



Në bazë të nenit 35, paragrafi 1 nënparagrafi 1.1 dhe nenit 65 të Ligjit nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr. 77 / 16 gusht 2010), të ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 05/L-150 (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / nr. 10 / 03 Prill 2017) dhe nenit 136, nenit 21, paragrafi 1, dhe 2 të Ligjit nr. 10/L-026 për Shërbimet e Pagesave (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës Nr. 10 / 14 maj 2026), Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës në mbledhjen e mbajtur më 29 qershor 2026, miratoi këtë:

RREGULLORE PËR AGJENTËT E OFRUESVE TË SHËRBIMIT TË PAGESAVE

KAPITULLI I DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi dhe fushëveprimi

1. Qëllimi i kësaj rregulloreje është të përcaktojë kushtet dhe kërkesat për angazhimin e agjentëve nga ofruesit e shërbimeve të pagesave.
2. Kjo Rregullore aplikohet për të gjithë ofruesit e shërbimeve të pagesave të autorizuar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës dhe agjentët e tyre në Republikën e Kosovës.

Neni 2

Përkufizimet

1. Të gjitha termat në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim me termat e përcaktuara në nenin 4 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave, Rregulloren për autorizimin, miratimet paraprake dhe qeverisjen e institucioneve të pagesave dhe institucioneve të parasë elektronike dhe për regjistrimin e ofruesve të shërbimeve të informacionit të llogarisë dhe/ose të përcaktuara më poshtë për qëllime të kësaj rregulloreje:
 - 1.1. **Ofrues i Shërbimeve të Pagesave** – nënkupton një institucion i referuar në paragrafin 1 të nenit 1 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave ose personin fizik ose juridik që përfiton nga përjashtimi sipas neneve 24 ose 25 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave;
 - 1.2. **Agjent** – nënkupton personin fizik ose juridik i cili vepron në emër të institucionit të pagesave në ofrimin e shërbimeve të pagesave;
 - 1.3. **Kontrata e ofruesit të shërbimeve të pagesave** – nënkupton kontratë ose marrëveshje kontraktuale ndërmjet ofruesit të shërbimeve të pagesave dhe agjentit;
 - 1.4. **LSHP** – Ligji Nr. 10/L-026 për Shërbimet e Pagesave;

1.5. BQK – Banka Qendrore e Republikës së Kosovës.

Neni 3

Përgjegjësia e Ofruesit të Shërbimeve të Pagesave

1. Në përputhje me autorizimin e BQK-së, ofruesit e shërbimeve të pagesave, lejohen të angazhojnë shërbimet e agjentëve për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe/ose të shpërndajnë ose kthimin e fondeve (redeem) të ruajtura si para elektronike.
2. Kur ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin agjentë për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe/ose nënkontraktajnë aktivitetet e funksioneve operacionale, ata duhet të sigurojnë që agjentët e tyre të marrin të gjitha masat e nevojshme për të kryer aktivitetin e tyre në përputhje me rregulloret në fuqi.
3. Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të jenë plotësisht përgjegjës për çdo aktivitet të çdo agjenti që ata angazhojnë.
4. Për qëllim të paragrafit 3 të këtij neni, çdo veprim ose mosveprim i agjentit të angazhuar do të konsiderohet si veprim ose mosveprim i ofruesit të shërbimeve të pagesave.

Neni 4

Mbajtja e shënimeve

Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të mbajnë shënime dhe dokumentacion të duhur për të paktën pesë (5) vjet lidhur me regjistrimin (angazhimin), ndërprerjen e bashkëpunimit dhe veprimtarinë e agjentëve të tij, duke përfshirë të dhënat për të gjitha ankesat e konsumatorëve dhe mënyrën e adresimit të ankesave të tilla siç përcaktohet në nenin 120 të LSHP-së dhe Rregulloren për Procesin e Trajtimit të Ankesave.

Neni 5

Kufizimi i ofruesve të shërbimeve të pagesave për emetimin e parasë elektronike nëpërmjet agjentëve

Ofruesit e shërbimeve të pagesave të autorizuar për të kryer veprimtarinë e emetimit të parave elektronike nuk do të emetojnë para elektronike nëpërmjet agjentëve, megjithatë, ata mund të shpërndajnë dhe/ose të ripaguajnë fondet nëpërmjet një ose më shumë agjentëve që veprojnë në emër të tij.

KAPITULLI II

REGJISTRIMI I AGJENTËVE

Neni 6

Kërkesa për regjistrimin e agjentëve

1. Agjentët regjistrohen në BQK për të kryer veprimtarinë e ofruesve të shërbimeve të pagesave.

2. Në rastet kur agjenti është një bankë, degë e një banke të huaj, institucion mikrofinanciar, institucion financiar jobankar ose ndërmjetës i sigurimeve, ofruesi i shërbimit të pagesave duhet vetëm të njoftojë BQK-në lidhur me angazhimin e agentëve të tillë.
3. Kërkesa për regjistrimin e agentit bëhet nga ofruesi i shërbimit të pagesave, si dhe duhet të jetë me shkrim dhe të shoqërohet me dokumentacionin/informacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. emrin dhe adresën e agentit;
 - 3.2. të dhënat identifikuese të agentit;
 - 3.3. përshkrimin e mekanizmave të kontrollit të brendshëm që do të përdoren nga agjenti për të përmbushur detyrimet në lidhje me pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit sipas legjislacionit të Kosovës në fuqi, i cili do të përditësohet pa vonesë në rast të ndryshimeve materiale të të dhënave të komunikuara në njoftimin fillestar;
 - 3.4. identitetin e drejtorëve dhe personave përgjegjës për menaxhimin e agentit që do të angazhohet për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe për agjentë të ndryshëm nga ofruesit e shërbimeve të pagesave, dhe dëshmi se ata janë persona të përshtatshëm dhe të duhur, duke përfshirë dokumentet/informacionet të përcaktuara në nenin 11, paragrafi 3, nënparagrafi 3.4 të kësaj rregulloreje;
 - 3.5. shërbimet e pagesave të institucionit të pagesave për të cilin agjenti është i mandatuar;
 - 3.6. kodin unik të identifikimit ose numrin e agentit, aty ky është e zbatueshme;
 - 3.7. kontrata e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimit të pagesave dhe agentit, ku përcaktohen të drejtat dhe detyrimet përkatëse në lidhje me kryerjen e veprimtarisë financiare;
 - 3.8. informacion mbi zyrën, kushtet teknike dhe të sigurisë për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimeve të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike;
 - 3.9. informata shtesë nëse BQK-ja e konsideron të arsyeshme.
4. Sipas këtij neni, dokumentacioni duhet të jetë në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, në origjinal ose kopje të noterizuar.
5. BQK-ja mund të kryejë inspektime në vend tek agentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave para fillimit të veprimtarisë për të cilin kërkohet regjistrim. Qëllimi i këtij ekzaminimi është të vlerësojë nëse zyra e agentit në fjalë ka krijuar kushte për përmbushjen e detyrimeve të përcaktuara në kushtet teknike dhe të sigurisë së ambienteve në të cilat subjekti do të ushtroj veprimtarinë.

Neni 7

Regjistrimi i agentëve

1. BQK miraton ose refuzon kërkesën për regjistrimin e agentit brenda dy (2) muajve nga marrja e informacionit të përcaktuar në paragrafin 1 të nenit 6 të kësaj Rregulloreje.
2. Nëse BQK konsideron se informacioni i dhënë në njoftim është jo i plotë ose i pasaktë, BQK mund të ndërmarrë veprime të mëtejshme për verifikimin e informacionit.
3. BQK-ja miraton regjistrimin e një agentit vetëm nëse plotësohen kushtet e mëposhtme:

- 3.1. aksionarët (pronarët), drejtorët, nëse është e aplikueshme, dhe/ose menaxherët e lartë të agjentit kanë një reputacion të mirë dhe plotësojnë kriterin “i përshtatshëm” dhe “i duhur” sipas vlerësimit të BQK-së;
- 3.2. zyra e agjentit është e gatshme, nga aspekti operativ, t’i shërbejë publikut me kushtet e sistemit të saj kompjuterik, me staf dhe me kushtet e sigurisë;
- 3.3. hapësira e ushtrimit të veprimtarisë së agjentit duhet të jetë e ndarë fizikisht nga aktivitetet e tjera komerciale, në rast se agjenti nuk është institucion financiar i regjistruar/licencuar nga BQK;
4. BQK gjatë vendimmarrjes për miratimin e regjistrimit të një agjenti, do të marrë parasysh edhe kriteret e tjera në funksion të realizimit të objektivave të tij/saj të përcaktuara me legjislacionin në fuqi.
5. Agjenti mund të shërbejë për më shumë se një ofrues të shërbimit të pagesave.
6. Ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk mund të vendosin detyrime ekskluziviteti ndaj agjentëve.
7. Për qëllime ekskluziviteti, të gjitha kontratat aktuale ose marrëveshjet e tjera ndërmjet ofruesve të shërbimeve të pagesave dhe agjentëve do të interpretohen në përputhje me këtë rregullore.
8. BQK-ja, në çdo kohë, mund të inspektojë agjentët që ofrojnë shërbime të pagesave, për të verifikuar nëse janë plotësuar kushtet dhe kërkesat e përcaktuara në LSHP dhe në këtë Rregullore.
9. BQK-ja refuzon miratimin e regjistrimit të agjentit kur nuk plotësohen kërkesat e kësaj Rregulloreje, në rastet e mëposhtme:
 - 9.1. nuk janë plotësuar kushtet e përcaktuara në paragrafin 3 dhe 4 të këtij neni;
 - 9.2. gjatë aplikacionit apo çfarëdo kohe i janë ofruar BQK-së informata të rrejshme/falsifikuara.

Neni 8

Revokimi i regjistrimit

1. Regjistrimi i agjentit mund të revokohet nga BQK-ja për një ose më shumë nga arsyet e mëposhtme:
 - 1.1. ndërpritet kontrata ndërmjet ofruesit të shërbimit të pagesave dhe agjentit;
 - 1.2. nëse agjenti nuk fillon shërbimet e pagesave dhe/ose emetimin e parave elektronike për të cilin është regjistruar, brenda 30 ditëve pas pranimit të miratimit për regjistrim nga BQK-ja;
 - 1.3. agjenti i regjistruar për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike ka ndërprerë veprimtarinë e ofrimit të shërbimeve të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike për një periudhë të pandërprerë për më shumë se 30 ditë;
 - 1.4. ekzistojnë të dhëna të besueshme që aksionerët, drejtorët dhe/ose menaxherët e lartë janë të përfshirë në veprimtari të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit;
 - 1.5. nëse Agjenti ka shkelur ndonjë dispozitë ligjore, urdhëresë apo rregullore të BQK-së, apo ndonjë kusht apo kufizim në lidhje me autorizimin e lëshuar nga BQK-ja edhe pas njoftimit të BQK-së;
 - 1.6. nëse Agjenti është i angazhuar në praktika të pasigurta ose të pa shëndosha sipas përcaktimit të BQK-së;

- 1.7. nuk i plotëson kërkesat në bazë të të cilave është regjistruar agjenti;
- 1.8. nëse regjistrimi është marrë në bazë të informacionit të rrejshëm të paraqitur nga parashtruesi i kërkesës ose që ka të bëjë me të.

Neni 9

Regjistri publik

Të gjithë agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave do të përfshihen dhe radhiten në një regjistër publik, i cili publikohet dhe mbahet nga BQK-ja, sipas nenit 18 të LSHP-së dhe Rregullores për regjistrin publik të institucioneve të pagesave dhe institucioneve të parasë elektronike.

Neni 10

Ndërprerja e kontratës ndërmjet agjentit dhe ofruesit të shërbimit të pagesave

Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet ta njoftojnë menjëherë BQK-në me rastin e ndërprerjes së kontratës me agjentin dhe arsyen e ndërprerjes.

Neni 11

Miratime paraprake

1. Transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK janë si në vijim:
 - 1.1. ndryshimi i emrit;
 - 1.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës;
 - 1.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet që lidhen me aksionarët (pronarët) që rezultojnë në ndryshimin e listës së aksionarëve (pronarëve) që zotërojnë dhjetë për qind (10%) ose më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
 - 1.4. zëvendësimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë.
2. BQK-ja do të miratojë ose refuzojë transaksionin sipas paragrafit 1 të këtij neni brenda 2 muajve nga parashtrimi i kërkesës së kompletuar, bazuar në dokumentacionin e specifikuar në paragrafin 3 të këtij neni.
3. Për miratimin e transaksioneve nga paragrafi 1 i këtij neni, ofruesi i shërbimeve të pagesave duhet të bëjë kërkesë me shkrim të shoqëruar me dokumentacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. ndryshimi i emrit:
 - 3.1.1. vendimin e organit vendimmarrës; dhe
 - 3.1.2. dokumentet që arsyetojnë këtë ndryshim.
 - 3.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës:
 - 3.2.1. vendimin e organit vendimmarrës;
 - 3.2.2. përshkrimin e arsytimit për hapjen/zhvendosjen e zyrës;
 - 3.2.3. njoftimin me shkrim për pajtueshmërinë me kërkesat teknike dhe të sigurisë. Ky njoftim duhet të specifikojë hapat e ndërmarrë për të përmbushur këto kushte si dhe imazhet që vërtetojnë veprime të tilla.

- 3.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet që lidhen me aksionarët (pronarët) që rezultojnë në ndryshimin e listës së aksionarëve (pronarëve) që zotërojnë dhjetë për qind (10%) ose më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
- 3.3.1. emrin, kombësinë, vendbanimin dhe sfondin e biznesit dhe atë profesional për pesë (5) vitet e fundit;
- 3.3.2. dëshmitë e mëposhtme (certifikatat) të lëshuara nga autoritetet kompetente nën juridiksionin territorial:
- 3.3.2.1. se personi nuk është nën ndjekje penale;
- 3.3.2.2. se personi nuk është në gjykim për vepra penale;
- 3.3.2.3. se personi nuk është i dënuar penalisht;
- 3.3.2.4. se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime aktive të papaguara; (dëshmi nga Oda e Përmbaruesve Privat)
- 3.3.2.5. se personi nuk ka dosje personale falimentimi, skualifikim nga ushtrimi i profesionit ose përfshirje në të kaluarën ose të tashmen në funksionet drejtuese të ndonjë korporate ose organi tjetër sipërmarrës që i është nënshtruar procedurave të falimentimit;
- 3.3.2.6. pëlqimin/autorizimin që i mundëson BQK-së të verifikojë të dhënat e kaluara kriminale dhe të marrë informacione të tjera në lidhje me informacionin e dhënë;
- 3.3.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të lëshohen jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.
- 3.3.3. burimin dhe shumën e fondeve të përdorura në ushtrimin e përvetësimit.
- 3.4. zëvendësimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë;
- 3.4.1. emrin, kombësinë, vendbanimin dhe historikun e biznesit dhe atë profesional për pesë (5) vitet e fundit;
- 3.4.2. dëshmitë e mëposhtme (certifikatat) të lëshuara nga autoritetet kompetente nën juridiksionin territorial:
- 3.4.2.1. se personi nuk është nën ndjekje penale;
- 3.4.2.2. se personi nuk është në gjykim për vepra penale;
- 3.4.2.3. se personi nuk është i dënuar penalisht;
- 3.4.2.4. nga Oda e Përmbaruesve Privat, se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime aktive të papaguara;
- 3.4.2.5. se personi nuk ka dosje personale falimentimi, skualifikim nga ushtrimi i profesionit ose përfshirje në të kaluarën ose të tashmen në funksionet drejtuese të ndonjë korporate ose organi tjetër sipërmarrës që i është nënshtruar procedurave të falimentimit;
- 3.4.2.6. pëlqimin/autorizimin që i mundëson BQK-së të verifikojë të dhënat e të kaluarës kriminale dhe të marrë informacione të tjera në lidhje me informacionin e dhënë;

3.4.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të lëshohen jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.

- 3.5. BQK-ja gjithashtu do të marrë parasysh kriteret e tjera kur vendos nëse do t'i miratojë këto transaksione me qëllim të arritjes së qëllimeve të saj të përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
 - 3.6. Kërkesat për miratimet paraprake të përcaktuara në këtë nen do të dorëzohen në BQK nga ofruesi i shërbimeve të pagesave.
 - 3.7. Aty ku nuk është caktuar tarifë për transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK-ja, do të zbatohen tarifat për IFJB-të.
4. Mbyllja e zyrave të agjentëve kërkon vetëm njoftim në BQK-së. Ofruesi i shërbimit të pagesave dhe agjenti do të njoftojnë klientët për mbylljen e zyrës 15 ditë përpara përfundimit të shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike nga agjenti.

KAPITULLI III

KËRKESAT PËR ANGAZHIMIN E AGJENTËVE NGA OFRUESIT E SHËRBIMIT TË PAGESAVE

Neni 12

Aktet e brendshme rregullative të ofruesve të shërbimeve të pagesave

1. Ofruesi i shërbimit të pagesave do të jetë përgjegjës për zhvillimin e politikave, procedurave dhe udhëzimeve që:
 - 1.1. rregullojnë mënyrën në të cilën ofruesi i shërbimeve të pagesave u ofron shërbimet e tij klientëve të tij përmes agjentëve;
 - 1.2. sigurojnë që rreziqet që lidhen me aktivitetet e agjentëve janë identifikuar dhe menaxhuar mirë;
 - 1.3. specifikojnë sistemin e mbrojtjes së konsumatorëve; dhe
 - 1.4. sigurojnë që aktivitetet e agjentëve të monitorohen dhe që agjentët i përmbahen rregullave të brendshme, politikave dhe procedurave të ofruesit të shërbimit të pagesave, si dhe ligjeve dhe rregulloreve në fuqi në lidhje me parandalimin e pastrimit të parave dhe luftën kundër financimit të terrorizmit.
2. Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të dorëzojnë, me kërkesë të BQK-së, kopje të rregullave, politikave, procedurave dhe udhëzimeve të brendshme të përcaktuara në paragrafin 1 të këtij neni.

Neni 13

Vlerësimi dhe përzgjedhja e agjentëve

1. Ofruesi i shërbimit të pagesave është përgjegjës për vlerësimin e përshtatshmërisë dhe performancës së një agjenti para kontraktimit të tij/saj.
2. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të marrë masat e nevojshme në përzgjedhjen, trajnimin dhe funksionimin e një agjenti në mënyrë që agjenti të mos e ekspozojë ofruesin e shërbimit të pagesave ndaj rreziqeve operationale dhe reputacionit.

3. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të sigurohet që informacioni i agjentit është i duhur dhe i saktë dhe do ta mbajë atë informacion të përditësuar.
4. Ofruesi i shërbimeve të pagesave do të mbajë konfidenciale informacionin e dhënë nga agjenti, siç kërkohet nga ligji përkatës në fuqi dhe kërkesat e BQK-së.

Neni 14 **Shpalosja**

1. Agjenti do të shpalos qartë informacionin e përcaktuar më poshtë në një vend të dukshëm në ambientet e tij:
 - 1.1. emrin dhe logon e agjentit dhe ofruesit të shërbimeve të pagesave;
 - 1.2. listën e shërbimeve të pagesave të ofruara nga agjenti;
 - 1.3. një listë të tarifave dhe ngarkesave të aplikueshme për çdo shërbim të ofruar; dhe
 - 1.4. emrin, numrat e telefonit, e-mail dhe vendndodhjen e ofruesve të shërbimeve të pagesave ose zyrën e ofruesit të shërbimit të pagesave ku agjenti raporton aktivitetet e tij.

Neni 15 **Konfidencialiteti**

1. Agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave duhet të sigurojnë konfidencialitetin e çdo informacioni në lidhje me klientët dhe transaksionet e klientëve të ofruesve të shërbimeve të pagesave në emër të të cilëve ata veprojnë.
2. Kontrata e lidhur ndërmjet agjentit dhe ofruesit të shërbimeve të pagesave duhet të përmbajë dispozita që rregullojnë çështjen e konfidencialitetit.

Neni 16 **Zbatimi, masat përmirësuese dhe ndëshkime**

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj Rregulloreje do të jetë subjekt i masave përmirësuese dhe/apo ndëshkimeve administrative civile, të përcaktuara në nenin 67 të Ligjit nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës dhe nenin 125 paragrafi 2, nënparagrafi 2.8 dhe paragrafi 8, nënparagrafi 8.7 i Ligjit nr. 10/L-026 për Shërbimet e Pagesave.

Neni 17 **Shfuqizimi**

Me hyrjen në fuqi të kësaj rregulloreje shfuqizohen kapitujt I-III të Rregullores për agjentë dhe nën kontraktimin e aktiviteteve të ofruesve të shërbimeve të pagesave i miratuar nga Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës më 29 nëntor 2019.

Neni 18
Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi 15 ditë nga data e miratimit të saj.

Dr.sc. Bashkim Nurboja

Kryetar i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës