



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 1

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 komerciale)

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

ADRESA ELEKTRONIKE 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 2021.
Çdo korrigjim i nevojshëm bëhet në versionin elektronik.
Ky publikim përfshin të dhënat në dispozicion deri më 31 dhjetor 2020.

Përmbajtja

1.	HYRJE	6
1.1	STRUKTURA E PUBLIKIMIT	7
1.2	KORNIZA LIGJORE	7
2.	INFRASTRUKTURA E PAGESAVE	8
2.1	TERMINALET ATM	8
2.2	TERMINALET POS.....	9
3.	PËRDORIMI I KARTELAVE	11
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
4.	TRANSAKSIONET ME KARTELA	20
4.1	TRANSAKSIONET TË NDARA SIPAS VLERËS SË PAGESAVE	20
	4.1.1 Transaksionet me kartela në POS terminale.....	20
	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	26
5.	TRANSAKSIONET ME KARTELA SIPAS VEND-NDODHJES SË TERMINALEVE TË PAGESAVE	26
5.1	PJESËMARRJA E TRANSAKSIONEVE ME KARTELA SIPAS NUMRIT DHE SIPAS VLERËS	28
6.	KONKLuzionET DHE TË GJETURAT E ANALIZËS	29

Të dhëna mbi numrin e terminaleve dhe kartelave bankare për vitin 2020 në Kosovë

Banorë		1.79 milion
Sipërfaqja (km²)		10,887
Densiteti (për km ²)		164
ATM		513
	<i>për 1 milion banorë</i>	286
	<i>për 100 km²</i>	5
POS		13,421
	<i>për 1 milion banorë</i>	7,757
	<i>për 100 km²</i>	123
Kredit Kartelat		175,205
	<i>për 1 milion banorë</i>	97,879
Debit Kartelat		1,201,902
	<i>për 1 milion banorë</i>	671,454

1. Hyrje

Rritja e konkurrencës dhe efijencës në tregjet e shërbimeve financiare janë qëllime të rëndësishme për çdo ekonomi, duke përfshirë edhe ekonominë e Kosovës. Zhvillimet e shpejta në teknologji, modernizimi i sistemit të pagesave, përmirësimi i shërbimeve ndaj klientit dhe rritja e efijencës së sistemit bankar, i kanë ofruar konsumatorëve mënyra të shumta të pagesave pa përdorur paranë e gatshme. Mënyrat e pagesës që konsumatorët po zgjedhin janë duke ndryshuar në vazhdimësi. Veçanërisht me goditjen e pandemisë Covid19 gjatë vitit 2020, është vërejtur një përshpejtim i përdorimit të zgjidhjeve teknologjike dhe shërbimeve digjitale në të gjithë sektorët ekonomik.

Krahas masave për përmirësim të kornizës ligjore, rregullative, si dhe zhvillimeve në infrastrukturë, BQK i kushton një rëndësi të veçantë edhe monitorimit të përdorimit të instrumenteve të pagesave, si një ndihmë e konsiderueshme në procesin e vendimmarrjes dhe reformave në fushën e sistemit të pagesave.

Kartela, transferi i kreditit që tani mund të kryhet edhe nga distanca (përmes ueb faqeve të bankave online apo përmes aplikacioneve të mobilit), Kos Giro, Debitimi Direkt dhe pagesat përmes kuletave digjitale, janë instrumente të pagesave jocabash me të cilat përdoruesit e këtyre shërbimeve transferojnë fonde mes llogarive në banka apo institucione të tjera financiare jo-banka. Janë disa arsye kryesore që ndikojnë tek konsumatori për përdorim të kartelave siç mund të cekim: siguria më e madhe (nga vjedhja e parasë), transfere elektronike me kosto më të ulët duke evituar kohën e nevojshme për tërheqje të parave dhe kostot që bartë paraja fizike, pagesa kudo në botë dhe përmes internetit, ruajtje të transaksioneve në formë elektronike për menaxhim më të mirë të buxhetit, më pak informalitet me benefite për ekonominë e vendit, etj.

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 përfshin periudhën janar-dhjetor 2020 dhe ka qëllim t'i sigurojë publikut një pasqyrë gjithëpërfshirëse të tregut të kartelave të pagesave në Kosovë gjatë vitit 2020, i cili ofron 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 2020. 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.

Kapitulli i fundit përmban listën e tabelave dhe figurave.

1.2 Korniza Ligjore

Njëra nga detyrat mbikëqyrëse të Bankës Qendrore të 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 2020 janë raportuar 13,934 terminale në të cilat janë pranuar kartelat. Nga ky numër, 513 janë terminale ATM për tërheqje të parasë së gatshme, si dhe 13,421 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 2020 numri i terminaleve ATM ishte 513. Të gjitha terminalet ATM që janë instaluar në Kosovë ofrojnë funksionin e tërheqjes, ndërsa 284 dhe 54 prej tyre ofrojnë mundësinë e deponimit dhe funksionin e transfereve të kreditit.

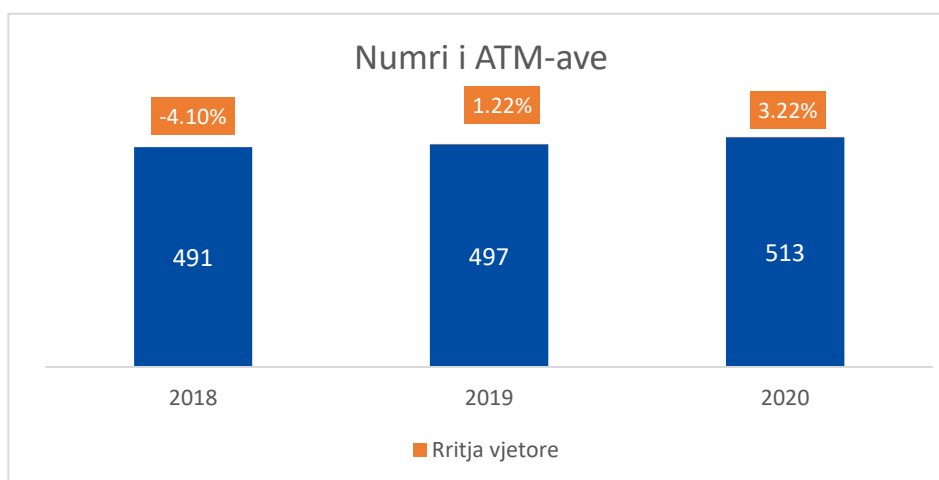
Tabela 1. Terminalet ATM

Terminalet sipas funksionit	2020
Automated Teller Machines (ATM)	513
prej të cilave:	
<i>ATM me funksion tërheqje cash</i>	513
<i>ATM me funksion transfer krediti</i>	54
<i>ATM me funksion depozitim cash</i>	284

Burimi: BQK (2021)

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

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

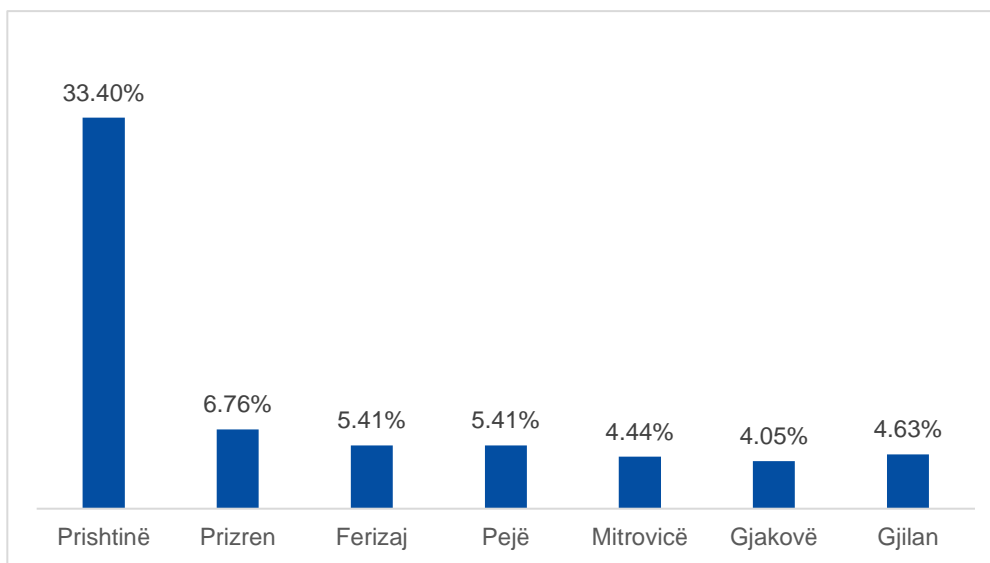


Burimi: BQK (2021)

Në Figurën 2 është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve ATM në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2020.

Nga figura e mëposhtme konstatohet se pjesa më e madhe e terminaleve ATM është koncentruar në qytetin e Prishtinës, 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 (2021)

2.2 Terminalalet POS

Terminali POS është një pajisje që lejon përdorimin e kartelave për pagesa në një pikë shitëse fizike (jo virtuale). Terminalalet 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.

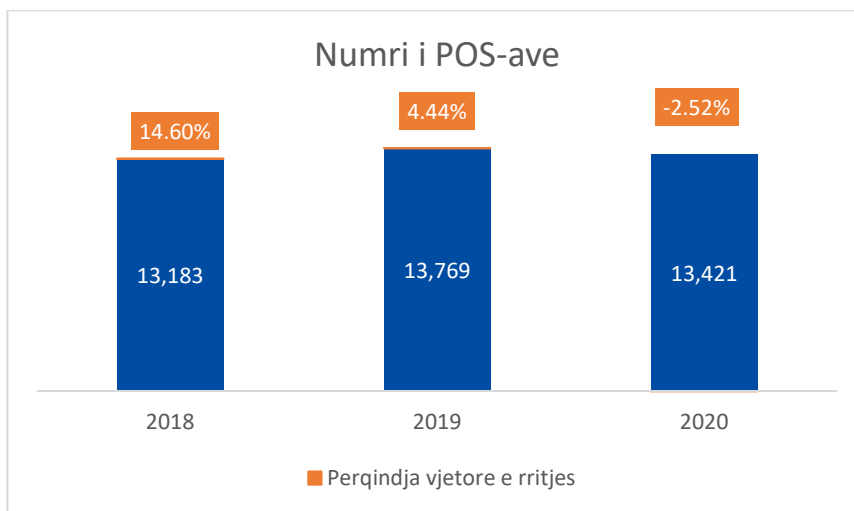
Tabela 2. Terminalalet POS

Terminalalet sipas funksionit	2020
Terminalalet POS (Point of Sale)	13,421
<i>prej të cilave:</i>	
<i>POS me funksion tërheqje cash</i>	64
<i>EFTPOS</i>	13,357

Burimi: BQK (2021)

Numri i terminaleve POS në fund të vitit 2020 ishte 13,421 terminale, nga të cilat 64 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.

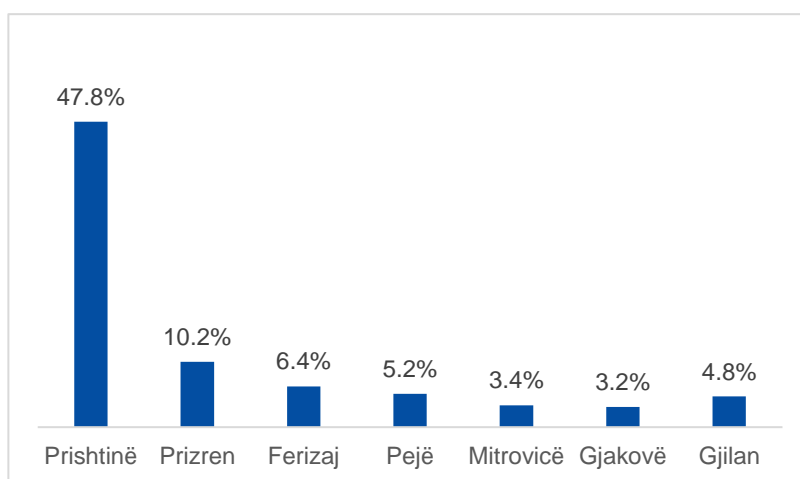
Figura 3. Numri i POS-ave në tri vitet e fundit



Burimi: BQK (2021)

Në Figurën 4, është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve POS në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2020. 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 (2021)

3. Përdorimi i kartelave

3.1 Numri i përgjithshëm i kartelave

Në fund të vitit 2020 janë raportuar 1,378,899 kartela të klientëve në Republikën e Kosovës, të cilat përfshijnë kartela debiti, krediti dhe kartela debiti të vonuar për individë dhe biznese. Krahasuar me fundin e vitit 2019, numri i përgjithshëm i kartelave të klientëve është rritur për 6.4 përqind. Numri i përgjithshëm i kartelave në fund të vitit 2019 ka qenë 1,295,000 kartela. Për të njëjtën periudhë, debit kartelat janë rritur për 8.4 përqind, ndërsa kredit kartelat kanë pësuar rënie për 5.15 përqind.

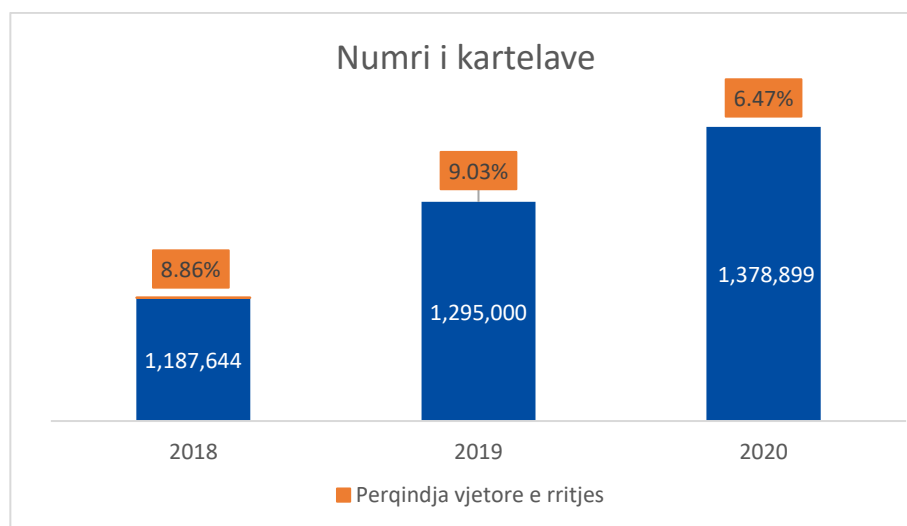
Tabela 3. Llojet dhe funksionet e kartelave

Llojet e kartelave	Debiti	Krediti	Debiti te vonuar
<i>Kartela lokale</i>	33,076	367	0
<i>Visa</i>	655,142	111,641	622
<i>MasterCard</i>	513,684	63,197	186
<u>Numri i përgjithshëm</u>	1,201,902	175,205	808

Burimi: BQK (2021)

Për periudhën trevjeçare (2018-2020), 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 (2021)

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 55 përqind e tyre janë të brendit Visa dhe 42 përqind janë MasterCard, si dhe afër 3 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 2020



Burimi: BQK (2021)

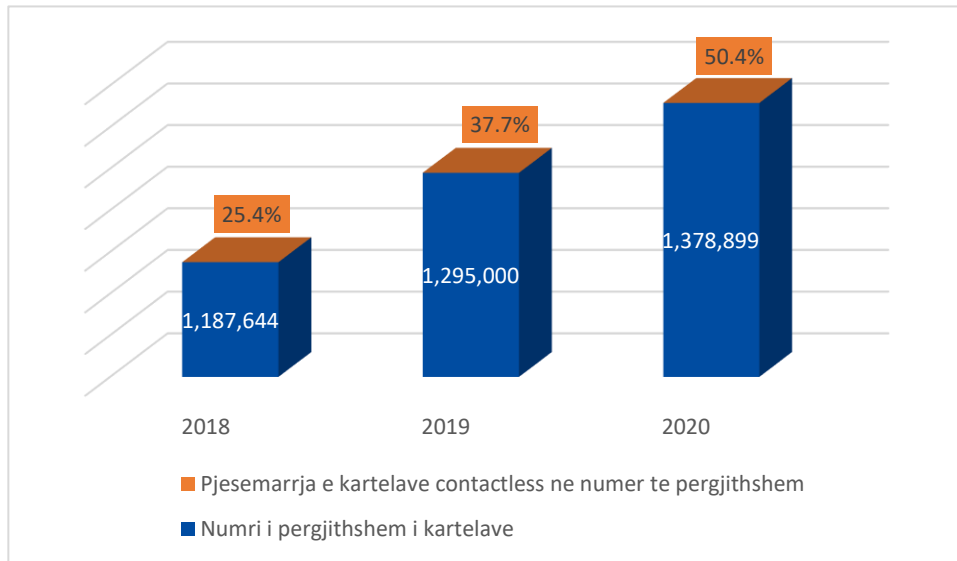
Varësisht nga teknologjia që është aplikuar për inicimin e transaksioneve të pagesave, kartelat mund të ndahen në dy lloje: kartela contact dhe contactless. Kartela ‘contact’ (me kontakt) janë ato lloj të kartelave me të cilat realizohen transaksionet duke vendosur kartelën në POS terminal ndërsa kartelat 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 2020 ishin pesë banka komerciale në Kosovë që kanë ofruar këto lloj kartelesh për klientët e tyre. Numri i përgjithshëm i kartelave me funksionin contactless në fund të vitit 2020 ka qenë 694,829 kartela.

Nga numri i përgjithshëm i kartelave, më shumë se gjysma e tyre (50.4 përqind) ofrojnë mundësinë e pagesave contactless. Në figurën e mëposhtme 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

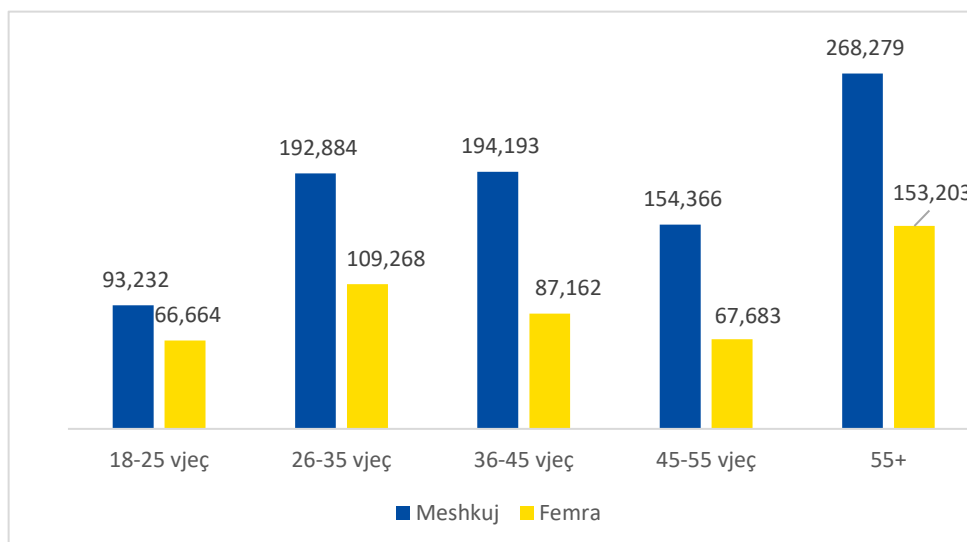


Burimi: BQK (2021)

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. Nga poseduesit e kartelave që i përkasin moshës 18-25 vjet, 58.3 përqind e tyre janë meshkuj, ndërsa 41.7 përqind e tyre janë femra. Në grup-moshën 26-35 vjet, 63.8 përqind e kartelave posedohen nga meshkujt, ndërsa 36.2 përqind nga femrat. Për grup-moshat 36-45 vjet dhe 46-55 vjet, dallimi është akoma më i lartë: 69 përqind e kartelave zotërohen nga meshkujt ndërsa 31 përqind nga femrat. 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 (2021)

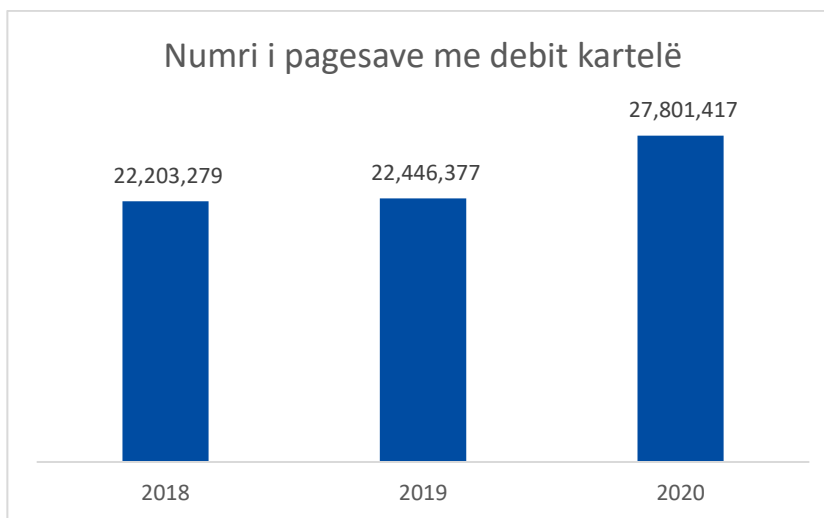
3.3 Sa përdoren debit dhe kredit kartelat nga klientët?

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 2020 me vitin paraprak, kemi një rritje prej 23.8 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



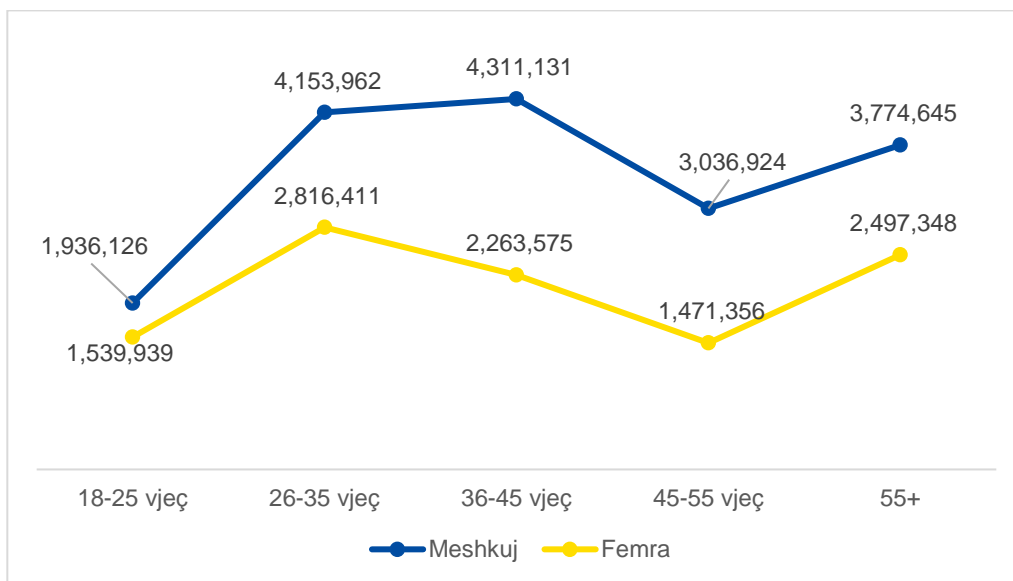
Burimi: BQK (2021)

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 2020 grup-mosha prej 26-35 vjeç ka kryer numrin më të madh të transaksioneve me debit kartela, nga të cilët 60 përqind e transaksioneve janë kryer nga meshkujt ndërsa 40 përqind nga femrat. Kjo mund të nënkuptoj se kjo grup-moshë ka tendencë më të lartë për përdorimin e instrumenteve të pagesave elektronike, por mund të ndërlidhet edhe me faktin e posedimit më të lartë të kartelave dhe të ardhura më të rregullta mujore.

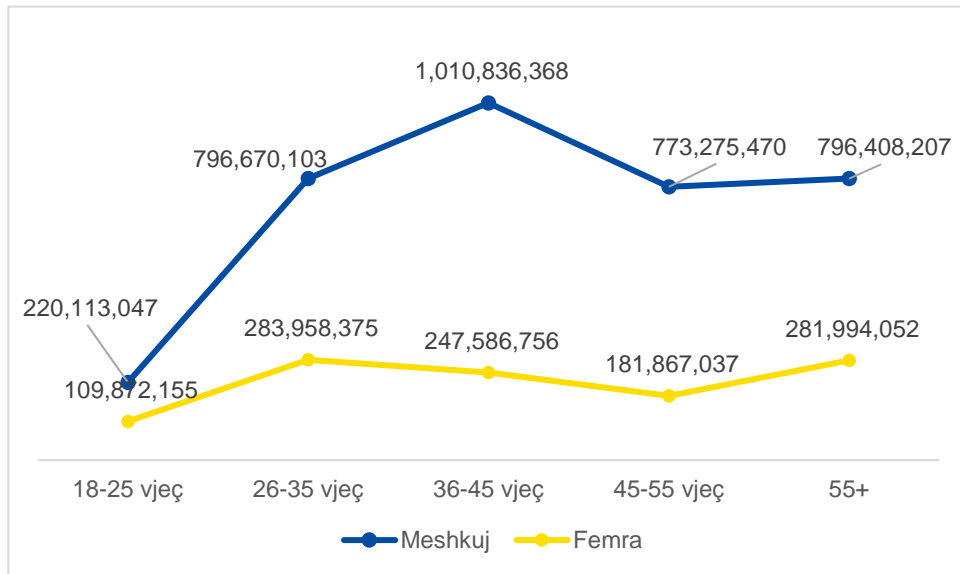
Figura 10. Numri i pagesave me debit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2020).



Burimi: BQK (2021)

Nga të dhënat në Figurën 11, shihet se qytetarët e grup moshave 26-35 vjeç dhe 36-45 vjeç kanë realizuar pagesa me vlerë më të madhe gjatë vitit 2020, 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 2020).



Burimi: BQK (2021)

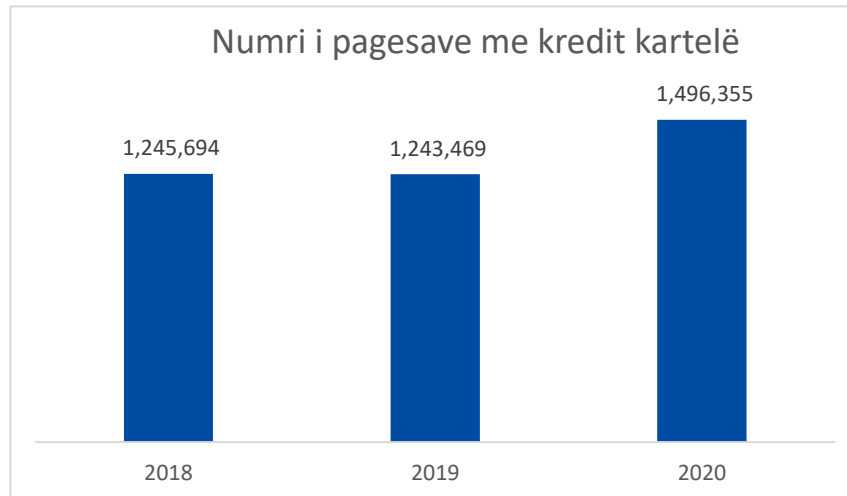
3.3.2 Përdorimi i kredit kartelave nga klientët

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

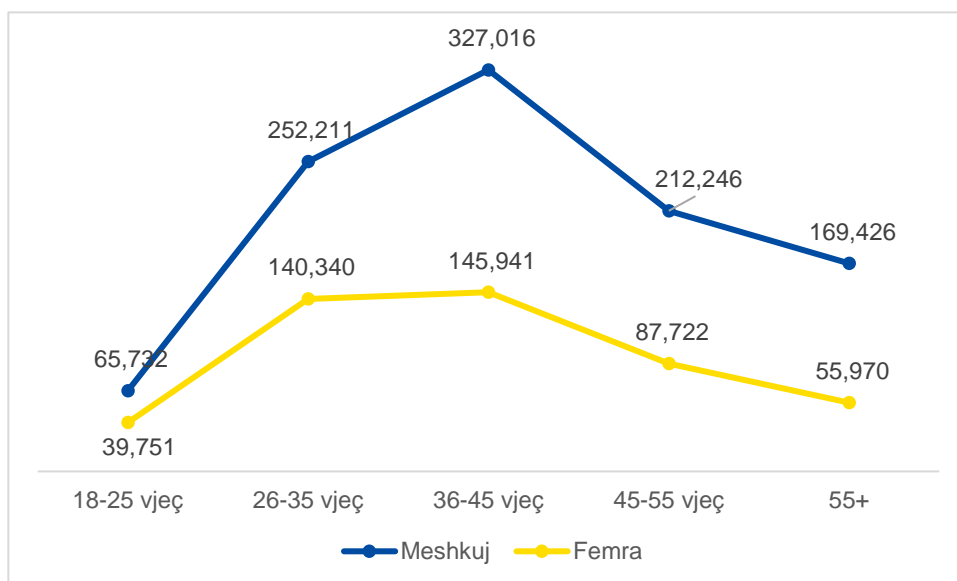


Burimi: BQK (2021)

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 75.17 përqind e transaksioneve me kredit kartela kryhen nga meshkujt, ndërsa vetëm 24.83 përqind e tyre kryhen nga femrat.

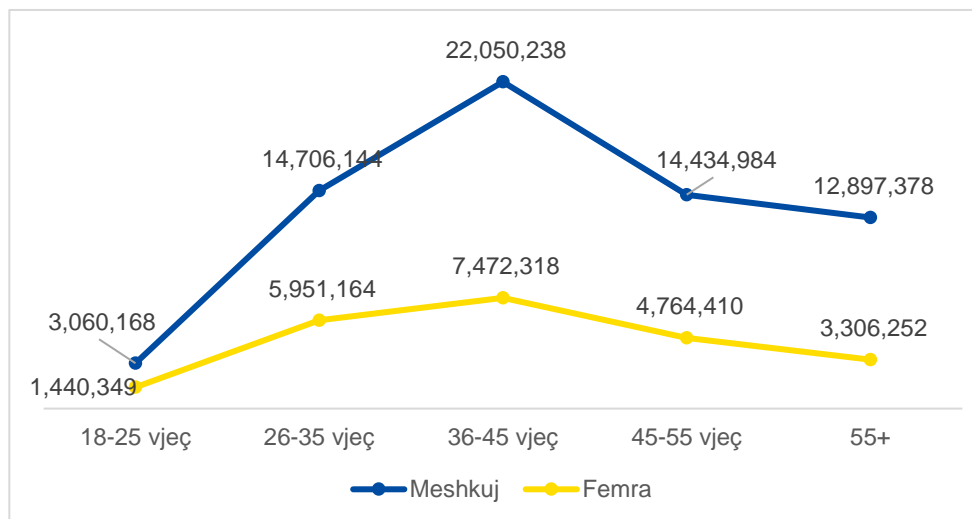
Figura 13. Numri i pagesave me kredit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2020).



Burimi: BQK (2021)

Në Figurën 14 është paraqitur vlera e transaksioneve me kredit kartela të kryera gjatë vitit 2020 nga qytetarët e Kosovës. Nga të dhënat e prezantuara vërejmë se ngjashëm me numrin e transaksioneve, 75 përqind e vlerës së transaksioneve me kredit kartela është kryer nga meshkujt, ndërsa 25 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 2020).



Burimi: BQK (2021)

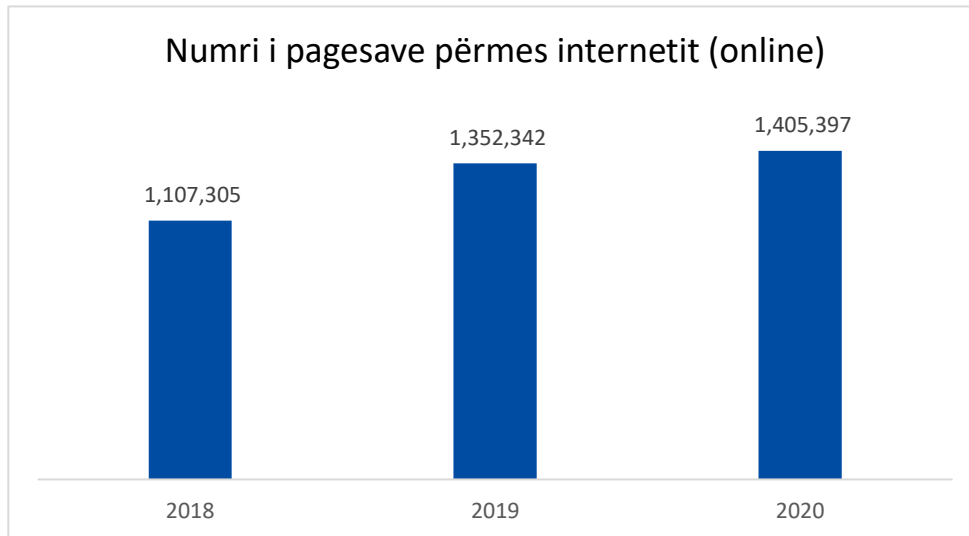
3.4 Përdorimi i kartelave për pagesa online

Krahas rritjes së numrit të kartelave dhe bazuar në numrin e lartë të përdoruesve të internetit në Kosovë¹, janë rritur edhe blerjet “online” (pagesat me kartela) përmes internetit.

Trendi i shpejtë dhe i sigurt i zhvillimit të infrastrukturës virtuale 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. Figura më poshtë tregon trendin rritës përgjatë tri viteve të fundit.

¹Në vitin 2019, 93.2 % e ekonomive familjare në Kosovë kanë pasur qasje në internet në shtëpi apo banesa nga çfarëdo pajisje. <https://ask.rks-gov.net/media/5270/tik-2019.pdf>

Figura 15. Numri i pagesave përmes internetit gjatë tri viteve të fundit

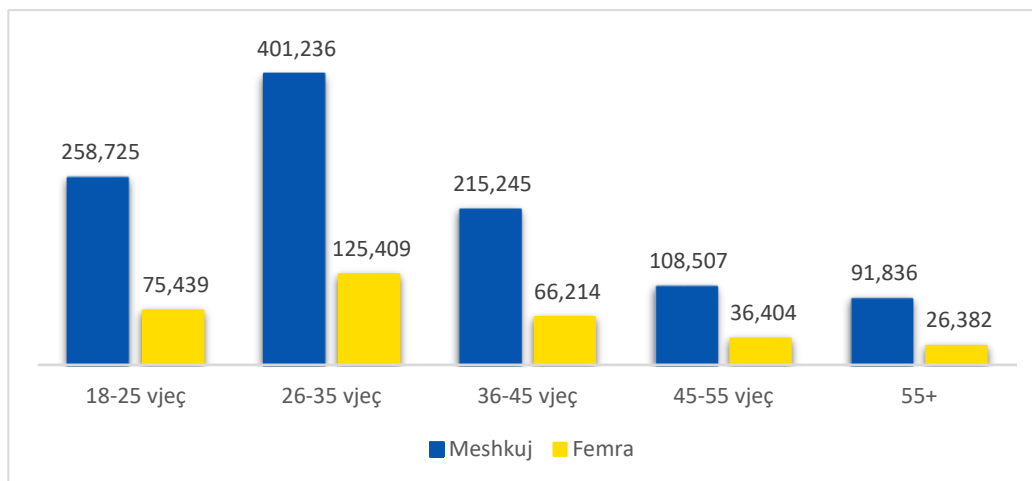


Burimi: BQK (2021)

Pasqyrimi sipas faktorëve socio-demografik, konfirmon trendët e blerjeve online gjatë vitit 2020, ku shihet se klientët e moshës më të re janë më të familjarizuar me blerjet online.

Nga Figura 16 vërehet se numrin më të madh të transaksioneve online e kanë realizuar meshkujt e grup-moshës 26-35 vjeç me 76 përqind të numrit të transaksioneve, në krahasim me femrat e kësaj grup-moshe të cilat kanë kryer 24 përqind të transaksioneve.

Figura 16. Numri i pagesave online

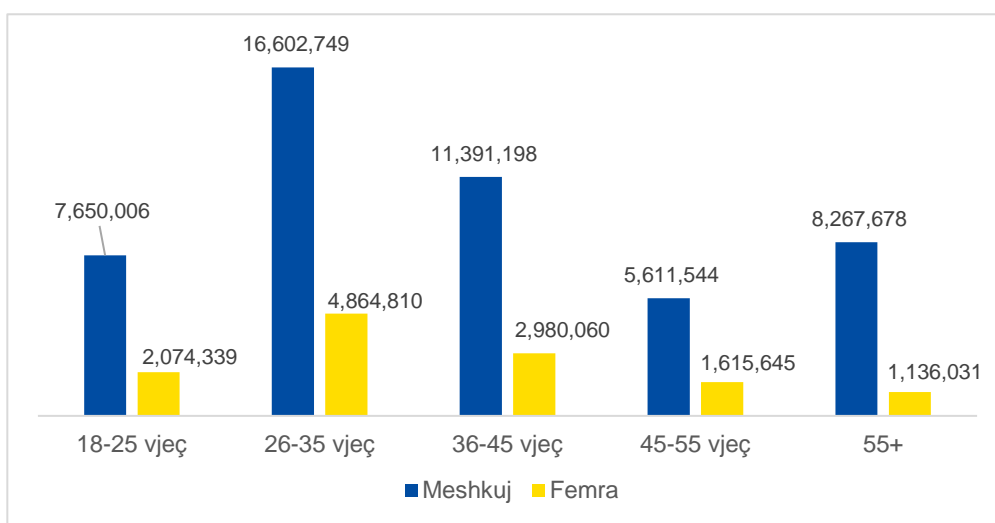


Burimi: BQK (2021)

Në Figurën 17 është paraqitur vlera e blerjeve “online” me kartela. Nga të dhënat e prezantuar konstatohet se nga të gjitha grup-moshat, meshkujt bëjnë më shumë blerje “online”.

Vlera e transaksioneve “online” të kryera nga klientët e moshës 26-35 vjeç dhe ata të moshës 36-45 vjeç ka pjesëmarrjen më të madhe në vlerën e përgjithshme të blerjeve “online”. Në grup-moshën 26-35 vjeç, 77 përqind e blerjeve “online” janë kryer nga meshkujt, ndërsa 23 përqind nga femrat. Dallimi më i madh gjinor është në grup-moshën + 55 vjeç, ku nga vlera e përgjithshme e blerjeve “online” me kartela, 87 përqind e tyre është kryer nga meshkujt ndërsa 13 përqind e tyre nga femrat.

Figura 17. Vlera e pagesave online (me kartela përmes internetit)



Burimi: BQK (2021)

4. Transaksionet me kartela

4.1 Transaksionet të ndara sipas vlerës së pagesave

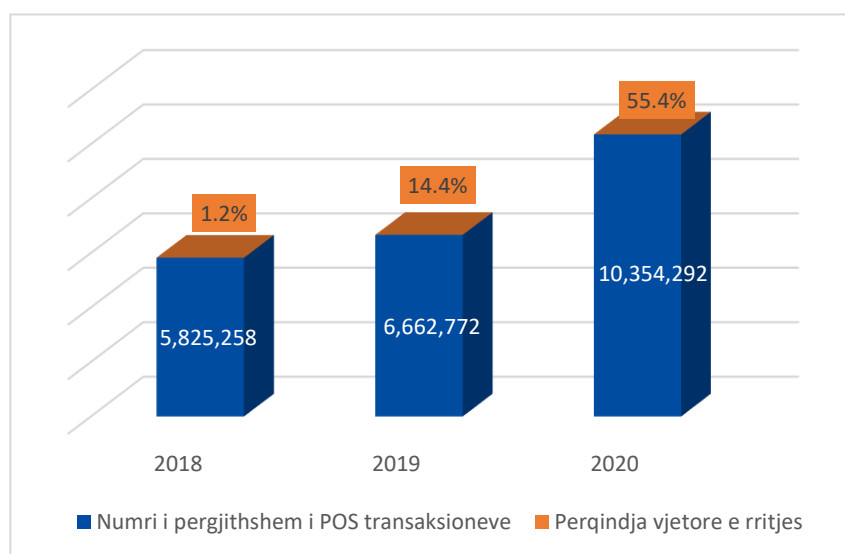
Në fund të vitit 2020 në Kosovë kanë qenë të instaluar 13,421 terminale POS të cilët u mundësojnë qytetarëve të kryejnë pagesa me kartela. Nga numri i përgjithshëm i terminaleve, 88 përqind e tyre ofrojnë mundësinë e pagesave ‘contactless’. Shumë banka e kanë rritur limitin e pagesave pa kontakt duke 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 18 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.

Viti 2020 ka shënuar një rritje enorme të pagesave me kartelë në POS terminale që krahasuar me vitin paraprak transaksionet janë rritur për 55.4%. Ndikim në rritjen e shpejtë të pagesave me kartela gjatë vitit 2020 vlerësohet të kenë pasur edhe kampanjat për përdorim të pagesave elektronike gjatë situatës së pandemisë dhe shmangies së pagesave me para të gatshme me qëllim reduktimin e mundësisë së përhapjes së Covid-19 gjatë procesit të kryerjes së pagesave. Mirëpo, një ndikim të madh në rritjen e pagesave me kartela vlerësohet të ketë pasur edhe amandamentimi i rregullores për instrumentet e pagesave elektronike (dhjetor 2019) me të cilën janë eliminuar tarifatat për klientin me rastin e kryerjes së pagesës në POS terminal të bankave tjera d.m.th. eliminimi i tarifave në pagesa kur lëshuesi i kartelës dhe pranuesi i pagesave me kartela janë dy institucione financiare të ndryshme.

Figura 18. Numri i transaksioneve në POS terminale në tri vitet e fundit

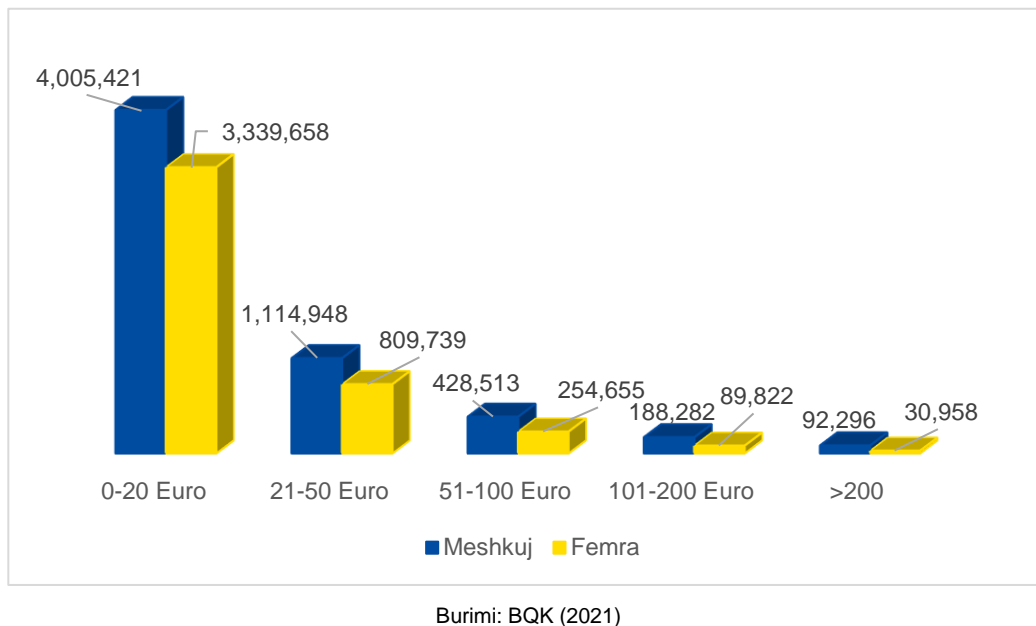


Burimi: BQK (2021)

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 19 shihet se qytetarët e Kosovës preferojnë të kryejnë pagesa me vlera më të vogla: 71 përqind e numrit të përgjithshëm të pagesave në POS terminale është në vlerë 0-20 Euro, ndërsa 29 përqind të atyre mbi 20 Euro.

Po ashtu, nga Figura 19 vërehet se pagesat në POS terminale mbi 200 Euro janë në numër shumë të vogël, ato përbëjnë vetëm 1.2 përqind nga numri i përgjithshëm i pagesave të realizuara në POS gjatë vitit 2020.

Figura 19. Numri i pagesave me kartela në terminale POS sipas vlerave

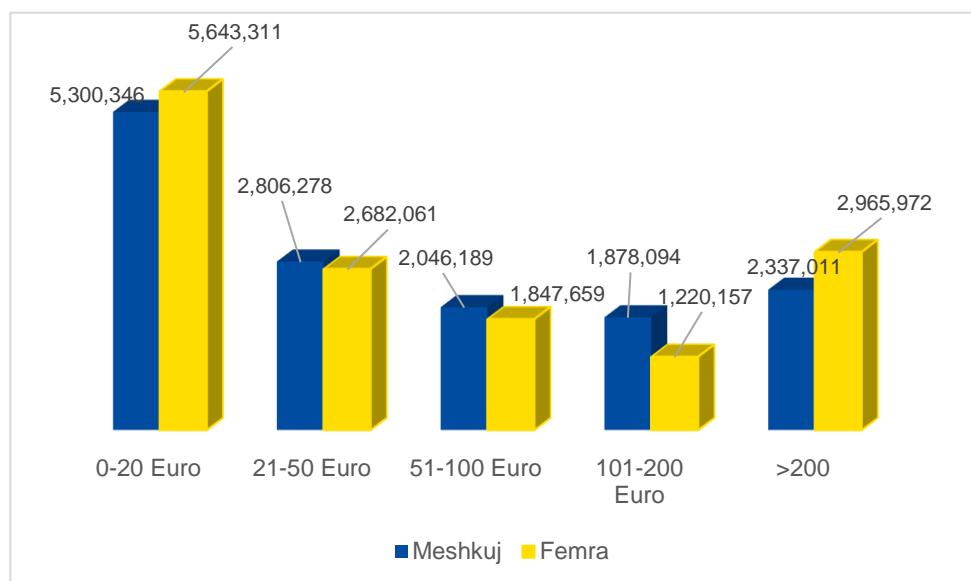


4.1.2 Transaksionet me kartela në ATM terminale

Në Figurën 20 është paraqitur numri i tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2020, i ndarë sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave. Numri i tërheqjeve në terminale ATM në vlerë deri në 20 Euro përbën 38 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve, tërheqjet në vlerë 21-50 Euro përbëjnë 19 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM, ndërsa ato mbi 200 Euro përbëjnë 18 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2020.

Nga numri i përgjithshëm i tërheqjeve në ATM shihet se 50 përqind e numrit të transaksioneve janë realizuar nga meshkujt, ndërsa gjysma tjetër nga femrat.

Figura 20. Numri i tërheqjeve në ATM sipas vlerës



Burimi: BQK (2021)

4.1.3 Transaksionet me kartela përmes internetit

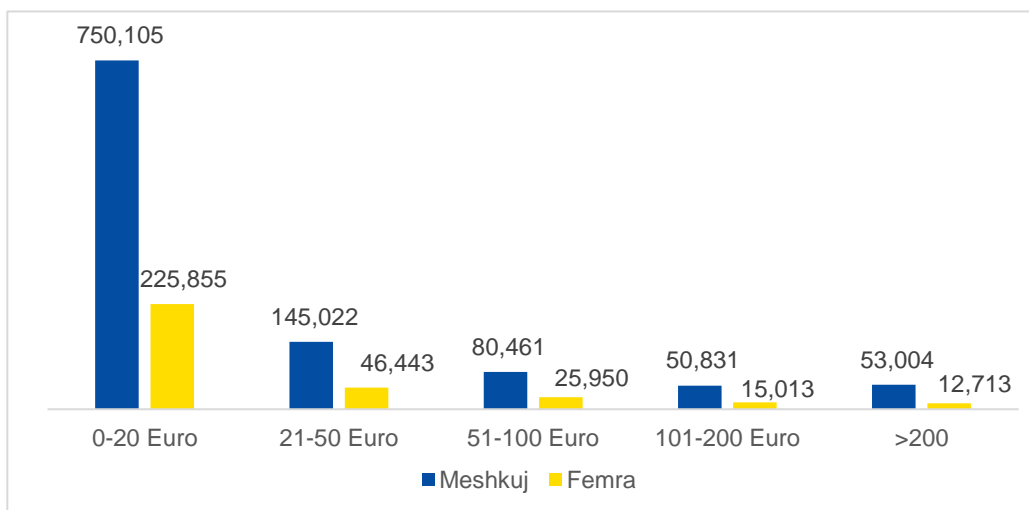
Blerjet “online” me kartela viteve të fundit janë bërë shumë atraktive edhe për qytetarët e Kosovës, ngjashëm me qytetarët e vendeve të tjera. Këto pagesa janë duke u shoqëruar me trende të shpejta zhvillimi. Ato kryesisht përdoren për blerje të mallrave apo shërbimeve, rezervime të hoteleve, pagesa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

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 21, vërejmë se blerjet “online” realizohen kryesisht në vlera të vogla: 70 përqind e blerjeve “online” janë në vlerë nga 0-20 Euro, ndërsa 5 përqind e tyre janë në vlerë mbi 200 Euro. Një nga arsytet që mund të ketë ndikuar në numrin e lartë të pagesave me vlera të vogla, pra deri në 20 euro², mund të jetë fakti se për mallrat deri në këto vlera nuk aplikohet tarifë doganore gjatë pranimit të mallit.

Po ashtu, nga Figura 21 shihet se nga blerjet në vlerë 0-20 Euro, 77 përqind janë kryer nga meshkujt dhe 23 përqind nga femrat, ndërsa nga numri i përgjithshëm i blerjeve “online” 76 përqind e blerjeve janë kryer nga meshkujt, ndërsa 24 përqind nga femrat.

² Dërgesat me vlera të vogla / Blerjet online – Neni 27. <https://dogana.rks-gov.net/per-individ/legjislacioni/dergesat-me-vlera-te-voglablerjet-online/>

Figura 21. Numri i pagesave online sipas vlerës



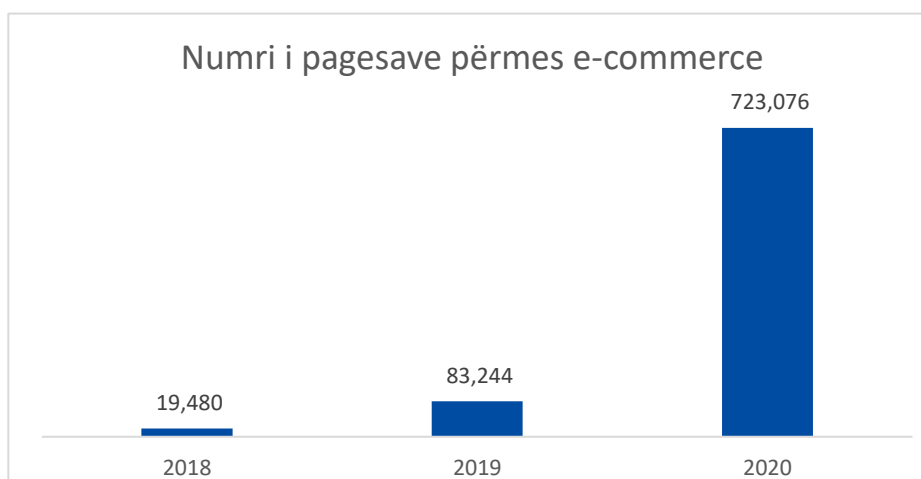
Burimi: BQK (2021)

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. Figurat e mëposhtme tregojnë numrin dhe vlerën e pagesave online me kartela të realizuara përmes shërbimit e-commerce, nga klientët në webfaqe të kompanive brenda vendit gjatë tri viteve të fundit si dhe më detajisht për vitin 2020.

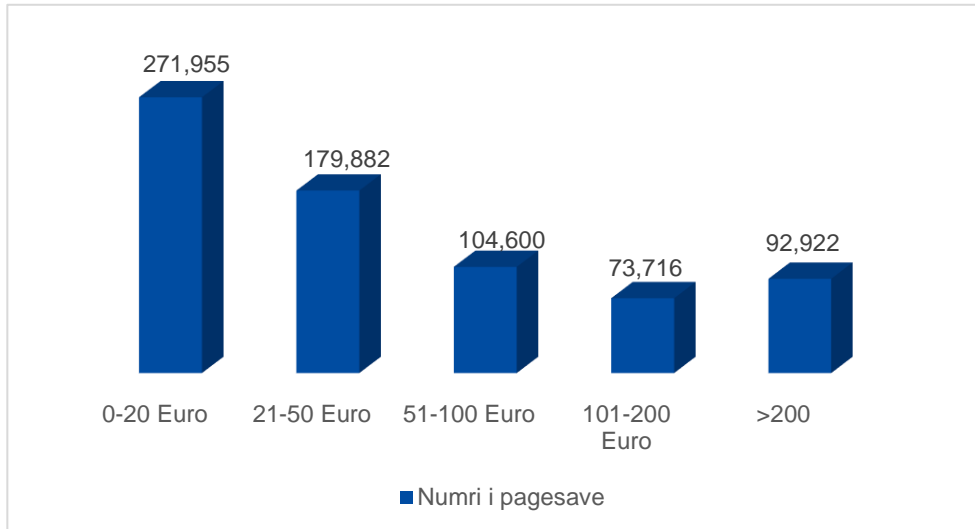
Figura 22. Numri i pagesave përmes e-commerce



Vlen të theksohet se numri i pagesave të realizuara përmes e-commerce gjatë vitit 2020 është rritur dukshëm, nëse krahasojmë me vitet paraprake. Në vitin 2018 ishin 19,480 pagesa të realizuara përmes e-commerce, gjatë vitit 2019 ky numër ishte 83,244 sosh,

ndërsa vetëm gjatë vitit 2020 janë realizuar 723,076 pagesa të tilla. Nëse krahasojmë numrin e pagesave të realizuara gjatë vitit 2020, krahasuar me vitin paraprak, atëherë kemi një rritje mbi 750 përqind. Kjo nënkupton që shumë kompani në Kosovë kanë filluar të shfrytëzojnë infrastrukturën e mundësuar nga bankat për shitjen e produkteve apo shërbimeve të tyre.

Figura 23. Numri i pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2021)

Figura 24. Vlera e pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2021)

4.3 Shërbimi përmes kuletës digjitale

Gjatë vitit 2019, një nga bankat komerciale në Kosovë prezantoi produktin e ri për pagesa – kuleta digjitale. Kurse në vitin 2020 u shtuan edhe dy banka tjera që prezantuan këtë produkt për klientët e tyre. 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 terminalet 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 është e përfunduar.

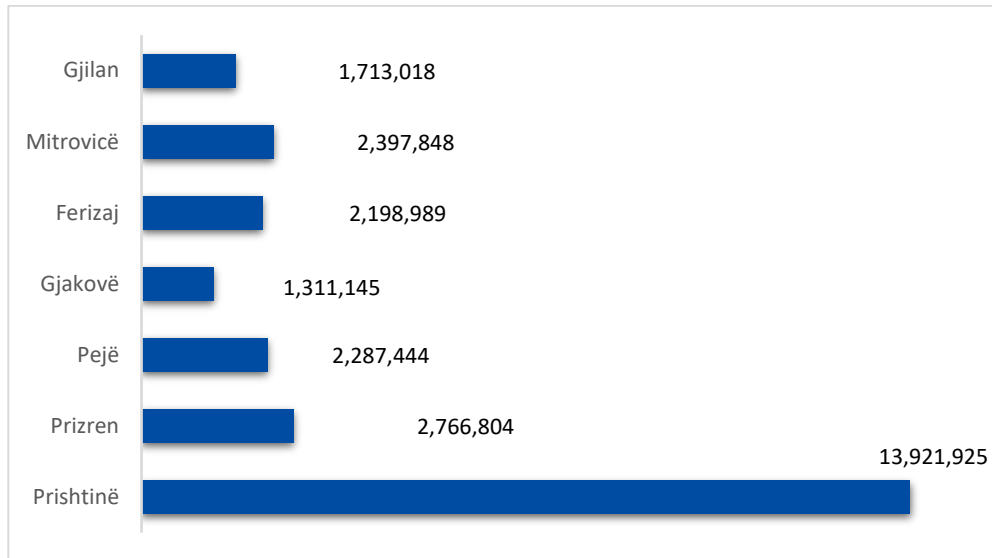
Numri i pagesave përmes kuletës digjitale gjatë vitit 2020 ishte 51,744 pagesa, ndërsa vlera e përgjithshme e këtyre pagesave ishte 824,468.22 euro.

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 33.4 përqind të numrit të terminaleve ATM dhe 47.8 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 24 shihet se janë realizuar 52 përqind e transaksioneve me kartela në terminale ATM dhe POS të instaluara vetëm në qytetin e Prishtinës, ndërsa pjesa tjetër prej 48 përqind janë realizuara në terminalet e instaluara në 6 qytetet e tjera më të mëdha pas Prishtinës.

Figura 25. Numri i transaksioneve në terminale ATM dhe POS sipas qyteteve kryesore

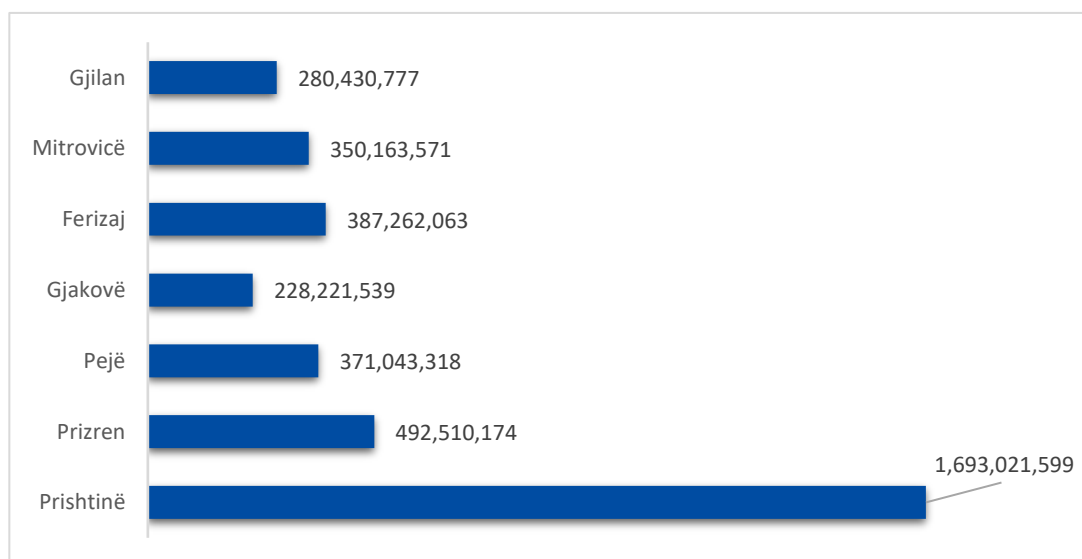


Burimi: BQK (2021)

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 44.5 përqind e vlerës së transaksioneve me kartela, ndërsa 55.5 përqind në 6 qytetet e tjera më të mëdha të Kosovës siç janë paraqitur në figurën 25.

Figura 26. Vlera e transaksioneve në terminale ATM dhe POS sipas qyteteve kryesore

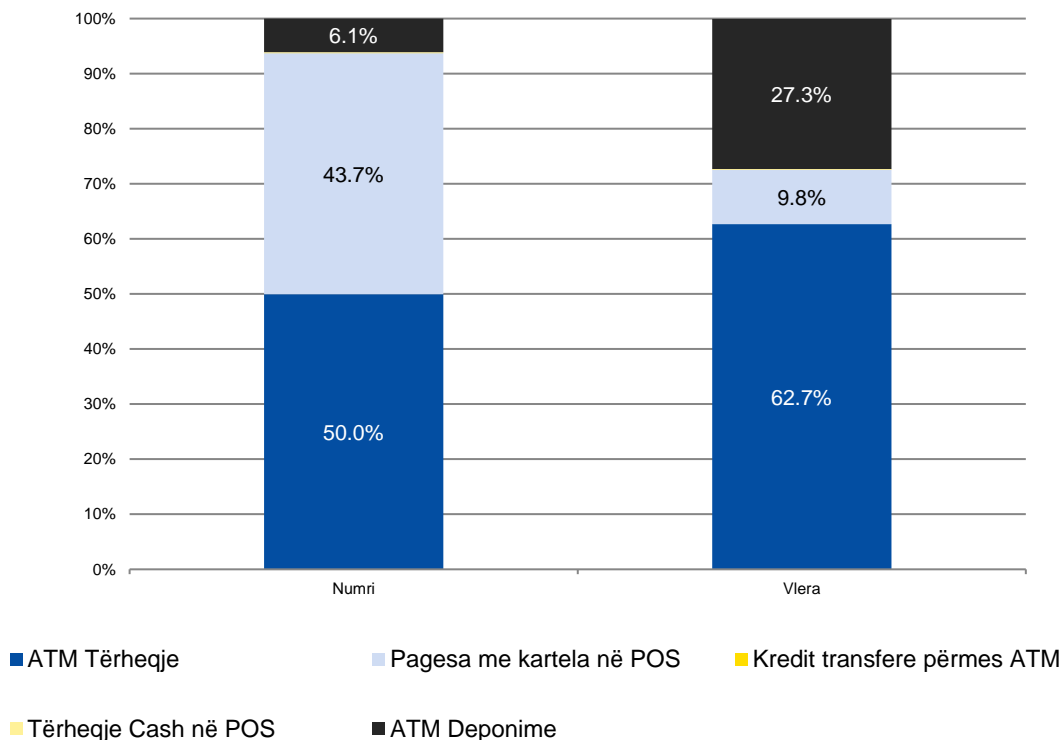


Burimi: BQK (2021)

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 26 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 2020, ku 50 përqind e transaksioneve me kartela janë tërheqje në ATM, ndërsa pagesat në terminale POS janë 43.7 përqind e numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela. Gjithashtu edhe sa i përket vlerës së transaksioneve, tërheqjet dominojnë në pjesëmarrje (62.7 përqind), dhe pas tyre deponimet në ATM me 27.3 përqind. Përderisa pagesat me kartela në terminale POS përbëjnë 43.7 përqind të numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela. Pjesëmarrja e tyre është shumë më e ulët (9.8 përqind) në vlerën e përgjithshme të transaksioneve me kartela. Një pjesëmarrje e tillë nënkupton se qytetarët më shumë përdorin kartelat për kryerje të pagesave në vlera të vogla.

Figura 27. Pjesëmarrja e transaksioneve me kartela



Burimi: BQK (2021)

6. Konkluzionet dhe të gjeturat e analizës

Përdorimi i kartelave

Pavarësisht se numri i transaksioneve me kartela në Kosovë për kokë banori (16.2) është më i vogël se numri i transaksioneve në vendet e Eurozonës (142.2), tregu i kartelave në vend vazhdon të zhvillohet me ritme të shpejta, duke u ofruar qytetarëve alternativa të lehta për kryerje të shërbimeve të pagesave.³ Nga të dhënat e paraqitura në këtë analizë mund të konstatohet se kartelat ende përbëjnë elementin më të rëndësishëm në kuadër të instrumenteve që zëvendësojnë 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.

Shpeshësia e përdorimit

Inkurajues është fakti se qytetarët po i 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 ndërlydhura me qarkullimin e tyre.

Zhvillimi i fushatave edukative

Institucionet financiare në vend t'i kushtojnë rëndësi më të madhe zhvillimit të fushatave edukative për përdorimin e instrumenteve elektronike të pagesave.

Vlerësimi i efikasitetit të fushatave edukative për pagesa me kartela

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

³ Numri i pagesave për kokë banori në BE - <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001390>

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 në dhjetor të vitit 2019 ka ndryshuar rregulloren për instrumentet e pagesave elektronike duke eliminuar tarifën që bankat aplikojnë ndaj mbajtësit të kartelës me rastin e pagesës në terminale të bankave tjera. BQK po ashtu është duke punuar në rregullimin e tarifave të shkëmbimit (ang. interchange fee) me qëllim reduktimin e kostove për bizneset me rastin e pranimin të pagesave me kartela, duke u bazuar në Rregulloren e BE-së për tarifën e shkëmbimit.