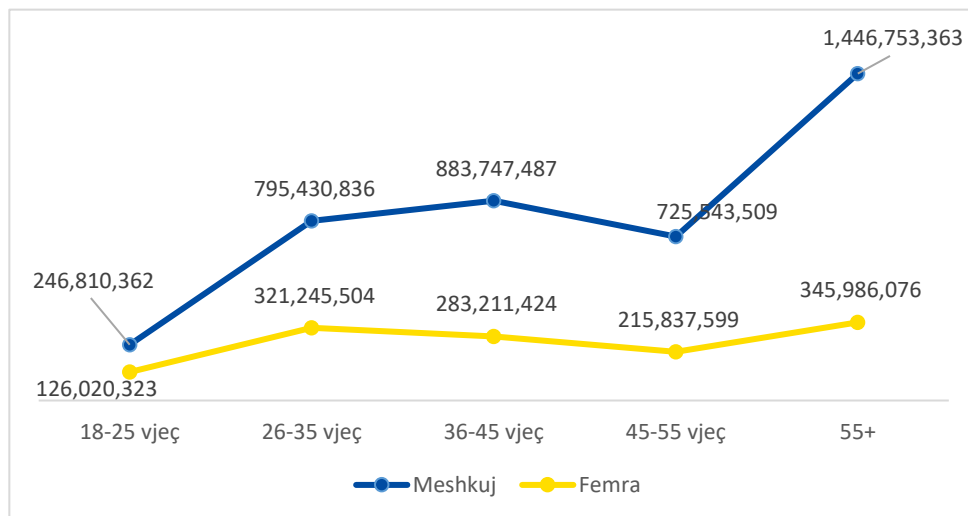


Burimi: BQK (2022)

Nga të dhënat në Figurën 11, shihet se qytetarët e grup moshave 36-45 vjeç dhe mbi 55 vjeç kanë realizuar pagesa me vlerë më të madhe gjatë vitit 2021, krahasuar me grup moshat e tjera. Nëse bëjmë ndërlidhjen mes numrit dhe vlerës së transaksioneve me debit kartela, mund të konstatohet se transaksionet e realizuara dallojnë edhe në numër të transaksioneve, mirëpo dallimi më i madh qëndron në vlerën e këtyre pagesave siç është paraqitur në figurën më poshtë.



Figura 11. Vlera e pagesave me debit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2021).



Burimi: BQK (2022)

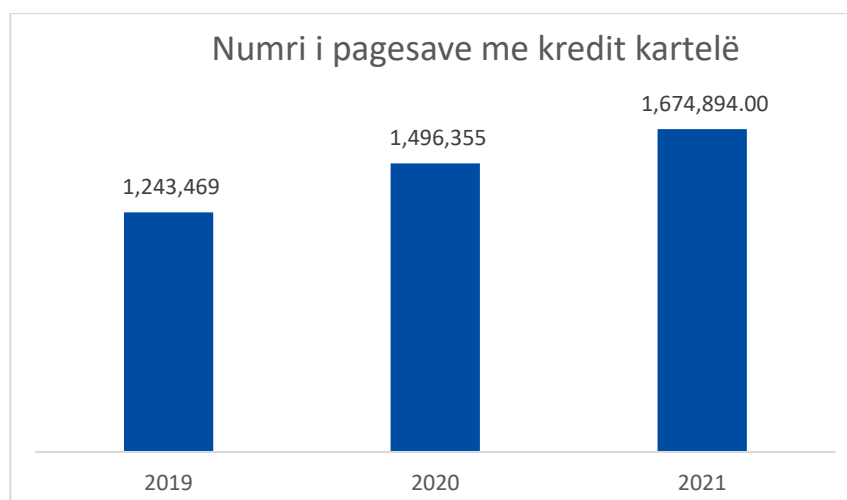
### 3.3.2 Përdorimi i kredit kartelave nga klientët

Kredit kartelat u mundësojnë mbajtësve të tyre të kryejnë pagesa apo edhe të tërheqin para të gatshme deri në një limit të paracaktuar nga lëshuesi i kartelës. Kredia e lejuar mund të kthehet si e tërë në fund të periudhës së paracaktuar apo të kthehet në pjesë, sipas marrëveshjes me bankën, përmes aplikimit të interesit nga banka ndaj mbajtësit të kartelës për shumën e kredisë së shfrytëzuar.

Kredit kartelat janë kthyer në mjet të përditshëm për qytetarët për kryerje të pagesave, si dhe për menaxhim të financave të tyre. Viteve të fundit shihet një rritje e përdorimit të tyre për kryerje të pagesave në terminale ATM dhe POS, por edhe për blerje “online”.

Figura në vazhdim paraqet trendin e pagesave me kredit kartela brenda tri viteve të fundit.

Figura 12. Numri i pagesave me kredit kartela gjatë tri viteve të fundit

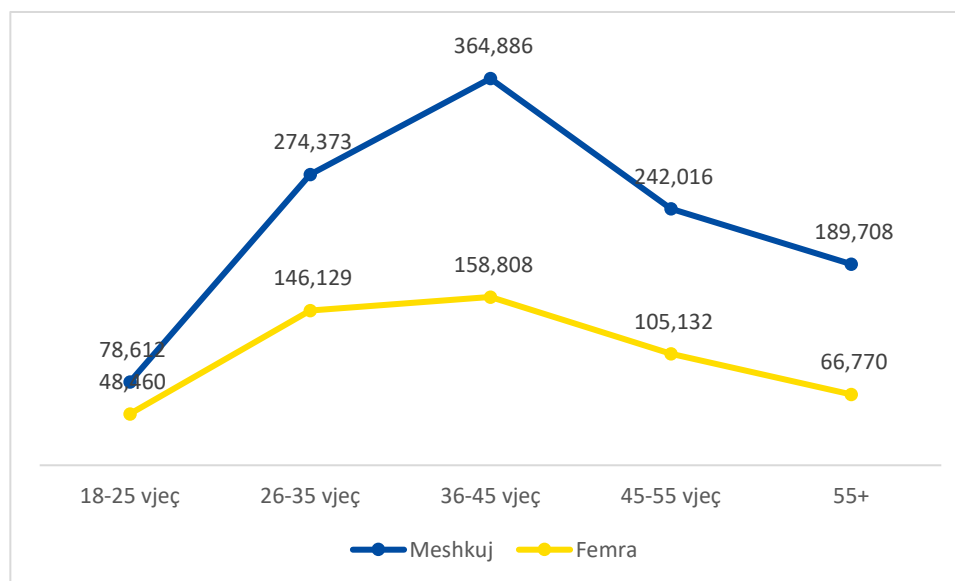


Burimi: BQK (2022)

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 13, vërejmë se transaksionet e qytetarëve të moshës 26-35 vjeç dhe ata të moshës 36-45 vjeç, përbëjnë numrin më të madh të transaksioneve me kredit kartela. Nga numri i përgjithshëm i transaksioneve me kredit kartela, shihet se 69 përqind e transaksioneve janë kryer nga meshkujt, ndërsa 31 përqind nga femrat.

Dallimi më i madh qëndron në numrin e transaksioneve të kryera nga qytetarët e moshës mbi 55 vjeç, ku shihet se 73.90 përqind e transaksioneve me kredit kartela kryhen nga meshkujt, ndërsa vetëm 26.10 përqind e tyre kryhen nga femrat.

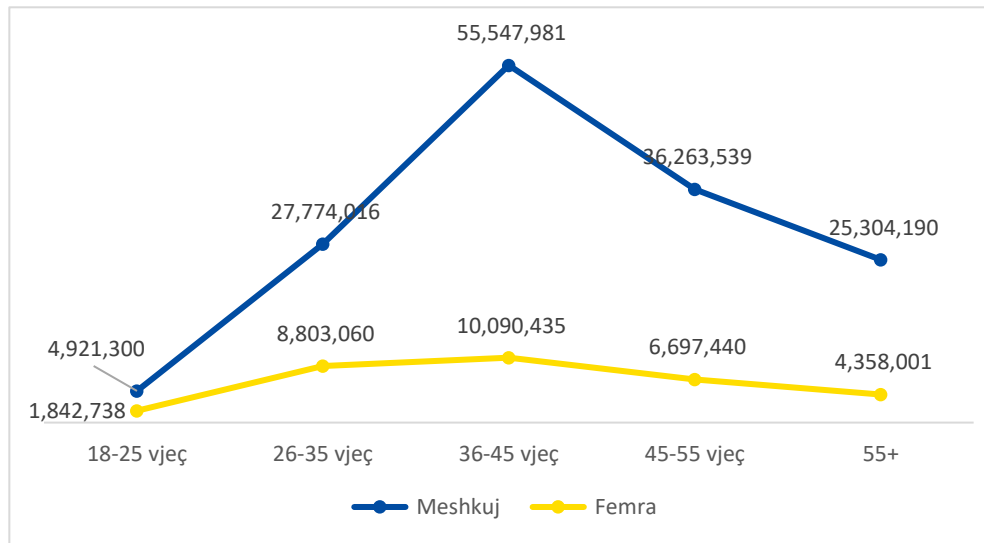
Figura 13. Numri i pagesave me kredit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2021).



Burimi: BQK (2022)

Në Figurën 14 është paraqitur vlera e transaksioneve me kredit kartela të kryera gjatë vitit 2021 nga qytetarët e Kosovës. Nga të dhënat e prezantuara vërejmë se ngjashëm me numrin e transaksioneve, 82 përqind e vlerës së transaksioneve me kredit kartela është kryer nga meshkujt, ndërsa 18 përqind e tyre janë kryer nga femrat.

Figura 14. Vlera e pagesave me kredit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2021).



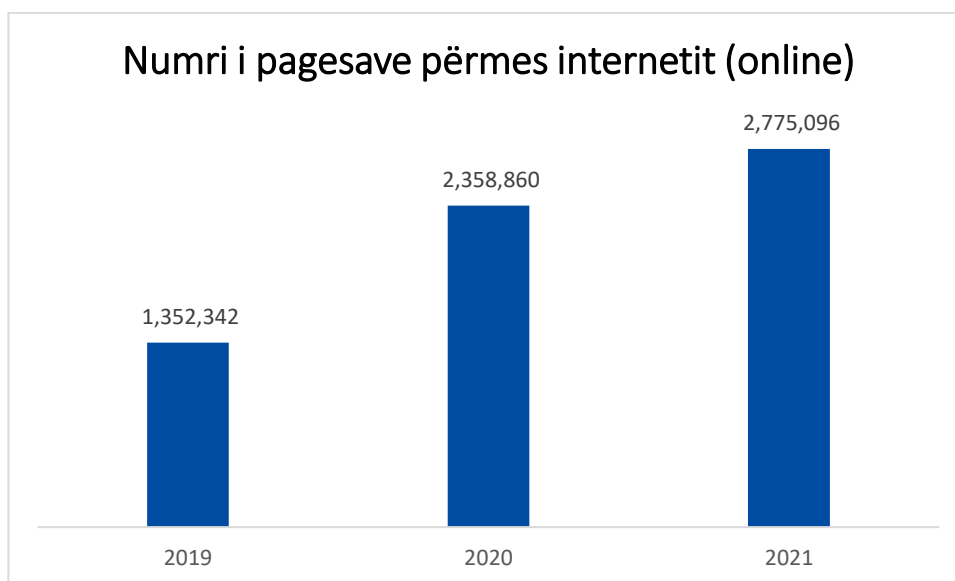
Burimi: BQK (2022)

### 3.4 Përdorimi i kartelave për pagesa online

Krahas rritjes së numrit të kartelave dhe bazuar në numrin e lartë të përdoruesve të internetit në Kosovë<sup>1</sup>, janë rritur edhe blerjet “online” (pagesat me kartela) përmes internetit.

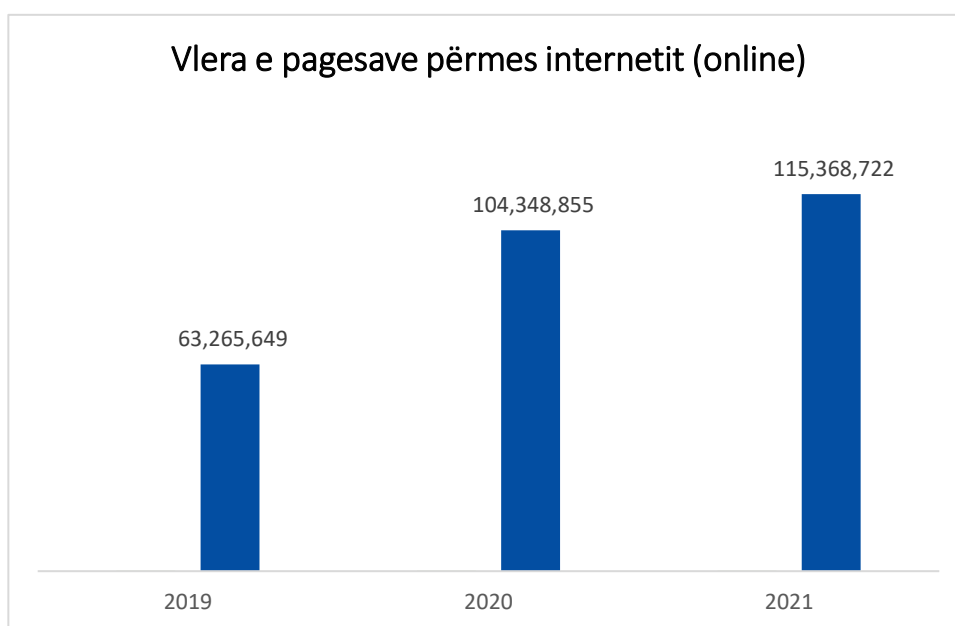
Trendi i shpejtë i zhvillimit të infrastrukturës i nxitur nga rrethanat e krijuara nga gjendja pandemike, ka mundësuar rritjen e numrit të pagesave të cilat klientët i kanë realizuar nga distanca, siç janë pagesat online. Figurat më poshtë tregojnë trendin e pagesave përmes internetit përgjatë tri viteve të fundit.

<sup>1</sup>Në vitin 2021, 96.4 % e ekonomive familjare në Kosovë kanë pasur qasje në internet në shtëpi apo banesa nga çfarëdo pajisje. ; <https://ask.rks-gov.net/media/6800/vjetari-statistikor-2021f.pdf>

Figura 15. Numri i pagesave përmes internetit gjatë tri viteve të fundit<sup>2</sup>

Burimi: BQK (2022)

Figura 16. Vlera e pagesave përmes internetit gjatë tri viteve të fundit



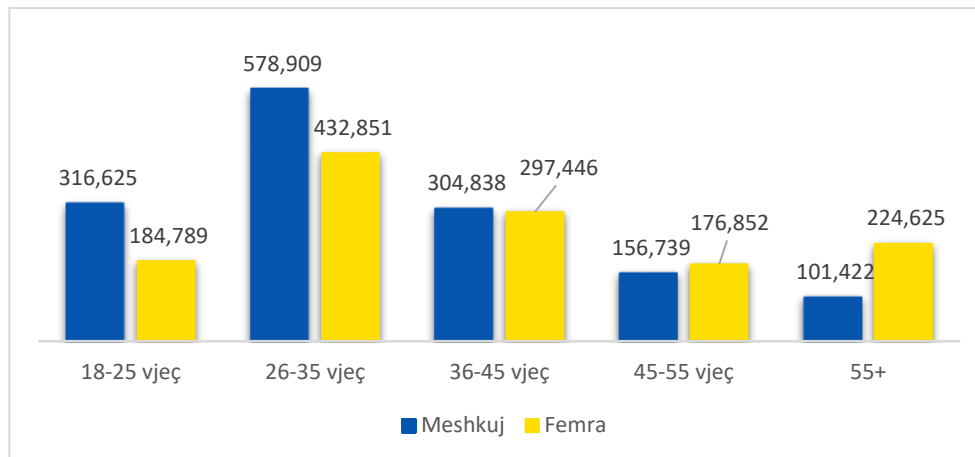
Burimi: BQK (2022)

Pasqyrimi sipas faktorëve socio-demografik, konfirmon trendët e blerjeve online gjatë vitit 2021, ku shihet se klientët e moshës më të re janë më të familjarizuar me blerjet online.

Nga Figura 17 vërehet se numrin më të madh të transaksioneve online e kanë realizuar meshkujt e grup-moshës 26-35 vjeç me 57 përqind të numrit të transaksioneve, në krahasim me femrat e kësaj grup-moshe të cilat kanë kryer 47 përqind të transaksioneve.

<sup>2</sup> Të dhënat për vitin 2020 janë reviduar

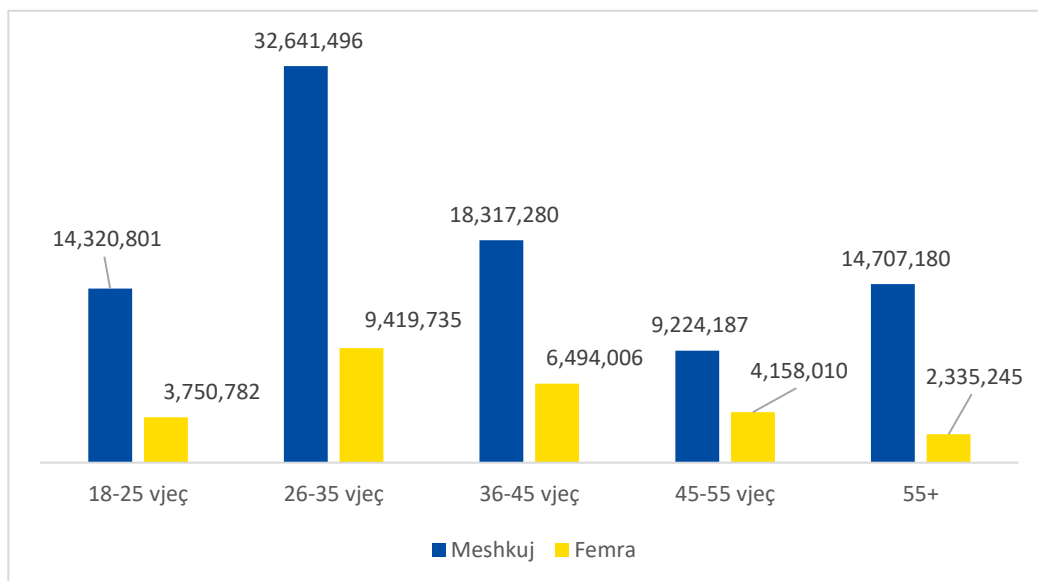
Figura 17. Numri i pagesave online sipas grup-moshës



Burimi: BQK (2022)

Në Figurën 18 është paraqitur vlera e blerjeve “online” me kartela. Nga të dhënat e prezantuara konstatohet se nga të gjitha grup-moshat, meshkujt bëjnë më shumë blerje “online”.

Figura 18. Vlera e pagesave online (me kartela përmes internetit)



Burimi: BQK (2022)

## 4. Transaksionet me kartela

### 4.1 Transaksionet të ndara sipas vlerës së pagesave

Në fund të vitit 2021 në Republikën e Kosovës kanë qenë të instaluar 13,836 terminale POS të cilët u mundësojnë qytetarëve të kryejnë pagesa me kartela. Nga numri i përgjithshëm i terminaleve, 90 përqind e tyre ofrojnë mundësinë e pagesave ‘contactless’. Bankat kanë rritur limitin e pagesave pa kontakt duke ju mundësuar klientëve që pagesat

në POS të realizohen me shpejt dhe më sigurt përmes shmangies të kontaktit fizikë, pagesa këto deri në shumën prej 50 euro-ve.

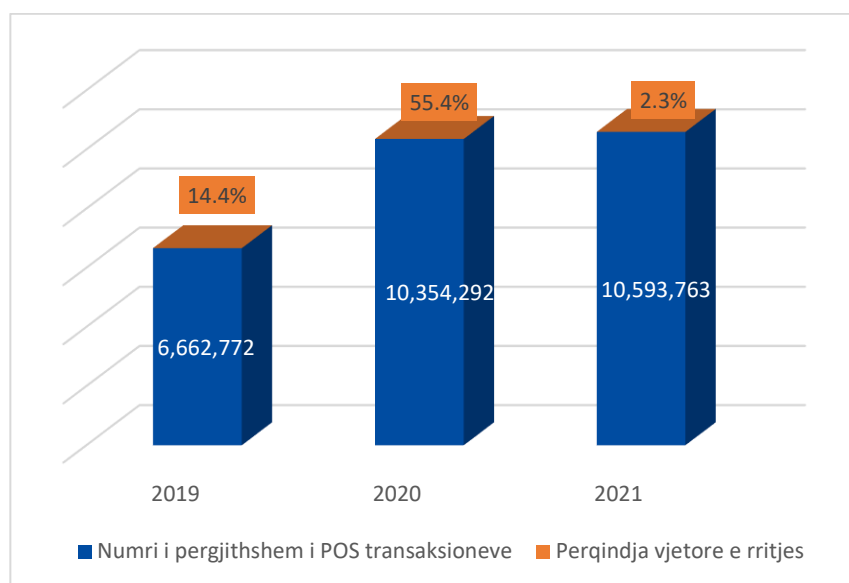
#### 4.1.1 Transaksionet me kartela në POS terminale

Në Figurën 19 janë paraqitur numri i përgjithshëm i transaksioneve të realizuara në POS terminale të bankave raportuese brenda vendit dhe përqindja e rritjes vjetore të këtyre transaksioneve, për tri vitet e fundit.

Gjatë vitit 2021, janë shënuar rreth 10.6 milion transaksione me kartelë në POS terminale që krahasuar me vitin paraprak tregon që vëllimi i transaksioneve është rritur për 2.3%. Një rritje më e lartë e përdorimit të kartelave u vërejte gjatë vitit 2020 si rezultat i pandemisë me qëllimin e reduktimit të mundësisë së përhapjes të virusit Covid-19 gjatë procesit të kryerjes së pagesave, e cila shihet se ka vazhduar edhe në vitin 2021.

Gjithashtu, edhe amandamenti i rregullores për instrumentet e pagesave elektronike me të cilën janë eliminuar tarifat për klientin me rastin e kryerjes së pagesës në POS terminal të bankave, rezulton të ketë qenë me ndikim në rritjen e pagesave me kartel

Figura 19. Numri i transaksioneve në POS terminale në tri vitet e fundit

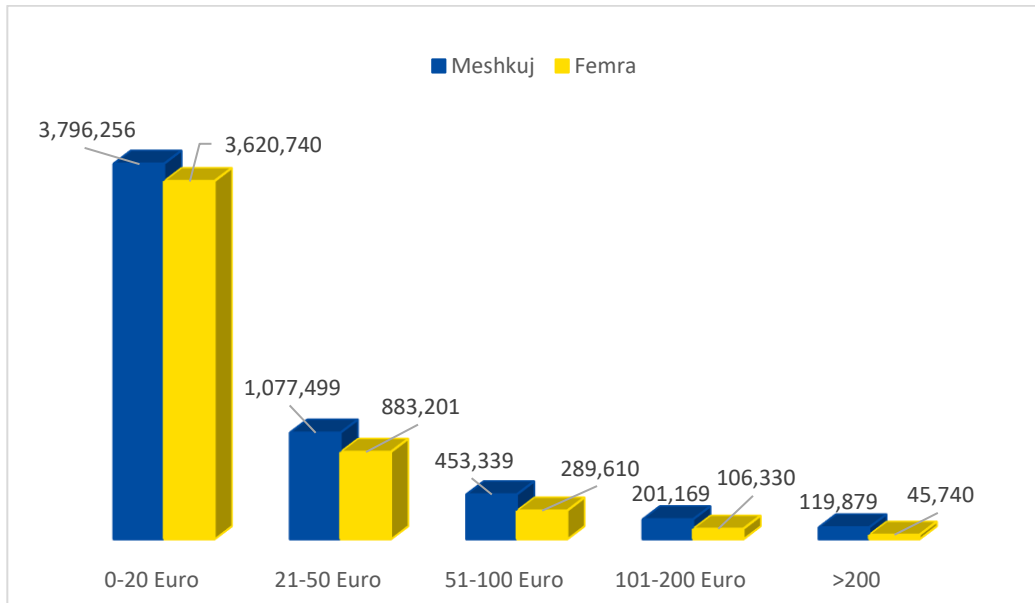


Burimi: BQK (2022)

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 20 shihet se qytetarët e Kosovës preferojnë të kryejnë pagesa me vlera më të vogla: 70 përqind e numrit të përgjithshëm të pagesave në POS terminale është në vlerë 0-20 Euro, ndërsa 30 përqind të atyre mbi 20 Euro.

Po ashtu, nga Figura 20 vërehet se pagesat në POS terminale mbi 200 Euro janë në numër shumë të vogël, ato përbëjnë vetëm 1.5 përqind nga numri i përgjithshëm i pagesave të realizuara në POS gjatë vitit 2021.

Figura 20. Numri i pagesave me kartela në terminale POS sipas vlerave



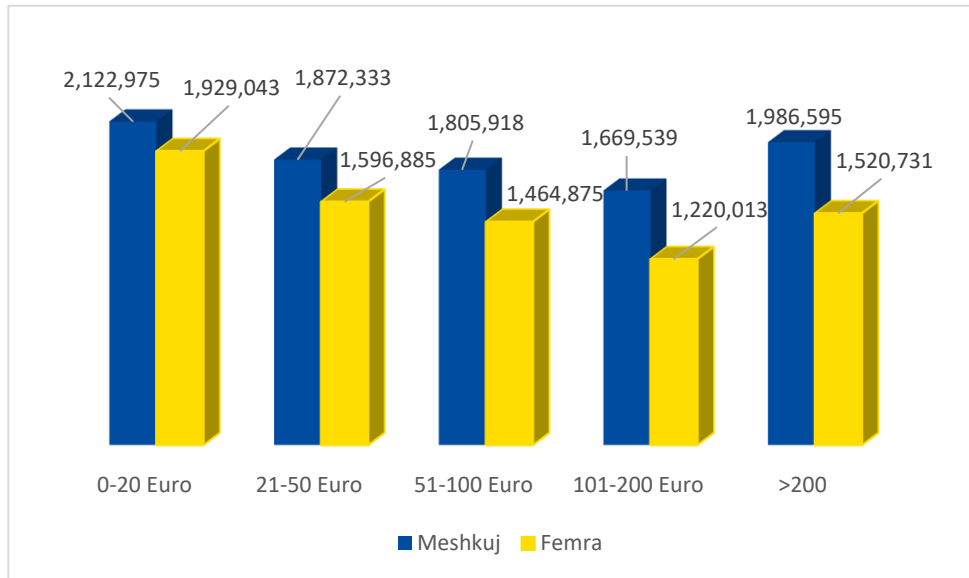
Burimi: BQK (2022)

#### 4.1.2 Transaksionet me kartela në ATM terminale

Në Figurën 21 është paraqitur numri i tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2021, i ndarë sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave. Numri i tërheqjeve në terminale ATM në vlerë deri në 20 Euro përbën 23.6 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve, tërheqjet në vlerë 21-50 Euro përbëjnë 20.2 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM, ndërsa ato mbi 200 Euro përbëjnë 20.4 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2021.

Nga numri i përgjithshëm i tërheqjeve në ATM shihet se 55 përqind e numrit të transaksioneve janë realizuar nga meshkujt, ndërsa 45 përqind nga femrat.

Figura 21. Numri i tërheqjeve në ATM sipas vlerës



Burimi: BQK (2022)

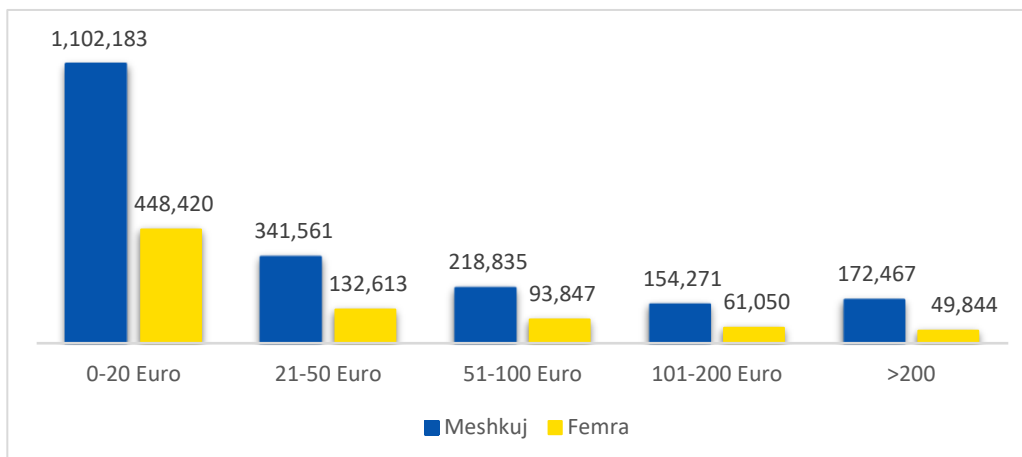
#### 4.1.3 Transaksionet me kartela përmes internetit

Blerjet “online” me kartela viteve të fundit janë bërë shumë atraktive edhe për qytetarët e Kosovës, ngjashëm me qytetarët e vendeve të tjera. Këto pagesa janë duke u shoqëruar me trende të shpejta zhvillimi. Ato kryesisht përdoren për blerje të mallrave apo shërbimeve, rezervime të hoteleve, pagesa të biletave për udhëtime, etj.

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 22, vërejmë se numri më i madhe i blerjeve “online” është realizuar në kategorinë e vlerave 0-20 Euro, ndërsa nga numri i përgjithshëm i blerjeve “online” 72 përqind e blerjeve janë kryer nga meshkujt, ndërsa 28 përqind e blerjeve nga femrat.



Figura 22. Numri i pagesave online sipas vlerës



Burimi: BQK (2022)

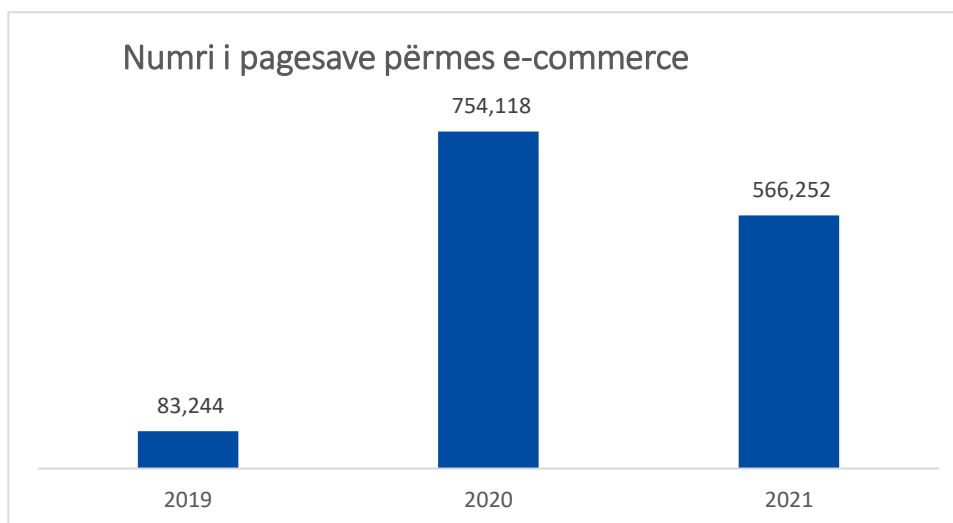
#### 4.2 Shërbimi E-commerce në Kosovë

Tregtia elektronike (e-commerce) është blerja dhe shitja e mallrave dhe shërbimeve ose transmetimi i fondeve apo të dhënave në një rrjet elektronik siç është interneti.

Bankat komerciale në Kosovë ju mundësojnë kompanive që produktet apo shërbimet e tyre t'i shesin direkt përmes faqeve në internet. Në Kosovë zhvillimi e-commerce ka pasur një rritje domethënëse sidomos gjatë pandemisë Covid-19, e cila ka vazhduar të jetë dukshëm më e lartë në krahasim me periudhën para pandemisë, mirëpo me një rënie të lehtë.

Figura e mëposhtme tregon numrin e pagesave online me kartela të realizuara përmes shërbimit e-commerce, nga klientët në webfaqe të kompanive brenda vendit gjatë tri viteve të fundit.

Figura 23. Numri i pagesave përmes e-commerce

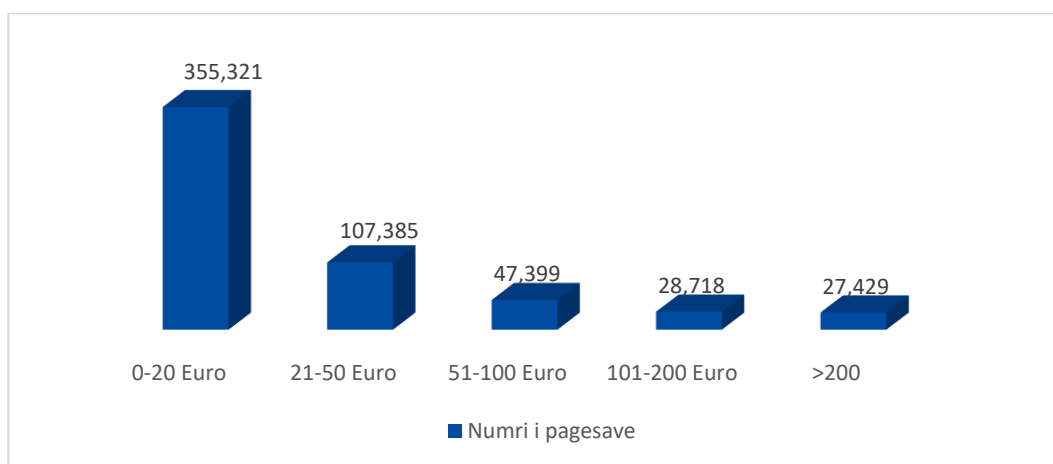


Burimi: BQK (2022)

Kjo nënkupton që shumë kompani në Kosovë kanë filluar të shfrytëzojnë infrastrukturën e mundësuar nga bankat për shitjen e produkteve apo shërbimeve të tyre online, ndikuar edhe nga situata e krijuar si rezultat i pandemisë nga Covid19.

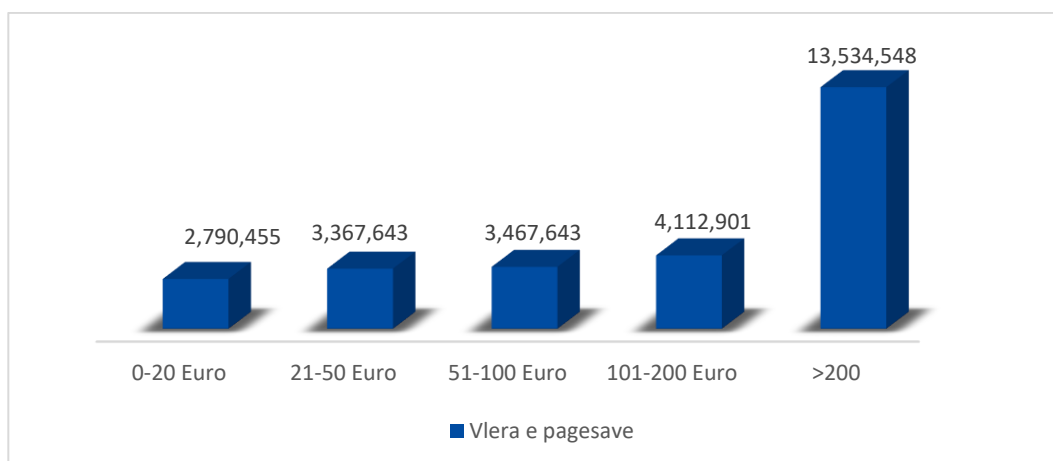
Nga figurat 24 dhe 25 në vijim mund të shihet se numri më i lartë i pagesave përmes e-commerce përbëhet nga pagesat me vlerë të vogël deri në 20 euro, përderisa përqindjen më të lartë të këtyre pagesave e zënë pagesat me vlerë të lartë mbi 200 euro.

Figura 24. Numri i pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2022)

Figura 25. Vlera e pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2022)

### 4.3 Shërbimi përmes kuletës digjitale

Kuleta digjitale është një aplikacion në telefonin mobil, i cili është i mbështetur në kartelat e bankës dhe klientët mund të kryejnë pagesa pa kontakt në POS терминаlet brenda dhe jashtë vendit, pasi të kenë lidhur kartelën e tyre me aplikacionin e kuletës digjitale që ofron banka. Për të bërë një pagesë, klientët duhet vetëm ta vendosin telefonin mobil në një POS

terminal pa kontakt dhe pagesa mund të realizohet. Gjatë vitit 2021, shërbimin e pagesave përmes kuletës digjitale e ofruan tri banka komerciale.

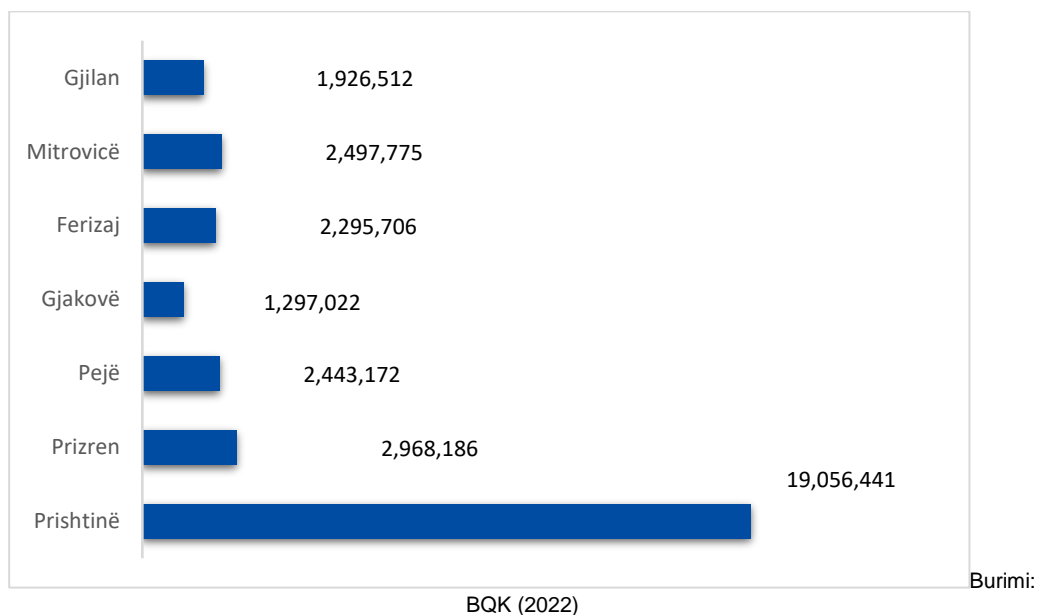
Numri i pagesave përmes kuletës digjitale gjatë vitit 2021 ishte 36,917 pagesa, ndërsa vlera e përgjithshme e këtyre pagesave ishte 544,898.12 euro.

## 5. Transaksionet me kartela sipas vend-ndodhjes së terminaleve të pagesave

Numri i terminaleve ATM dhe POS të cilët janë të instaluar në Kosovë janë kryesisht të koncentruar në qytetet më të mëdha, ku prin Prishtina me 32.8 përqind të numrit të terminaleve ATM dhe 46.9 përqind të numrit të terminaleve POS, ndërsa pjesa tjetër është e shpërndarë mes qyteteve të tjera të Kosovës.

Nga të dhënat e paraqitura në figurën 26 shihet se janë realizuar 58 përqind e transaksioneve me kartela në terminale ATM dhe POS të instaluar vetëm në qytetin e Prishtinës, ndërsa pjesa tjetër prej 42 përqind janë realizuara në терминаlet e instaluar në 6 qytetet e tjera më të mëdha pas Prishtinës.

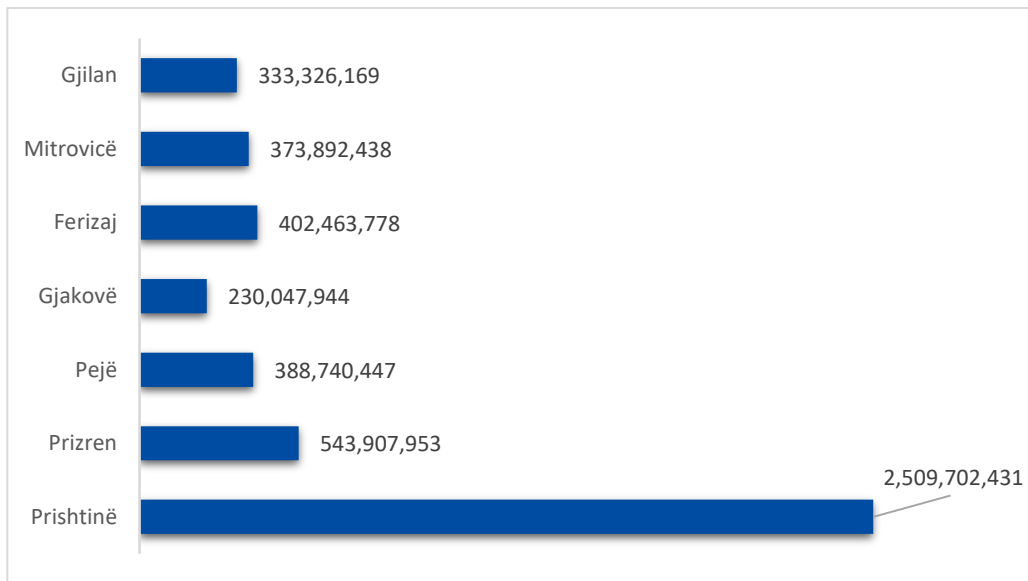
Figura 26. Numri i transaksioneve në terminale ATM dhe POS sipas qyteteve kryesore



Njëjtë sikur numri i transaksioneve, po ashtu edhe vlera e tyre e realizuar në terminale ATM dhe POS është më e madhe për qytetin e Prishtinës, krahasuar me 6 qytetet e tjera më të mëdha në Kosovë.

Në Prishtinë është realizuar 52.4 përqind e vlerës së transaksioneve me kartela, ndërsa 47.6 përqind në 6 qytetet e tjera më të mëdha të Kosovës siç janë paraqitur në figurën 27.

Figura 27. Vlera e transaksioneve në terminale ATM dhe POS sipas qyteteve kryesore

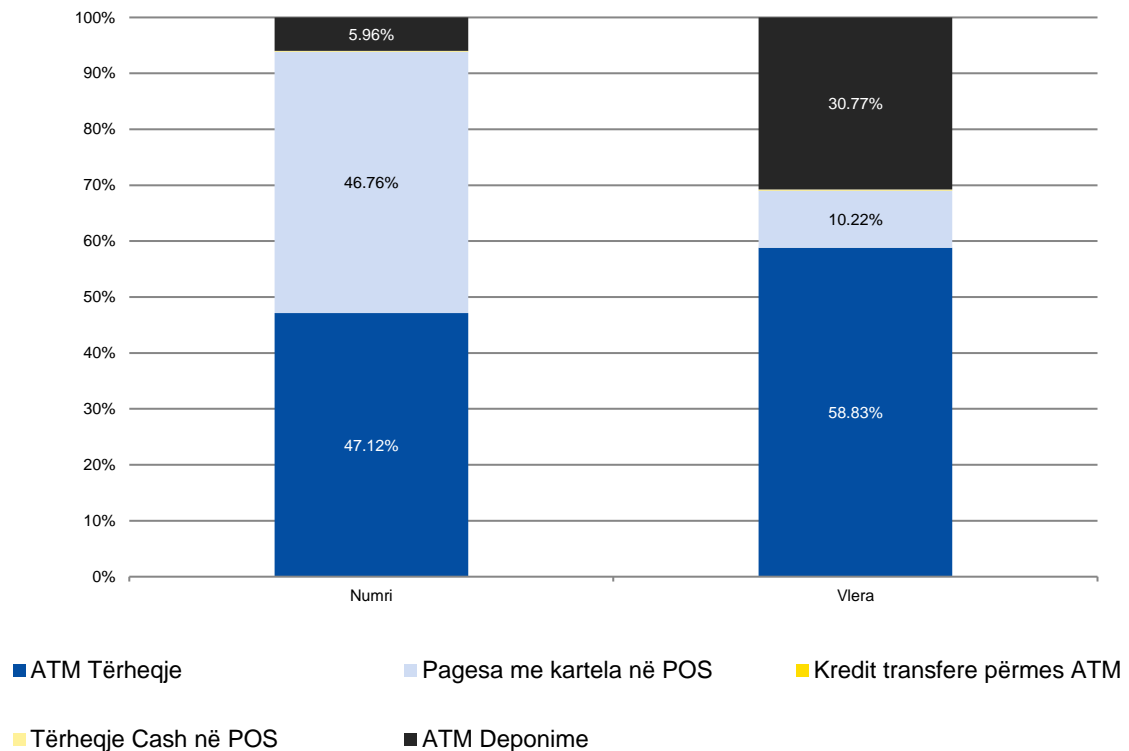


Burimi: BQK (2022)

### 5.1 Pjesëmarrja e transaksioneve me kartela sipas numrit dhe sipas vlerës

Në vijim është prezantuar në mënyrë grafike pjesëmarrja e secilit lloj të transaksioneve në numrin dhe vlerën e përgjithshme të transaksioneve me kartela. Nga Figura 28 shihet se tërheqjet në ATM përbëjnë numrin dhe vlerën më të madhe të transaksioneve me kartela. Nga numri i përgjithshëm i tyre i realizuar gjatë vitit 2021, ku 47 përqind e transaksioneve me kartela janë tërheqje në ATM, ndërsa pagesat në terminale POS janë 47 përqind e numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela. Gjithashtu, edhe sa i përket vlerës së transaksioneve, tërheqjet dominojnë në pjesëmarrje 59 përqind, dhe pas tyre deponimet në ATM me 31 përqind. Përderisa pagesat me kartela në terminale POS përbëjnë 47 përqind të numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela. Pjesëmarrja e tyre është shumë më e ulët, përkatësisht 10 përqind në vlerën e përgjithshme të transaksioneve me kartela. Një pjesëmarrje e tillë në vlerë e transaksioneve POS, nënkupton se qytetarët më shumë përdorin kartelat për kryerje të pagesave në vlera të vogla.

Figura 28. Pjesëmarrja e transaksioneve me kartela



Burimi: BQK (2022)

## 6. Konkluzionet dhe të gjeturat e analizës

### Përdorimi i kartelave

Pavarësisht se numri i transaksioneve me kartela në Kosovë për kokë banori është më i vogël se numri i transaksioneve në vendet e Eurozonës, tregu i kartelave në vend vazhdon të zhvillohet me ritme të shpejta, duke u ofruar qytetarëve alternativa të lehta dhe të sigurt për kryerje të shërbimeve të pagesave. Nga të dhënat e paraqitura në këtë analizë vërehet se kartelat ende janë instrumenti kryesor në zëvendësim të pagesat me para të gatshme.

### Debit kartelat me pjesëmarrje më të madhe në treg

Kartelat e debitit mbeten më të shumta në numër krahasuar me ato të kreditit dhe si rrjedhojë numri dhe vlera e transaksioneve të kryera me debit kartela është më e lartë krahasuar me kredit kartelat. Duke pasur parasysh numrin relativisht të lartë të kartelave në qarkullim, si dhe rrjetin e terminaleve ATM dhe POS, institucionet duhet të koncentrohen më shumë në rritjen e përdorimit të kartelave të cilat tanimë janë të shpërndara te qytetarët, por që përdorimi i tyre në terminale të pagesave mbetet i ulët.

### Shpeshtësia e përdorimit

Inkurajues është fakti se qytetarët përdorin kartelat edhe për kryerjen e transaksioneve me vlera të vogla të cilat paraqesin pagesa të përditshme, që zakonisht janë në numër të madh. Kryerja e këtyre pagesave me anë të kartelave do të ndikojë në zvogëlimin e qarkullimit të parasë së gatshme, duke zvogëluar shpenzimet operative të ndërlidhura me qarkullimin e tyre.

### Zhvillimi i fushatave edukative

Institucionet financiare në vend duhet t'i kushtojnë rëndësi më të madhe zhvillimit të fushatave edukative për përdorimin e instrumenteve elektronike të pagesave. Krahas zhvillimit të fushatave edukative për përdorimin e instrumenteve elektronike për pagesa, institucionet financiare duhet të bëjnë vlerësimin e rezultateve të këtyre fushatave, duke analizuar dhe matur rezultatet e arritura gjatë fushatave të tilla.

### Unifikimi i infrastrukturës së pagesave dhe reduktimi i kostos për biznese

Ofruesit e shërbimit të pagesave (bankat dhe institucionet financiare jo bankare të licencuara për ofrimin e shërbimeve të pagesave) duhet të punojnë në unifikimin e infrastrukturës për pagesa me kartela me qëllim rritjen e efikasitetit në treg përmes zgjerimit të rrjetit të terminaleve për pagesa edhe tek bizneset e vogla, si dhe uljen e kostove të bizneseve për pranimin e pagesave me kartela. Unifikimi i rrjetit të terminaleve POS do të ishte një hap i rëndësishëm drejtë objektivit të rritjes së pagesave me kartela dhe reduktimit të pagesave me para të gatshme.

Me qëllim të rritjes së pagesave me kartela, BQK ka amandamentuar rregulloren për instrumentet e pagesave elektronike duke ndaluar aplikimin e tarifave ndaj mbajtësit të kartelës me rastin e pagesës në terminale të bankave tjera. Për më tepër, BQK ka adaptuar rregulloren e BE-së mbi rregullimin e tarifave të shkëmbimit (ang. interchange fee) përmes ndryshimeve të fundit të rregullores për instrumentet e pagesave elektronike. Këto ndryshime pritet që të ndikojnë në reduktimin e kostove për bizneset me rastin e pranimin të pagesave me kartela, si dhe të nxisin tregun drejt unifikimit të infrastrukturës dhe një shpërndarje më efektive të terminaleve POS, por edhe drejt uljes së kostos dhe rritjes së efikasitetit të pranimin të pagesave me anë të kartelave për bizneset.