



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

Përdorimi i kartelave në Kosovë

T e t o r 2 0 2 4

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

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 2024.
Çdo korrigjim i nevojshëm bëhet në versionin elektronik.
Ky publikim përfshin të dhënat në dispozicion deri më 31 dhjetor 2023.

Përmbajtja

1. HYRJE	6
1.1 STRUKTURA E PUBLIKIMIT	7
1.2 KORNIZA LIGJORE.....	7
2. INFRASTRUKTURA E PAGESAVE	7
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	17
3.4 PËRDORIMI I KARTELAVE PËR PAGESA ONLINE	20
4. TRANSAKSIONET ME KARTELA.....	22
4.1 TRANSAKSIONET TË NDARA SIPAS VLERËS SË PAGESAVE.....	22
4.1.1 TRANSAKSIONET ME KARTELA NË POS TERMINALE	23
4.1.2 Transaksionet me kartela në ATM terminale	24
4.1.3 Transaksionet me kartela përmes internetit	25
4.2 SHËRBIMI E-COMMERCE NË KOSOVË.....	26
5. TRANSAKSIONET ME KARTELA SIPAS VEND-NDODHJES SË TERMINALEVE TË PAGESAVE.....	29
5.1 PJESËMARRJA E TRANSAKSIONEVE ME KARTELA SIPAS NUMRIT DHE SIPAS VLERËS.....	30
6. KONKLuzionet dhe të gjeturat e analizës	31

Të dhëna mbi numrin e terminaleve dhe kartelave bankare për vitin 2023 në Kosovë

Banorë		1.79million
Sipërfaqja (km²)		10,887
Densiteti (për km ²)		164
ATM		583
	<i>për 1 milion banorë</i>	328
	<i>për 100 km²</i>	5
POS		17,187
	<i>për 1 milion banorë</i>	9,656
	<i>për 100 km²</i>	158
Kredit Kartelat		179,962
	<i>për 1 milion banorë</i>	101,102
Debit Kartelat		1,372,952
	<i>për 1 milion banorë</i>	771,321

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, qendrat e procesimit, 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 paratë 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 2023, 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 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 2023 dhe ka qëllim t'i sigurojë publikut një pasqyrë gjithëpërfshirëse të tregut të kartelave të pagesave në Kosovë gjatë vitit 2023, 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 2023. 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 2023 janë raportuar 17,770 terminale në të cilat janë pranuar kartelat. Nga ky numër, 583 janë terminale ATM për tërheqje të parasë së gatshme, si dhe 17,187 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 kryejnë transaksione financiare si tërheqje parash, depozitime, kontroll të balancës së llogarisë dhe transferime.

ATM-të janë të pranishme në shumë vende dhe mund të përdoren 24/7, në fund të vitit 2023 numri i terminaleve ATM ishte 583. Të gjitha terminalet ATM që janë instaluar në Kosovë ofrojnë funksionin e tërheqjes, ndërsa 326 dhe 49 prej tyre ofrojnë mundësinë e depozimitit përkatësisht funksionin e transfereve të kreditit.

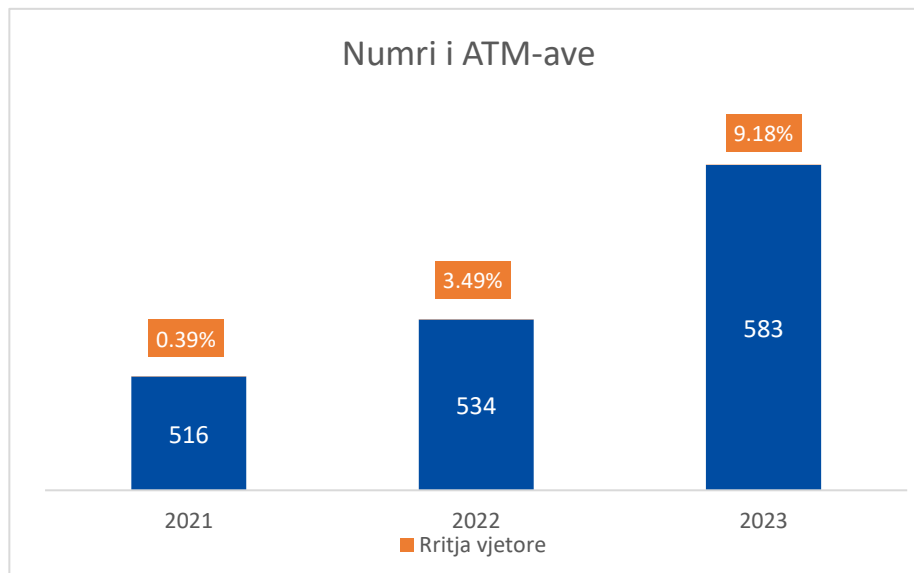
Tabela 1. Terminalet ATM

Terminalet sipas funksionit	2023
Automated Teller Machines (ATM)	583
prej të cilave:	
<i>ATM me funksion tërheqje cash</i>	583
<i>ATM me funksion transfer krediti</i>	49
<i>ATM me funksion depozitim cash</i>	326

Burimi: BQK (2024)

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



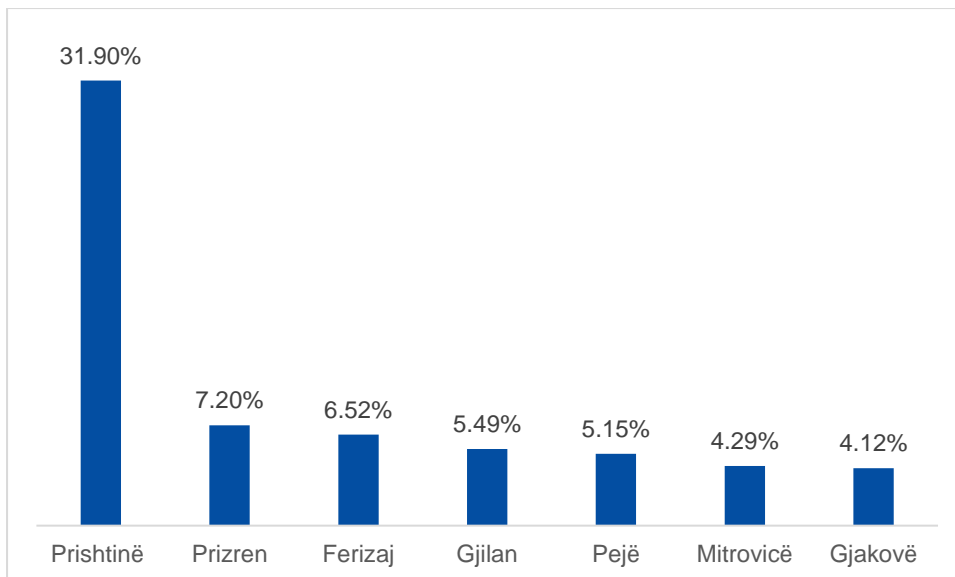
Burimi: BQK (2024)

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.

Në Figurën 2 është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve ATM në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2023.

Figura 2. Shpërndarja e terminaleve ATM nëpër qytete



Burimi: BQK (2024)

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.

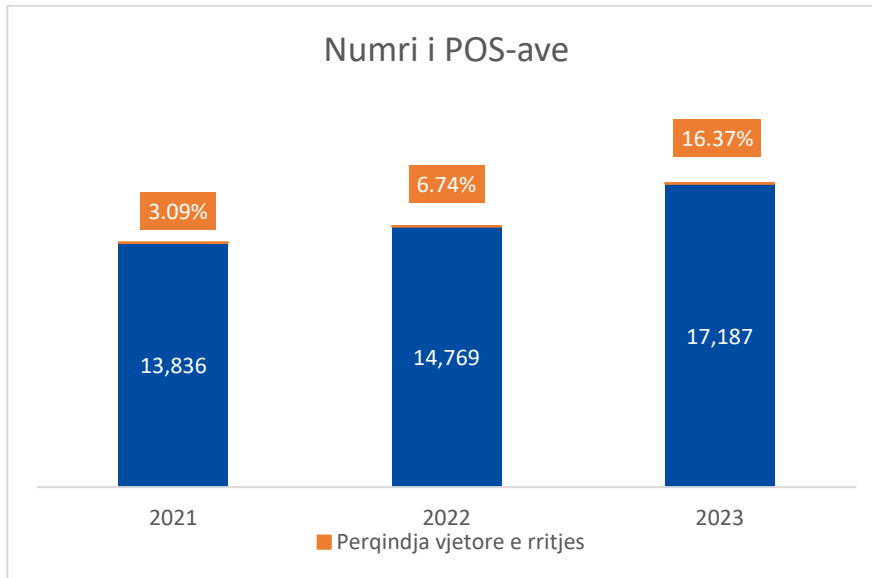
Tabela 2. Terminalet POS

Terminalet sipas funksionit	2023
Terminale POS (Point of Sale)	17,187
<i>prej të cilave:</i>	
<i>POS me funksion tërheqje cash</i>	63
<i>EFTPOS</i>	17,127

Burimi: BQK (2024)

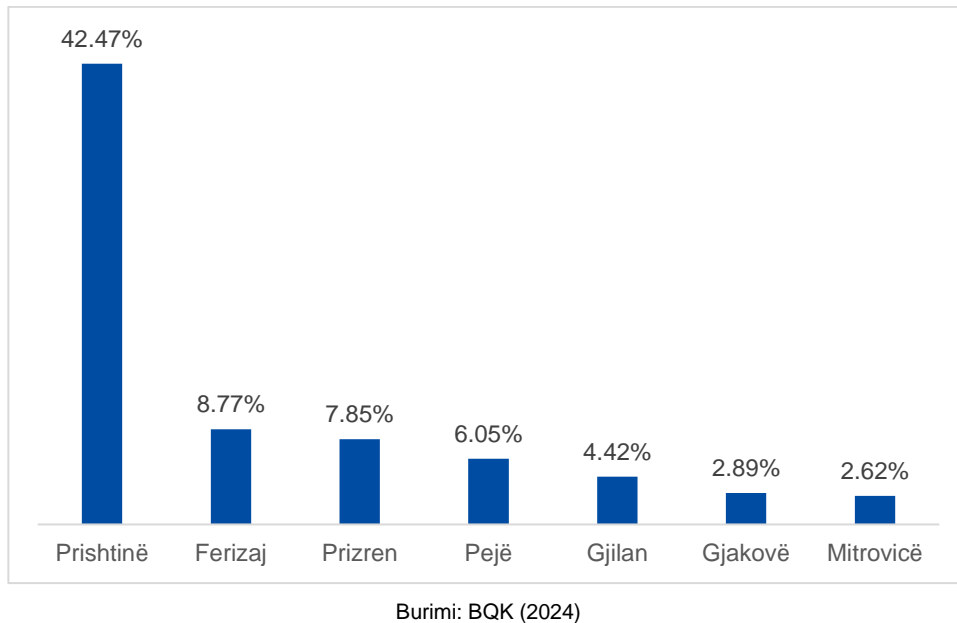
Numri i terminaleve POS në fund të vitit 2023 ishte 17,187 terminale, nga të cilat 63 prej tyre ofrojnë edhe shërbimin e tërheqjeve cash. Në figurën e mëposhtme janë paraqitur të dhënat për tri vitet e fundit, për numrin e POS terminaleve, si dhe rritja/ulja vjetore.

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



Në Figurën 4, është paraqitur shpërndarja e rrjetit të terminaleve POS në qytetet më të mëdha të Kosovës në fund të vitit 2023. 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



3. Përdorimi i kartelave

3.1 Numri i përgjithshëm i kartelave

Në fund të vitit 2023 janë raportuar 1,612,374 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 2023, janë përfshirë edhe të dhënat e kartelave me funksion paranë elektronike të lëshuara nga IFJB-të me gjithsej 36,160 kartela. Krahasuar me fundin e vitit 2022, numri i përgjithshëm i kartelave të klientëve është rritur për 6.03 përqind. Numri i përgjithshëm i kartelave në fund të vitit 2022 ka qenë 1,520,640 kartela. Për të njëjtën periudhë, debit kartelat janë rritur për 4.3 përqind, ndërsa kredit kartelat janë zvogëluar për 0.9 përqind.

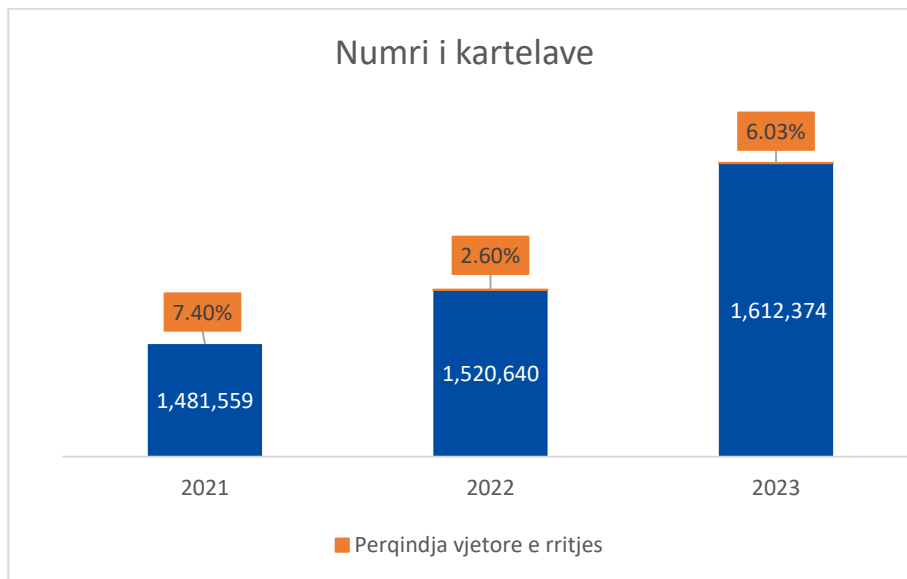
Tabela 3. Llojet dhe funksionet e kartelave

Llojet e kartelave	Debiti	Krediti	Debiti te vonuar
<i>Kartela lokale</i>	37,737	197	0
<i>Visa</i>	725,063	108,729	290
<i>MasterCard</i>	610,152	71,036	245
<u>Numri i përgjithshëm</u>	1,372,952	179,962	535

Burimi: BQK (2024)

Për periudhën trevjeçare (2021-2023), 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 (2024)

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 52 përqind e tyre janë të brendit Visa dhe 44 përqind janë MasterCard, si dhe afër 4 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 2023



Burimi: BQK (2024)

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

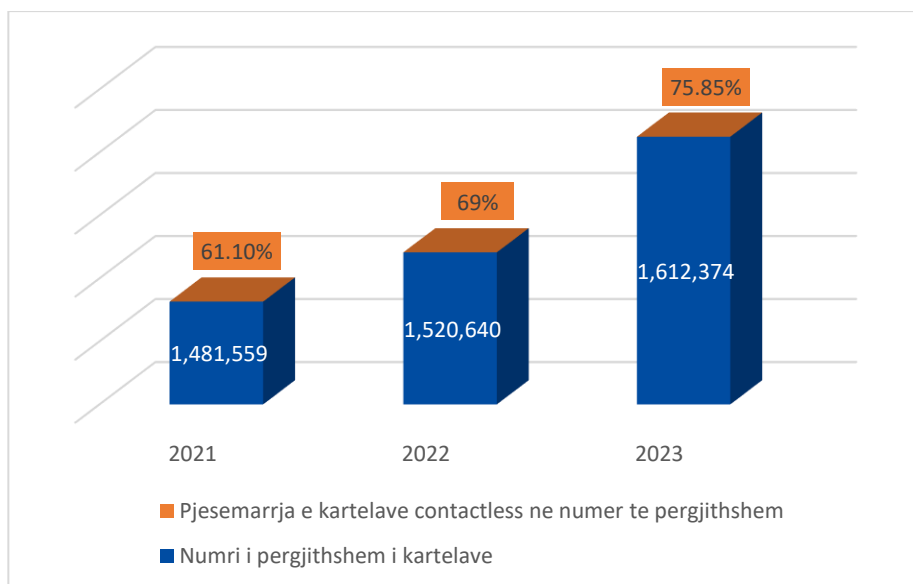
e transaksioneve vetëm duke ofruar kartelën afër POS terminalit, pra pa pasur nevojë për kontakt fizik me pajisjen.

Kartela ‘contactless’ kanë filluar të lëshohen në Kosovë që nga viti 2016. Gjatë vitit 2023, ishin dhjetë banka komerciale dhe tri nga IFJB në Kosovë që kanë ofruar këto lloj kartele për klientët e tyre. Numri i përgjithshëm i kartelave me funksionin contactless në fund të vitit 2023 ka qenë 1,223,095 kartela.

Nga numri i përgjithshëm i kartelave, më shumë se gjysma e tyre (75 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

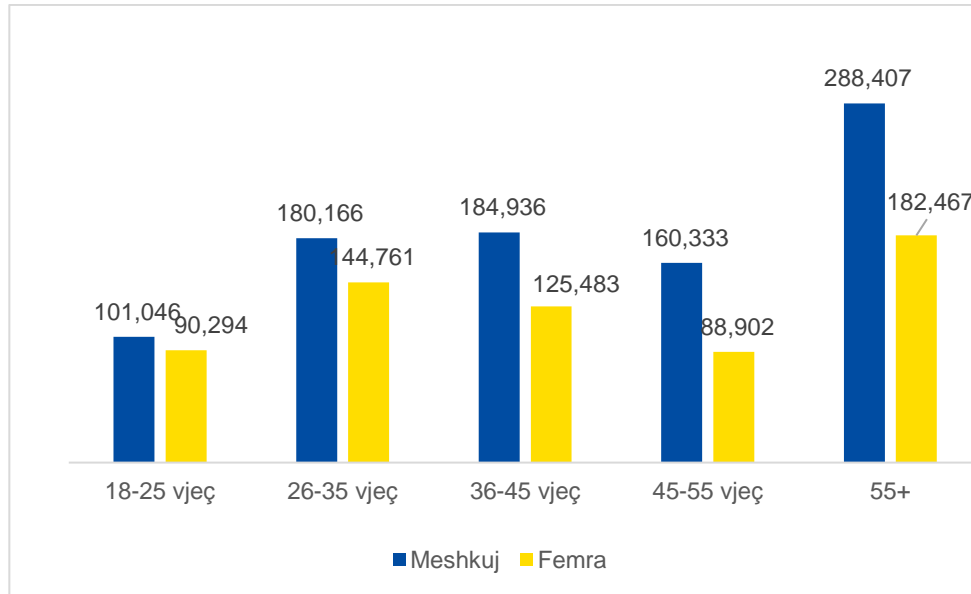


Burimi: BQK (2024)

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 (2024)

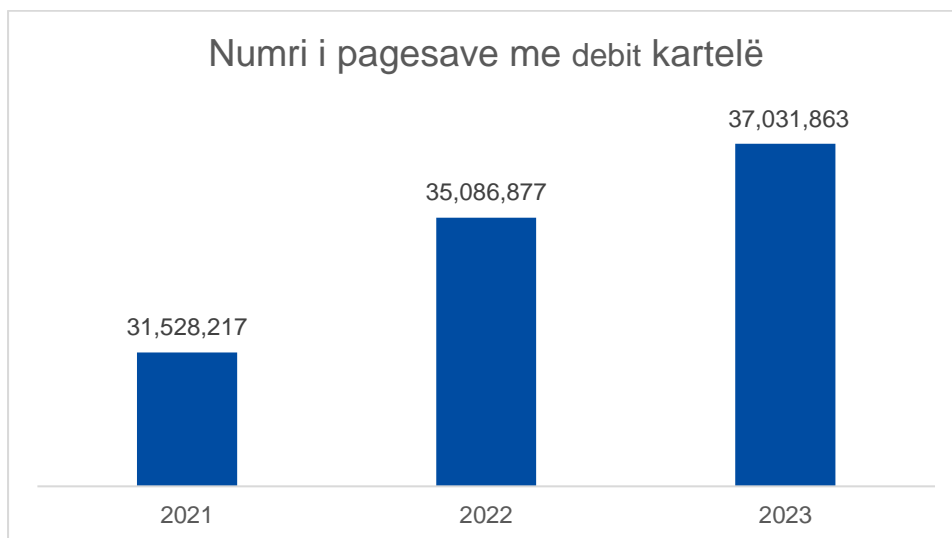
3.3 Sa përdoren debit dhe kredit kartelat nga klientët?

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 2023 me vitin paraprak, kemi një rritje prej 5.54 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



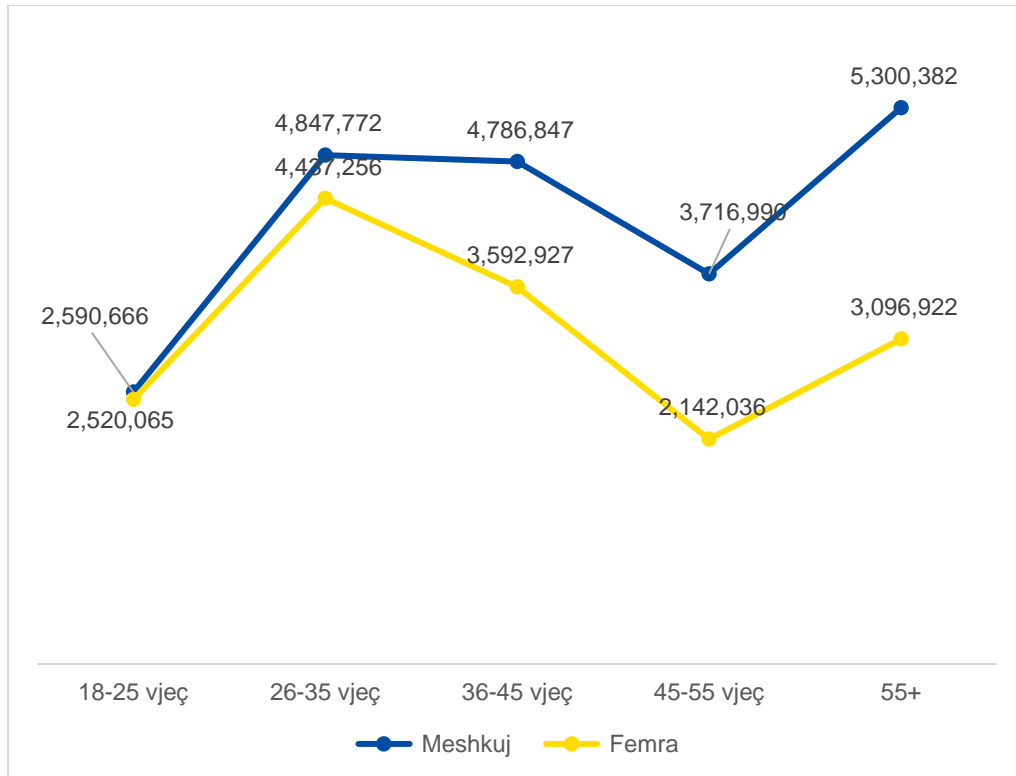
Burimi: BQK (2024)

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 2023 grup-mosha prej 26-35 vjeç ka kryer numrin më të madh të transaksioneve me debit kartela, nga të cilët 52 përqind e transaksioneve janë kryer nga meshkujt ndërsa 48 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.

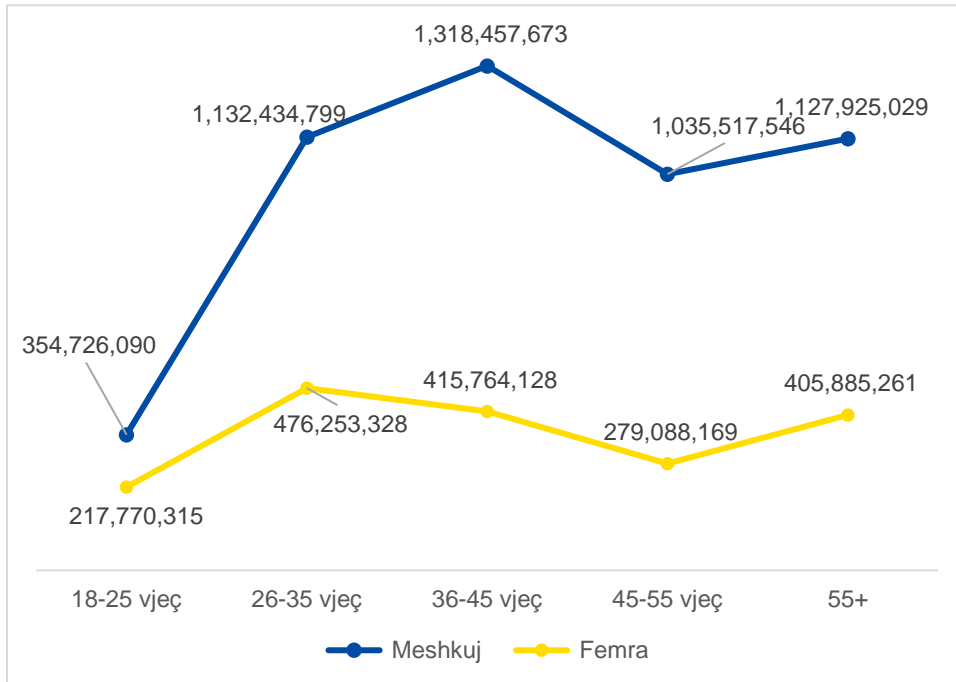
Figura 10. Numri i pagesave me debit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2023).



Burimi: BQK (2024)

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 2023, 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 2023).



Burimi: BQK (2024)

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.

Figura në vazhdim paraqet trendin e transaksioneve me kredit kartela brenda tri viteve të fundit, në терминаlet e bankave brenda vendit (ATM apo POS terminale).

Figura 12. Numri i pagesave me kredit kartela gjatë tri viteve të fundit¹

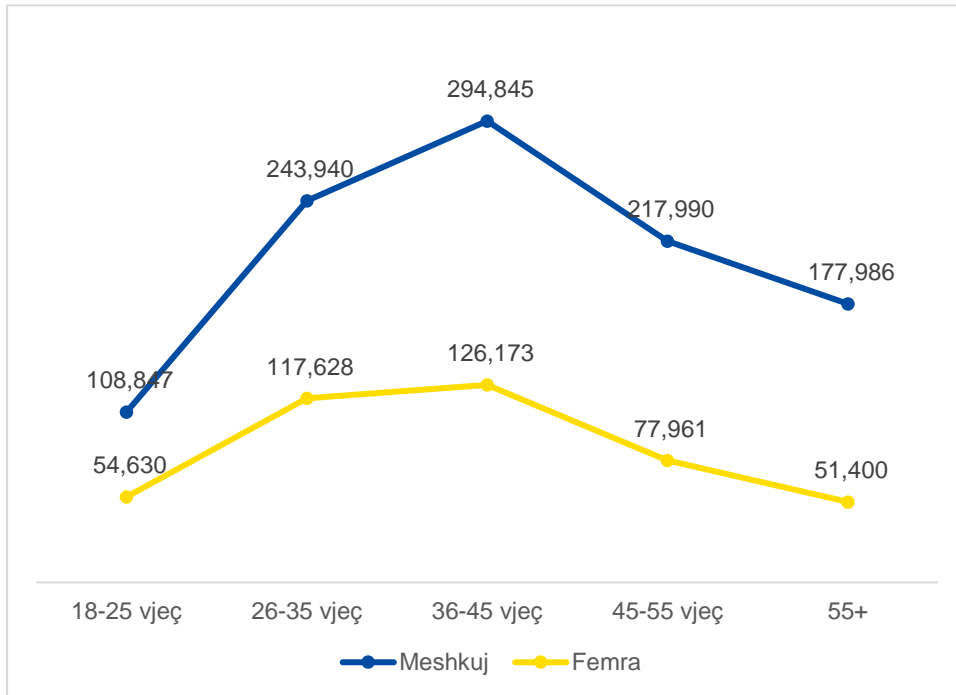
Burimi: BQK (2024)

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 71 përqind e transaksioneve janë kryer nga meshkujt, ndërsa 29 përqind nga femrat.

Dallimi më i madh qëndron në numrin e transaksioneve të kryera nga qytetarët e moshës mbi 55 vjeç, ku shihet se 78 përqind e transaksioneve me kredit kartela kryhen nga meshkujt, ndërsa vetëm 22 përqind e tyre kryhen nga femrat.

¹ Te dhënat për vitin 2021 janë reviduar

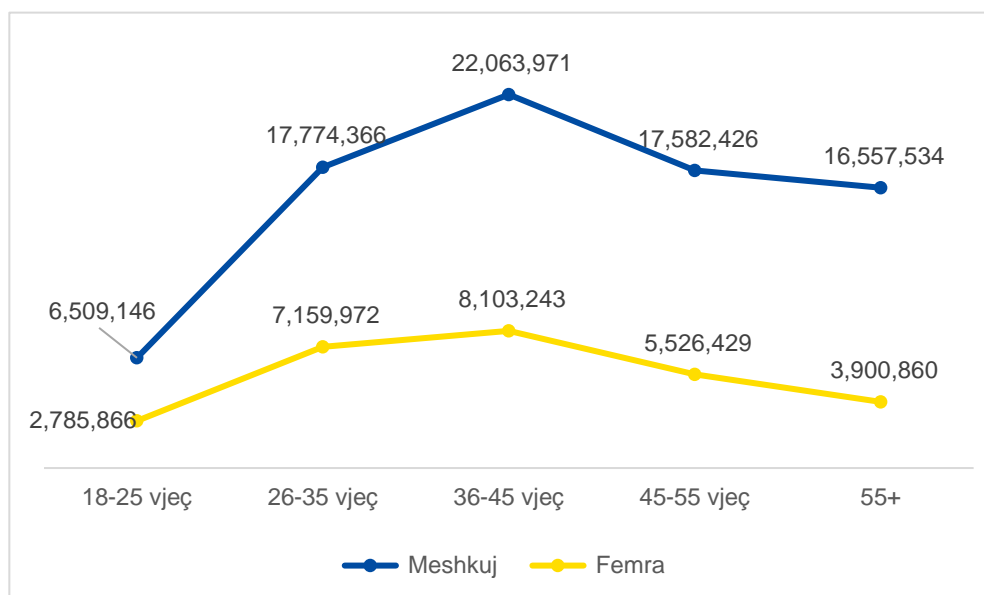
Figura 13. Numri i pagesave me kredit kartela në terminale (sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave për vitin 2023).



Burimi: BQK (2024)

Në Figurën 14 është paraqitur vlera e transaksioneve me kredit kartela të kryera gjatë vitit 2023 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 2023).



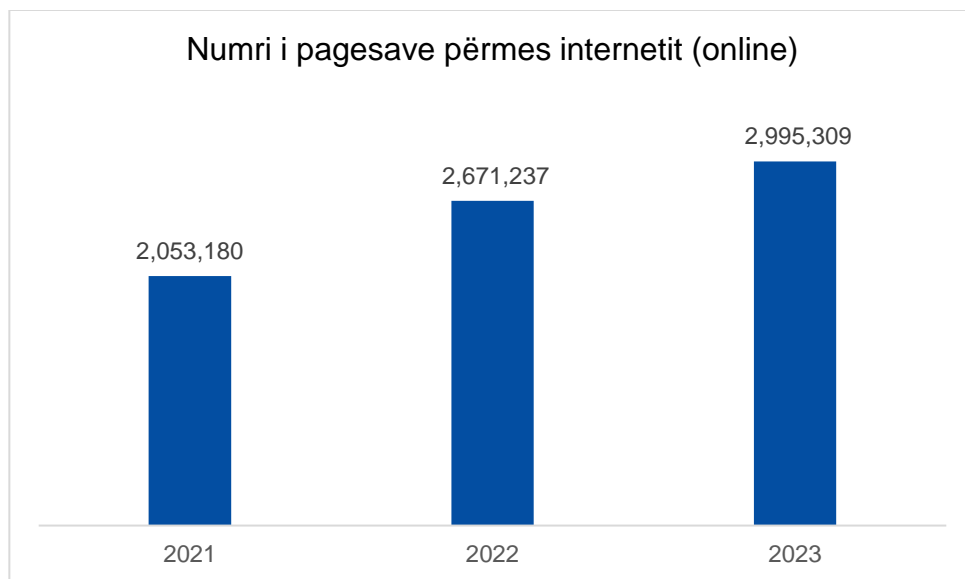
Burimi: BQK (2024)

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 Kosovë², 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.

Figura 15. Numri i pagesave përmes internetit gjatë tri viteve të fundit³

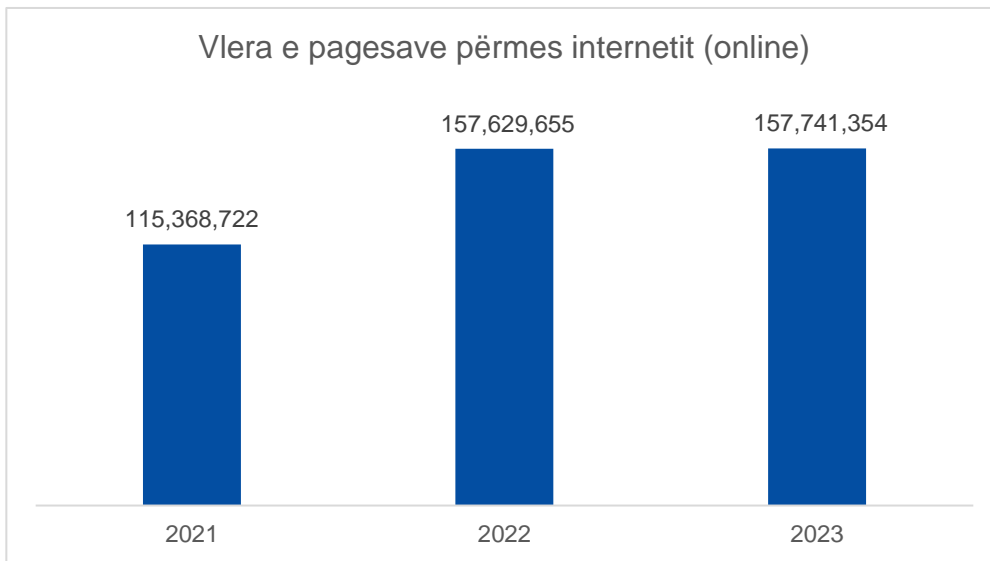


Burimi: BQK (2024)

²Në vitin 2023, 98.6 % e ekonomive familjare në Kosovë kanë pasur qasje në internet në shtëpi apo banesa nga çfarëdo pajisje.
[Agjencia e Statistikave të Kosovës](#)

³ Të dhënat për vitin 2021 dhe vitin 2022 janë reviduar

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

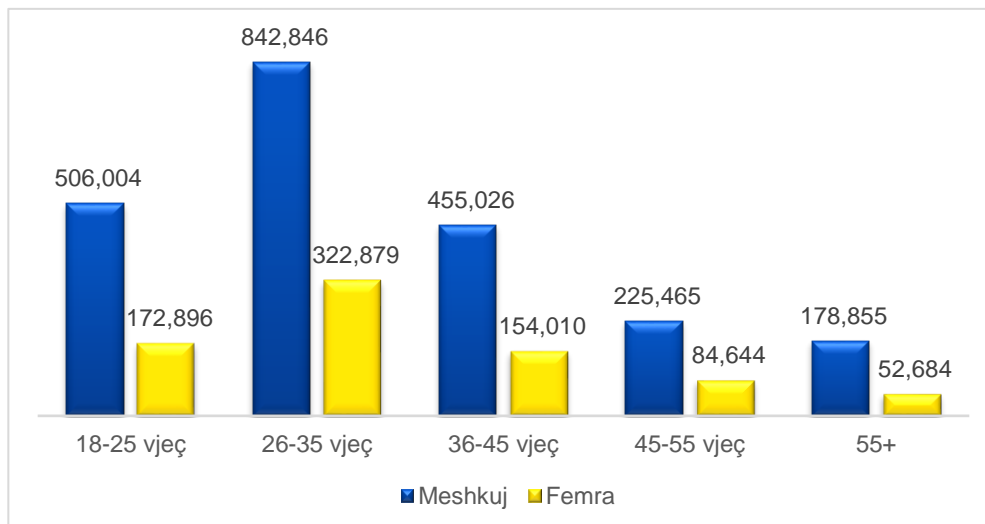


Burimi: BQK (2024)

Pasqyrimi sipas faktorëve socio-demografik, konfirmon trendët e blerjeve online gjatë vitit 2023, 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 72 përqind të numrit të transaksioneve, në krahasim me femrat e kësaj grup-moshe të cilat kanë kryer 27 përqind të transaksioneve.

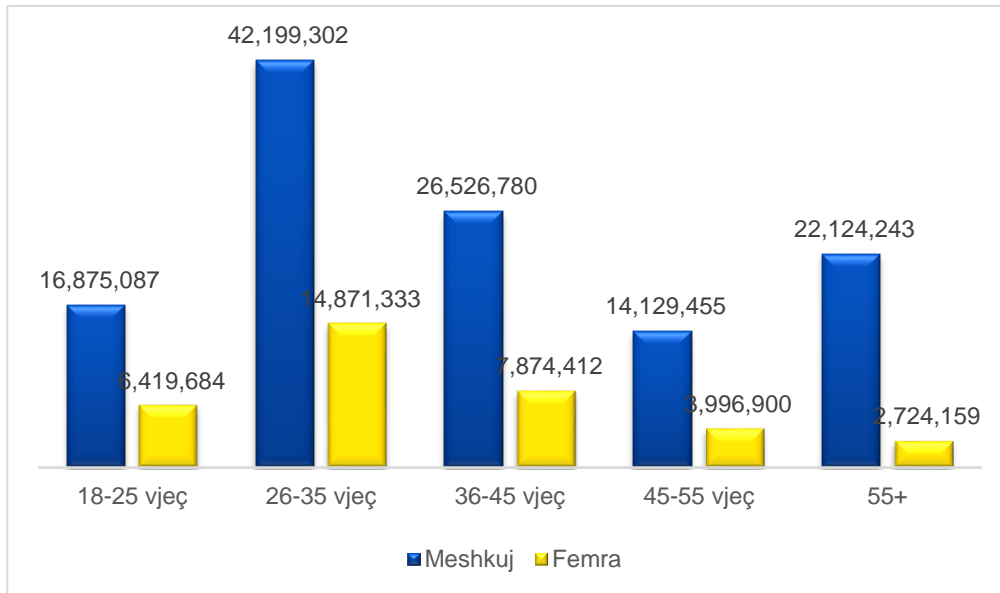
Figura 17. Numri i pagesave online sipas grup-moshës



Burimi: BQK (2024)

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 (2024)

4. Transaksionet me kartela

4.1 Transaksionet të ndara sipas vlerës së pagesave

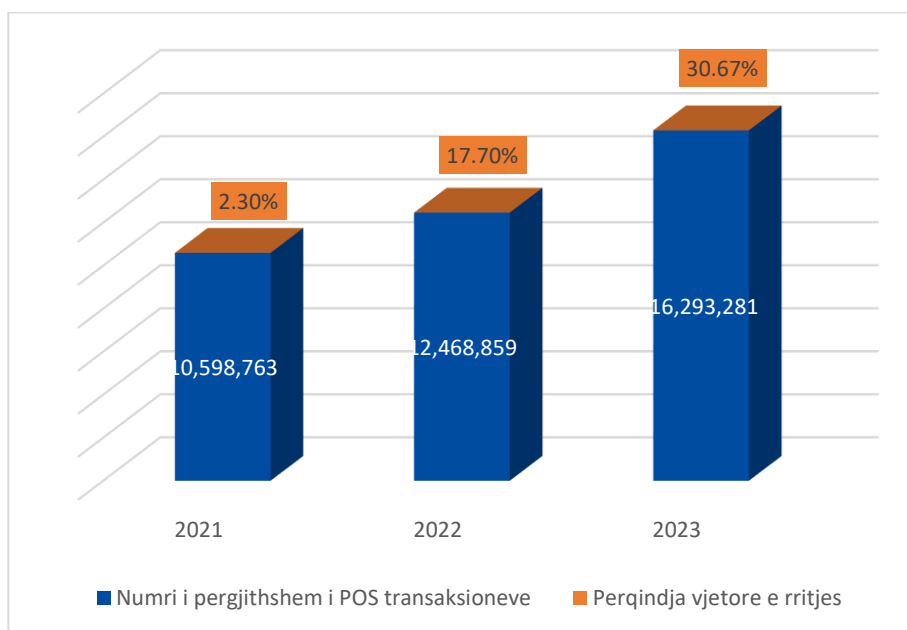
Në fund të vitit 2023 në Republikën e Kosovës kanë qenë të instaluar 17,187 terminale POS të cilët u mundësojnë qytetarëve të kryejnë pagesa me kartela. Nga numri i përgjithshëm i terminaleve, 90 përqind e tyre ofrojnë mundësinë e pagesave ‘contactless’. Bankat kanë rritur limitin e pagesave pa kontakt 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 2023, janë shënuar rreth 16.3 milion transaksione me kartelë në POS terminale që krahasuar me vitin paraprak tregon që vëllimi i transaksioneve është rritur për 30.67%.

Figura 19. Numri i transaksioneve në POS terminale në tri vitet e fundit⁴



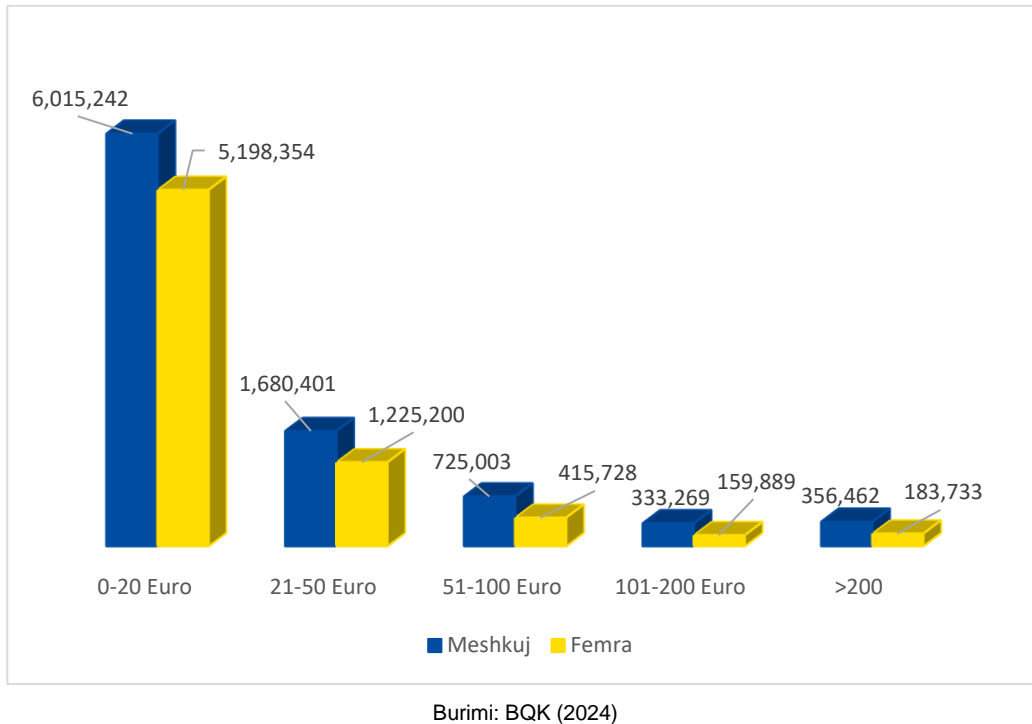
Burimi: BQK (2024)

Nga të dhënat e prezantuara në Figurën 20 shihet se qytetarët e Kosovës preferojnë të kryejnë pagesa me vlera më të vogla: 69 përqind e numrit të përgjithshëm të pagesave në POS terminale është në vlerë 0-20 Euro, ndërsa 41 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 3.31 përqind nga numri i përgjithshëm i pagesave të realizuara në POS gjatë vitit 2023.

⁴ Të dhënat për POS transaksione brenda vendit.

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

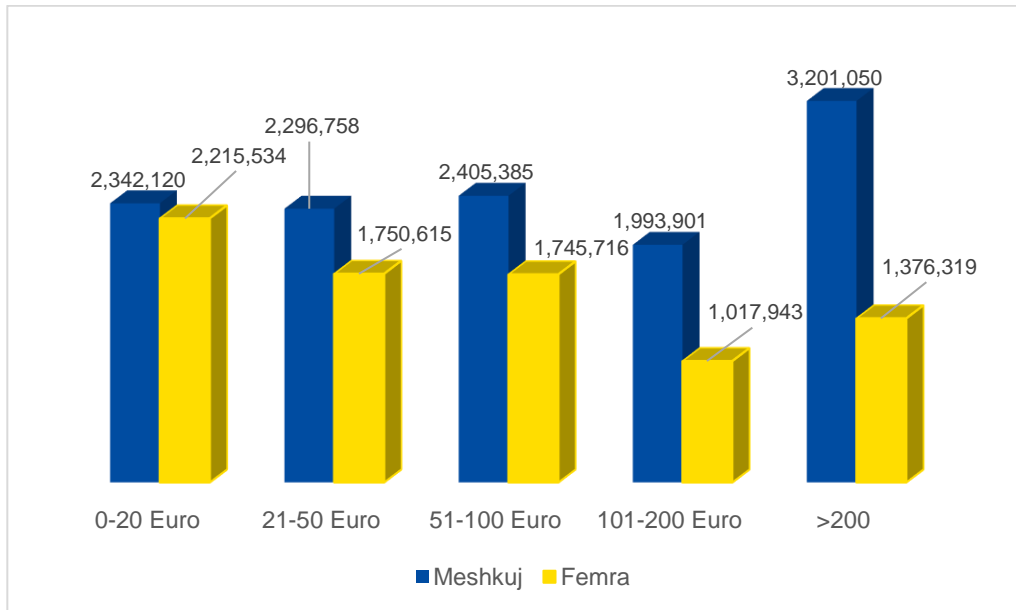


4.1.2 Transaksionet me kartela në ATM terminale

Në Figurën 21 është paraqitur numri i tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2023, i ndarë sipas moshës dhe gjinisë së mbajtësve të kartelave. Numri i tërheqjeve në terminale ATM në vlerë deri në 20 Euro përbën 22.4 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve, tërheqjet në vlerë 21-50 Euro përbëjnë 19.9 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM, ndërsa ato mbi 200 Euro përbëjnë 22.5 përqind të numrit të përgjithshëm të tërheqjeve në ATM gjatë vitit 2023.

Nga numri i përgjithshëm i tërheqjeve në ATM shihet se 60 përqind e numrit të transaksioneve janë realizuar nga meshkujt, ndërsa 40 përqind nga femrat.

Figura 21. Numri i tërheqjeve në ATM sipas vlerës



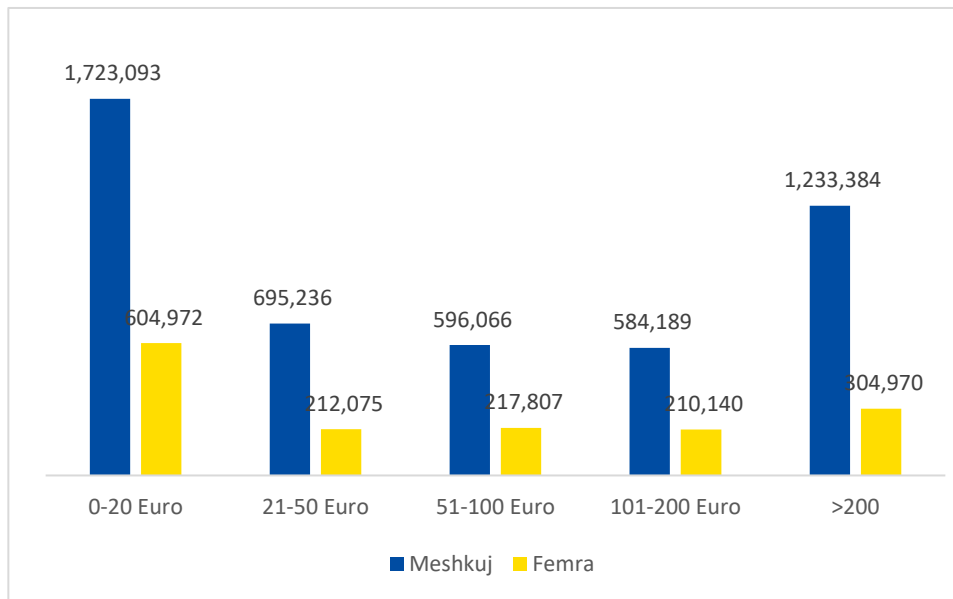
Burimi: BQK (2024)

4.1.3 Transaksionet me kartela përmes internetit

Blerjet “online” me kartela viteve të fundit janë bërë shumë atraktive edhe për qytetarët e Kosovës, janë bërë një nga mënyrat më të njohura dhe të lehta për të kryer transaksione financiare. Këto pagesa janë duke u shoqëruar me trende të shpejta zhvillimi. Lejon konsumatorët të bëjnë blerje në mënyre shpejta nga çdo vend dhe çdo kohe, këto transaksione janë kryesisht 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” 76 përqind e blerjeve janë kryer nga meshkujt, ndërsa 24 përqind e blerjeve nga femrat.

Figura 22. Numri i pagesave online sipas vlerës



Burimi: BQK (2024)

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.

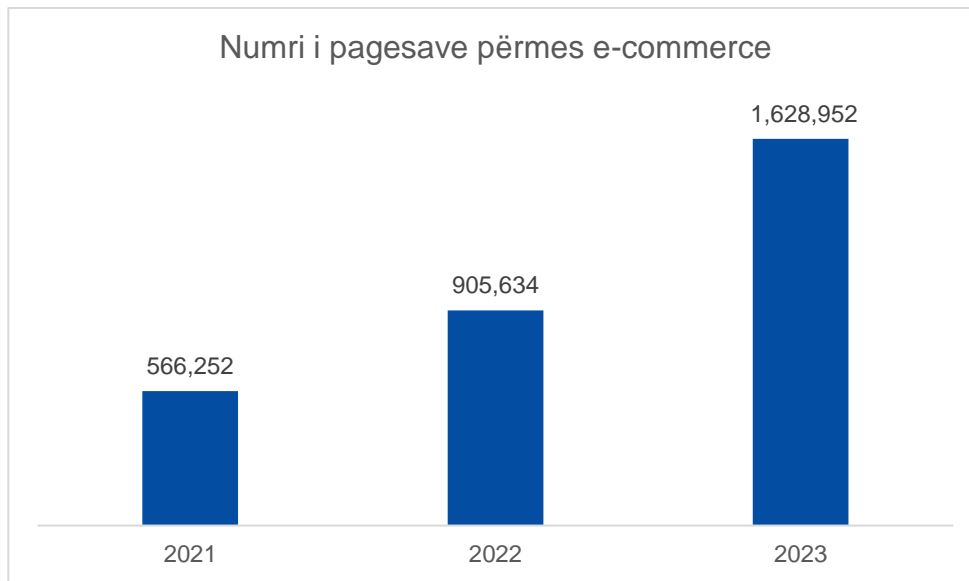
Përpunimi i pagesave në tregtinë elektronike (e-commerce) i referohet sistemit që u mundëson bizneseve online të pranojnë dhe përpunojnë pagesa elektronike për mallra dhe shërbime. Ai përfshin transmetimin e sigurt e të dhënave të transaksionit midis klientëve, tregtarëve dhe ofruesve të shërbimeve të pagesave.

Kohët e fundit ka pasur një zgjerim të dukshëm në sektorin e e-commerce në Kosovë. Shumë biznese afariste po e shfrytëzojnë këtë mundësi për të arritur një audiencë më të gjerë, duke ofruar produkte dhe shërbime përmes platformave online.

Në Kosovë, bankat komerciale ju mundësojnë kompanive që produktet apo shërbimet e tyre t'i shesin direkt përmes faqeve në internet. E-commerce ka pasur një zhvillim të shpejtë viteve të fundit dhe është një treg mjaft i rëndësishëm për bizneset dhe konsumatorët. Ky shërbim luan rol të madhë në ekonominë e Kosovës, duke mundësuar bizneseve një platformë për të konkurruar në një treg global.

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 të realizuara në Kosovë.

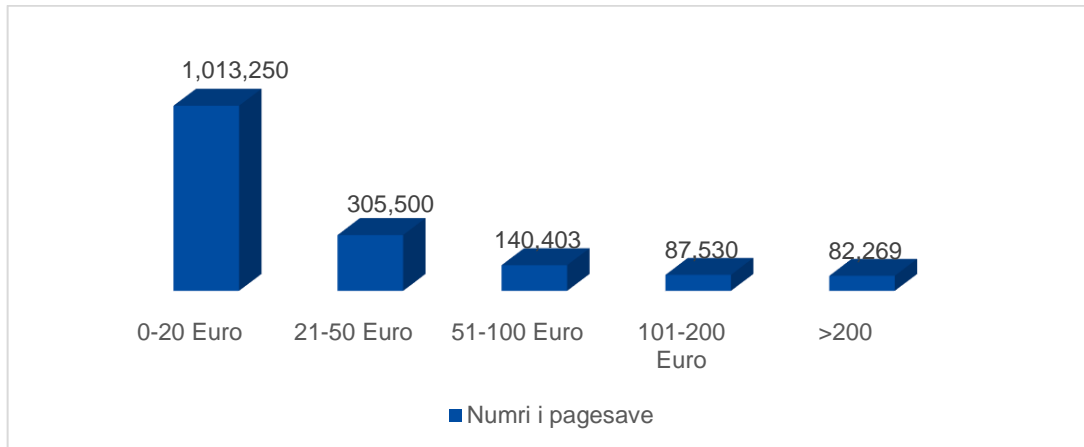
Figura 23. Numri i pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2024)

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 (2024)

Figura 25. Vlera e pagesave përmes e-commerce



Burimi: BQK (2024)

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 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 mund të realizohet. Gjatë vitit 2023, shërbimin e pagesave përmes kuletës digjitale e ofruan tri banka komerciale.

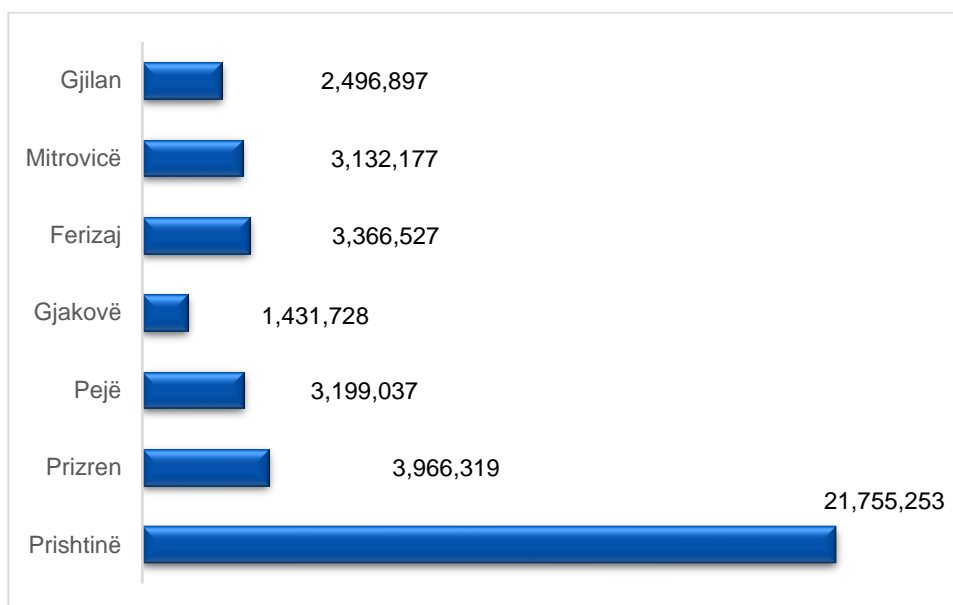
Numri i pagesave përmes kuletës digjitale gjatë vitit 2023 ishte 66,835 pagesa, ndërsa vlera e përgjithshme e këtyre pagesave ishte 1,612,568.34 euro.

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 31.9 përqind të numrit të terminaleve ATM dhe 42.5 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 55 përqind e transaksioneve me kartela në terminale ATM dhe POS të instaluara vetëm në qytetin e Prishtinës, ndërsa pjesa tjetër prej 45 përqind janë realizuara në терминаlet e instaluara në 6 qytetet e tjera më të mëdha pas Prishtinës.

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

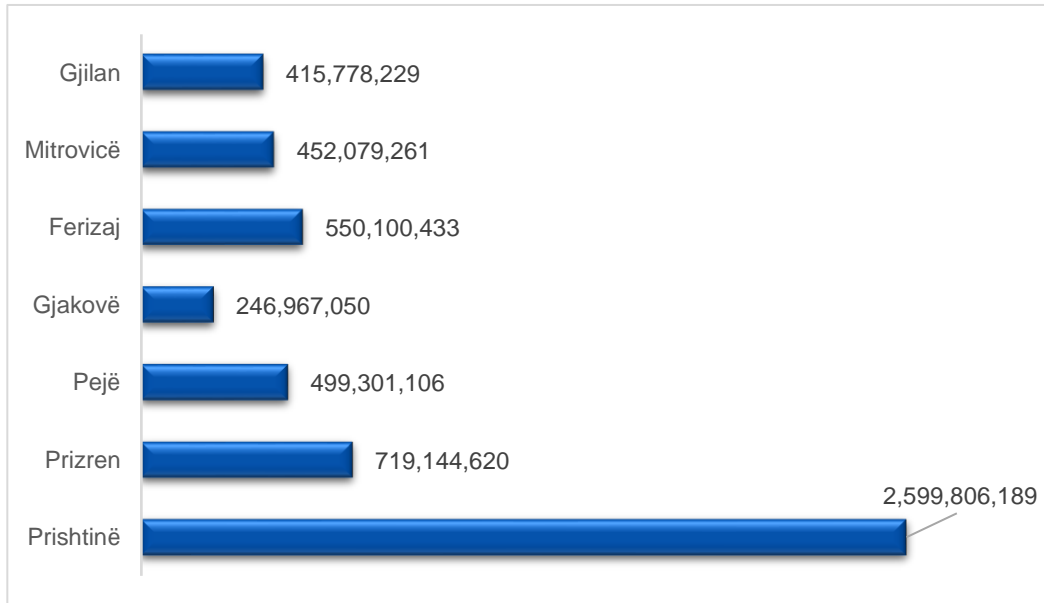


Burimi: BQK (2024)

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 qytetin e Prishtinës është realizuar rreth 47 përqind e vlerës së transaksioneve me kartela, ndërsa 53 përqind në 6 qytetet e tjera më të mëdha të Kosovës siç janë paraqitur edhe në figurën 27.

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

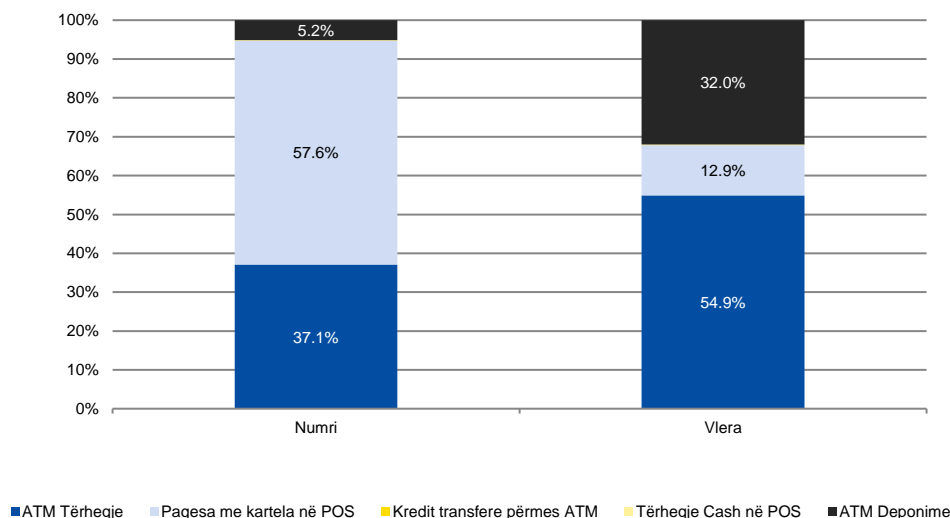


Burimi: BQK (2024)

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 vlerën më të madhe të transaksioneve me kartela. Nga numri i përgjithshëm i transaksioneve të realizuara gjatë vitit 2023, rreth 37.1 përqind e transaksioneve me kartela janë tërheqje në ATM, ndërsa pagesat në terminale POS janë 57.6 përqind e numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela. Ndërsa sa i përket vlerës së transaksioneve, tërheqjet dominojnë në pjesëmarrje me 54.9 përqind, dhe pas tyre deponimet në ATM me 32 përqind. Përderisa pagesat me kartela në terminale POS përbëjnë 57.6 përqind të numrit të përgjithshëm të transaksioneve me kartela, pjesëmarrja e tyre në vlerë është më e ulët, përkatësisht 12.96 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 (2024)

6. Konkluzionet dhe të gjeturat e analizës

Përdorimi i kartelave

Gjate vitit 2023 në Kosovë është vënë re një rritje e përdorimit të kartelave për transaksione ditore krahasuar me vitin e kaluar numri i ATM tërheqjeve është zvogëluar afër 4% dhe ka pas një rritje në pagesa me kartele në POS, tregu i kartelave në vend vazhdon të zhvillohet me ritme të shpejta, duke u ofruar qytetarëve alternativa të lehta dhe të sigurta për kryerje të shërbimeve të pagesave. Nga të dhënat e paraqitura në këtë analizë vërehet se kartelat ende janë instrumenti kryesor në zëvendësim të pagesave 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 përdorin kartelat edhe për kryerjen e transaksioneve me vlera të vogla të cilat paraqesin pagesa të përditshme, që zakonisht janë në numër të madh, numri i transaksioneve të realizuara në POS tejkalon numrin e transaksioneve të realizuara në ATM gjatë vitit 2023. Përqindja vjetore e rritjes së pagesave me kartele në POS transaksione brenda vendit gjatë 2023 ishte 30.67%. Gjithashtu, edhe të dhënat nga numri

i pagesave përmes internetit tregojnë për një përqindje vjetore të rritjes rreth 13%, si dhe transaksionet e-commerce me rritje vjetore rreth 80%, që tregojnë ndryshimin e qasjes dhe rritjen e përdorimit të kartelave për kryerjen e pagesave nga qytetarët. 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 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.

Të Drejtat e Konsumatorëve

Është e rëndësishme që konsumatorët të jenë të informuar për të drejtat e tyre dhe për tarifatat e mundshme që lidhen me përdorimin e kartelave.

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 këtij shërbimi për të ulur kostot për bizneset për pranimin e pagesave me kartela. Unifikimi i rrjetit të terminaleve POS do të ishte një hap i rëndësishëm drejtë objektivit të rritjes së mëtejme të efikasitetit të pagesave me kartela dhe zgjerimit të rrjetit të përdorimit të terminaleve fizike dhe virtuale për pranimin e këtyre pagesave.

Me qëllim të rritjes së pagesave me kartela, gjatë vitit 2022, janë miratuar amandamentimet e rregullores për instrumentet e pagesave elektronike përmes të cilave janë adaptuar kërkesat e Rregullores së BE-së 2015/751 mbi tarifatat e shkëmbimit (ang. interchange fee) për pagesat me kartelë. Qëllimi i këtyre plotësimeve është kufizimi i tarifave të shkëmbimit sipas standardeve të BE-së, me qëllim të ndikimit në uljen e kostos ndaj tregtarëve për pranimin e pagesave me kartela, por edhe në shpërndarjen më efektive të terminaleve POS, në funksion të uljes së kostos dhe rritjes së efikasitetit të pranimin të pagesave me anë të kartelave për bizneset në përgjithësi.

Amandamentimet e Rregullores për instrumentet e pagesave elektronike për sa i përket kufizimeve të tarifave të shkëmbimit kanë hyrë në fuqi në janar të 2023, që nënkupton se efektet e para të këtyre ndryshimeve në kostot e aplikuara ndaj bizneseve dhe zgjerimin e shtrirjes së terminaleve POS tek bizneset do të vërehen gjatë vitit 2023.