

Përgatitur:



Përkrahur:



# SHËRBIMET DIGJITALE BANKARE NË KOSOVË

Dhjetor, 2016



---

# SHËRBIMET DIGJITALE BANKARE NË KOSOVË

---

DHJETOR, 2016

Hulumtimi “Shërbimet digjitale bankare në Kosovë” është bërë me mbështetjen nga Departamenti për Zhvillim i Fondit Evropian për Evropën Juglindore – EFSE DF dhe nga Shoqata e Bankave të Kosovës.

Falënderojmë edhe bankat komerciale, bizneset dhe asociacionet e tyre për ndihmën e ofruar përmes ofrimit të informatave dhe të dokumenteve, të cilat ndihmuan për kompletimin e hulumtimit.

**Deklaratë:** Pikëpamjet e shprehura në studim janë të autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht qëndrimet apo politikat e Shoqatës së Bankave të Kosovës (SHBK) dhe Departamenti për Zhvillim i Fondit Evropian për Evropën Juglindore (EFSE DF). SHBK dhe EFSE DF nuk mbajnë përgjegjësi mbi përmbajtjen e studimit.

# PËRMBAJTJA

HYRJE.....	6
METODOLOGJIA.....	8
PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE.....	10
1. AMBIENTI EKONOMIK.....	14
1.1 Sistemi bankar.....	17
1.2 Kreditë.....	17
1.3 Detyrimet.....	18
1.4 Depozitat.....	18
1.5 Normat e Interesit.....	20
1.6 Bilanci i suksesit.....	21
1.7 Stafi.....	23
2. SISTEMI I PAGESAVE DHE DIGJITALIZIMI SHËRBIMEVE.....	26
2.1 Baza ligjore.....	27
2.2 Sistemi ndërbankar i pagesave.....	28
2.3 Strategjia e sistemit kombëtar të pagesave.....	30
3. DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE : HISTORIA DHE ZHVILLIMI.....	32
3.1 Transaksionet me e-banking.....	33
3.2 Kartelat- numri dhe qarkullimi.....	35
Terminalet:.....	36
ATM:.....	37
POS:.....	37
Numri i transaksioneve me kartela.....	38
3.3 Vlera e transaksioneve me kartela përmes terminalit.....	39
3.4 M-Bankingu.....	40
3.5 Siguria e transaksioneve.....	41
3.6 Ankesat.....	43
4. KOSOVA DHE RAJONI.....	44
4.1 Instrumentet e pagesave.....	45
5. SHKALLA E APLIKIMIT DHE PËRDORIMIT TË TI NË BE DHE EE.....	48
5.1 Adoptimi i ngadalshëm nga bankat.....	49
5.2 Paragjykime që bankat duhet të harrojnë.....	50
5.3 Adoptimi i konsumatorëve kryeson zhvillimin e tregut.....	51
5.4 Tipologjia e strategjisë së bankimit mobil.....	52
5.5 Roli i FinTech.....	55
6. AVANTAZHET E TEKNOLOGJISË INFORMATIVE NË BANKA.....	58
6.1 Më shumë të hyra, më pak kosto.....	59
6.2. Përmirësime të proceseve/ përfitimet nga përdorimi i TI.....	60
6.3. Perspektiva e klientit.....	62
7. SIGURIA E PAGESAVE NË BASHKIMIN EUROPIAN (BE) DHE EUROPËN LINDORE (EL).....	64
7.1 Krimi kibernetik: faktet kryesore dhe shifra.....	65
7.2 Masat e marra për sigurinë e pagesave: rregullimi.....	66
7.3 Mekanizmat mbrojtëse: planifikimi i një strategjie të sigurisë.....	68
7.4 Garancitë e ofruara për klientët për sigurinë e pagesës.....	70
8. PERSPEKTIVAT - PARA TË GATSHME, APO TË HOLLA?.....	71
8.1 E ardhmja e parashë të gatshme: larg nga paraja e gatshme.....	72
8.2 Mobil: një mjet me potencial të madh.....	73
8.3 Skenar për të ardhmen: digjitalizimi është një domosdoshmëri për bankat.....	74
8.4 Elementet kryesore të suksesit.....	76
8.5 Perspektivat e e-banking në Kosovë.....	77
SHTOJCË: LISTA DHE PËRKUFIZIMET E SHËRBIMEVE BANKARE MOBILE.....	79
PROPOZIME E REKOMANDIME.....	80

---

# HYRJE

---

Sistemi bankar në Kosovë ka pasur një zhvillim të hovshëm, kur kemi parasysh se pas luftës ai doli pa asnjë bankë të vetëm, pa asnjë sportel. Kjo do të thotë se ishte i pamundshëm qarkullimi i parasë përmes formave të rregullta.

Çka nënkuptohet me konceptin e zhvillimit në këtë kontekst? A detyron hapjen e bankave – institucionet financiare, rritjen e numrin të degëve të tyre dhe mbulueshmërinë e shërbimeve financiare në tërë territorin e Kosovës?

Mirëpo, zhvillimin a e nënkupton vetëm hapja e bankave- institucioneve financiare, rritja e numrit të njësive të tyre dhe mbulimi me to i tërë Kosovës, rritja e numrit të depozituesve dhe depozitave në përgjithësi, rritja e kreditimit, fitimit, etj. Apo, ka edhe diçka tjetër që e karakterizon ngritjen e një banke. Esenciale është siguria, cilësia e shërbimeve dhe efikasiteti në përmbushjen e kërkesave të klientëve. Me këtë nënkuptohet edhe modernizimi, futja e produkteve të reja, shkurtimi i kohës për kryerjen e transaksioneve, apo shërbimeve të ndryshme sipas kërkesës së klientëve.

Deri në çfarë niveli ka arritur zhvillimi i bankave dhe i shërbimeve të tyre në Kosovë, posaçërisht në fushën e shërbimeve digjitale? A janë ato në përputhje me kërkesat e klientëve? A është i mjaftueshëm niveli i tashëm i cilësisë së shërbimeve?

Qendra për Hulumtime Strategjike e Sociale – STRAS dhe PHB Development përmes studimit “Shërbimet digjitale bankare në Kosovë” ka hulumtuar dhe ka analizuar nivelin e tashëm të organizimit, efikasitet dhe modernizimit të shërbimeve bankare, me qëllim që jo vetëm të pasqyroj gjendjen aktuale, por edhe të nxjerr rekomandime për plotësimin e boshllëqeve eventuale. Për këtë qëllim janë përdorë të dhëna nga burime të ndryshme, duke sjellë një vlerësim për nivelin e zhvillimit të shërbimeve në bankat në shtetet e rajonit, si edhe në disa prej shteteve të Bashkimit Evropian.

Shoqata e Bankave të Kosovës dhe Development Facility of the European Fund for Southeast Europe – EFSE DF – ka mbështetur STRAS dhe PHB Development për kryerjen e këtij studimi.

Studimi si qëllim të fundit ka pasqyrimin e shtrirjes së ofertës të shërbimeve që mbështeten në teknologjinë informative, përkatësisht që ofrohen në mënyrë digjitale, për cilësinë e tyre, sa janë ato të arritshme për klientin- qytetarin e Kosovës, për ndikimin tyre në racionalizimin e shpenzimeve, si të bankave, ashtu edhe të bizneseve e të qytetarëve, shkurtimin e kohës për kryerjen e një transaksioni, ndikimin e tyre në politikën e punësimit, si edhe në përgjithësi për zhvillimin

ekonomik të vendit. Por, gjithmonë duke pasur parasysh se shekulli i 21 është shekulli i teknologjisë informative, pra, është dashur që të fokusohemi edhe në të ardhmen, perspektiven e shërbimeve e-banking, por duke pasur për bazë rrethana të shumta:

- **Legjislacioni parësor dhe ai dytësorësa krijon ai hapësirë për zhvillimin shërbimeve e-banking në Kosovë;**
- **Infrastruktura institucionale, e cila nuk mbetet vetëm në Bankën Qendrore të Kosovës, apo në bankat komerciale të licencuara në vend, por edhe te mekanizmat e tjerë shtetërorë, me përgjegjësi për mbikëqyrje, apo për krijimin sigurisë për aktivitet komerciale;**
- **Shtrirja, apo zhvillimi i rrjetit, i cili gjithsesi se duhet të jetë i koordinuar me mundësitë që krijojnë ofruesit e shërbimeve të internetit dhe të teknologjisë informative në përgjithësi;**
- **Mundësia që ofron e-banking;**
- **Numri i përdoruesve të shërbimit e-banking,**
- **Vëllimi i transaksioneve;**
- **Niveli i sigurisë së transaksioneve;**
- **Masat e sigurisë që kanë ndërmarrë operatorët- bankat komerciale, si në infrastrukturën e brendshme, po ashtu edhe në edukimin e klientëve për mënyrën e sigurt të përdorimit të kësaj teknologjie;**
- **Aftësimi i kuadrove, çështje e cila ndërlidhet edhe me sistemin e arsimit në Kosovë;**

Pra, është fjala për zhvillimin e një sistemi të tërë, përkatësisht të një spektri shërbimesh, të cilat kanë një shtrirje shumë të gjerë edhe në rrafshin global. Në këtë drejtim janë duke ecur të gjithë aktorët në tregun financiar të Kosovës, kush më pak, e kush më shumë, por, që të gjithë e kanë kuptuar se kah është rruga për të ardhmen. Këtë qasje duhet ta kenë edhe klientët, pra edhe ata që për çdo ditë kanë punë me bankën, ndërsa nevoja do t'i detyroj të qëndrojnë sa më larg sportelit të bankës, meqenëse, duke shfrytëzuar shërbimet elektronike, ata kursejnë kohë e paratë dhe fitojnë në ngritjen efikasitetit dhe të konkurrenshmerisë.

---

# METODOLOGJIA

---

Që në ditët e para të punës janë organizuar takime me zyrtarë dhe përgjegjës nga Shoqata e Bankave të Kosovës dhe të EFSE DF, pastaj me përgjegjës nga fusha e marketingut dhe e sektorit të teknologjisë informative të bankave komerciale, me qëllim të identifikimit të qasjes dhe të përmbajtjes së studimit.



Janë intervistuar ekspertë të bankave nga teknologjia informative, si edhe ata të Bankës Qendrore të Kosovës lidhur me sistemin e pagesave.

Për përparësitë që ofrojnë shërbimet digjitale bankare janë intervistuar edhe menaxherë të bizneseve, të cilat tërë qarkullimin parave, kryesisht e bëjnë në mënyrë elektronike.

Studimi është kompletuar duke shfletuar dhe duke siguruar informacione nga zhvillimet në sektorin bankar dhe ndikimit të teknologjisë informative, përkatësisht shkallës së digjitalizimit të shërbimeve. Kryesisht jemi fokusuar në shfrytëzimin e raporteve, analizave dhe të publikimeve të Bankës Qendrore të Kosovës, Bankës Botërore, Fondit Monetar Ndërkombëtar, Shoqatës së Bankave të Kosovës, të biznesit, asociacioneve të biznesit, si edhe të shoqatave të ndryshme sektoriale.

Po ashtu, janë bërë intervista me ekspertë të fushës, si edhe njohës të rrethanave ekonomike, posaçërisht të sektorit bankar dhe të teknologjisë informative.

Varësisht nga problematika, edhe studimi është ndarë në disa kapituj, të cilat përbëjnë një tërësi rreth aplikimit të e-bankungut në Kosovës.

- **Kapitulli i parë** - Ambienti ekonomik në Kosovë: Ku bëhet një përmbledhje e shkurtër e zhvillimit ekonomik në vend, si edhe problemeve me të cilat ballafaqohet ai. Në një nënkapitull janë trajtuar zhvillimet në sektorin bankar- me fokus të veçantë në digjitalizimin e shërbimeve;
- **Kapitulli i dytë** - Shërbimet digjitale: Kjo është çështja boshte e studimit, ku është paraqitur historiku i aplikimit të arriturave në teknologjinë informative në bankat komerciale në vend, shkalla e aplikimit të saj, numri i përdoruesve, vëllimi i transaksioneve, edukimi dhe aftësimi për përdorimin e shërbimeve të digjitale, shkalla e sigurisë, ndikimi në

uljen e shpenzimeve, rritjen e fitimit, në politikat e punësimit, jo vetëm në banka, por edhe te bizneset, të cilat shfrytëzojnë këto shërbime;

- **Kapitulli i tretë** - Kartelat bankare: Në këtë kapitull paraqiten zhvillimet rreth numrit të kartelave, llojit të tyre, transaksionet dhe vëllimi i transaksioneve. Po ashtu, ky kapitull identifikon edhe kulturën e përdorimit të parasë në Kosovës- kartelat gjithnjë e më shumë po e zëvendësojnë paranë e gatshme.
- **Kapitulli i katërt** - Kosova dhe rajoni: Në këtë kapitull paraqitet një përmbledhje rreth të arriturave në disa vende të rajonit dhe duke krahasuar pozitën dhe dinamikën e zhvillimit të shërbimeve bankare në Kosovë.
- **Kapitulli i pestë** - Përvojat në disa vende të Bashkimit Evropian dhe të Evropës Qendrore e Juglindore: Këtu nuk bëhet fjalë për arritjet e tyre në këtë fushë, por kemi synuar që duke analizuar përvojat e tyre të gjejmë edhe modelet më të mira dhe më të suksesshme, të cilat mund të aplikohen në Kosovë;
- **Kapitulli i gjashtë** – Cilat janë avantazhet që iu krijon bankave teknologjia informative, apo më saktësisht se sa është vëllimi i pagesave që bëhen duke shfrytëzuar këtë teknologji, si edhe kostoja e tyre, në krahasim me format klasike të pagesës.
- **Kapitulli i shtatë** - Përmbledh një vështrim për sigurinë e pagesave, përkatësisht për krimin kibernetik me fakte dhe me shifra, në Bashkimin Evropian dhe në Evropën Lindore.
- **Kapitulli i tetë** - Bëhet një përshkrim rreth perspektivës: Para, apo të gatshme, apo të holla? Tregon shpejtësinë që bota po largohet nga pagesat me para të gatshme



---

# PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

---

Në Kosovë, përkundër një ambienti jo aq të favorshëm ekonomik, industria bankare ka pasur një zhvillim të hovshëm dhe stabil. Kjo, sa do që duket paradoksale, megjithatë, u arrit kryesisht falë besueshmërisë që kishin qytetarët në sistemin bankar, por, njëkohësisht, edhe për shkak të kujdesit që treguan bankat për politikën e investimeve.

Falë kësaj situatë, edhe në vitet e krizës së madhe globale, sistemi bankar i Kosovës mbeti i paprekur dhe nuk kishte nevojë për intervenim me kapital të freskët, apo për rekapitalizimin e bankave. Mbeti i paprekur për shkak se nuk ka qenë shumë i ekspozuar jashtë, ndërsa paraja, duke nënkuptuar kryesisht depozitat ishte kryesisht nga burimet e brendshme.

Sado që tash vërehet një normë më e ulët e rritjes së disa treguesve, si ajo e rritjes së depozitave dhe e kredive, megjithatë kjo nuk reflekton krizë, apo situatë alarmi, meqenëse mbetet norma pozitive e rritjes dhe likuiditeti i lartë.

Në vitet e fundit janë duke u aplikuar kritere të orientuara kah rritja e investimeve-kredive, krahas racionalizimit të shpenzimeve operative, si edhe aplikimit të shërbimeve bankare me kosto më të ulët. Kjo bankave iu solli një profit të lartë dhe kthim të kënaqshëm të investimeve.

Viteve të fundit rritja ekonomike ishte e ngadalësuar, posaçërisht në vitin 2014, kur

norma e rritjes së produktit të përgjithshëm vendore ishte vetëm 1.2 për qind, që është norma më e ulët e shënuar në vitet e pasluftës. Në vitin 2015 kishte një normë më të lartë e zhvillimit, dikur 4.1<sup>1</sup> për qind, ndërsa në vitin 2016 parashihet një rritje ekonomike 3.7 për qind. Ambiciet për një rritje të këtillë kryesisht mbështeten në investime publike, ato të sektorit privat dhe në investimet e huaja direkte. Investimet publike edhe më tutje mbeten peng i projekteve të mëdha në infrastrukturë. Në vëllim ato janë duke u zvogëluar, meqenëse shpenzimet buxhetore më shumë janë të orientuara kah mbulimi i kërkesave që vijnë nga sektorët social.

Pa marrë parasysh trendet që tregojnë shenja të ringjalljes, ekonomia edhe më tej ballafaqohet me probleme të mëdha strukturale, deficit të lartë tregtar, normë të papunësisë në rritje dhe me varfëri, të cilat mund ta rrezikojnë seriozisht konsumin. Për fat të mirë, këto boshllëqe po mbulojnë me remitanca, të cilat nuk tregojnë shenja të rënies, si edhe me ndarje të fuqishme buxhetore për paga, pensione dhe për përfituesit e tjerë nga kategoritë sociale.

**Grafiku 1: Treguesit ekonomik të vitit 2015**



1 <http://ask.rks-gov.net/media/2637/bpv-tm3-2016.pdf>



Në fund të vitit 2015 sektori bankar zgjeroi vlerën e aseteve në 3.39 miliardë euro, me një rritje vjetore 6.3 për qind, që është më lartë se një vit më parë (4.1 për qind në dhjetor 2014). Norma më e ulët e rritjes kryesisht rritjes së portofolios së kredive, që vazhdon të jetë kategoria dominuese në strukturën e aseteve.

Kreditë vazhduan të karakterizohen me përshpejtim të rritjes. Në dhjetor të vitit 2015 vlera e tyre arriti në 2.02 miliardë euro, që paraqet rritje vjetore 7.3 për qind (4.2 për qind në dhjetor 2014).

Depozitat arritën në 2.7 miliardë euro në shtator 2015, apo rreth 5.5 për qind më të larta, krahasuar me normën 3.6 për qind të shënuar një vit më parë. Depozitat në strukturë dominohen nga ato të ekonomive familjare - 72.7 për qind, të pasuara nga depozitat e ndërmarrjeve 21.6 për qind.

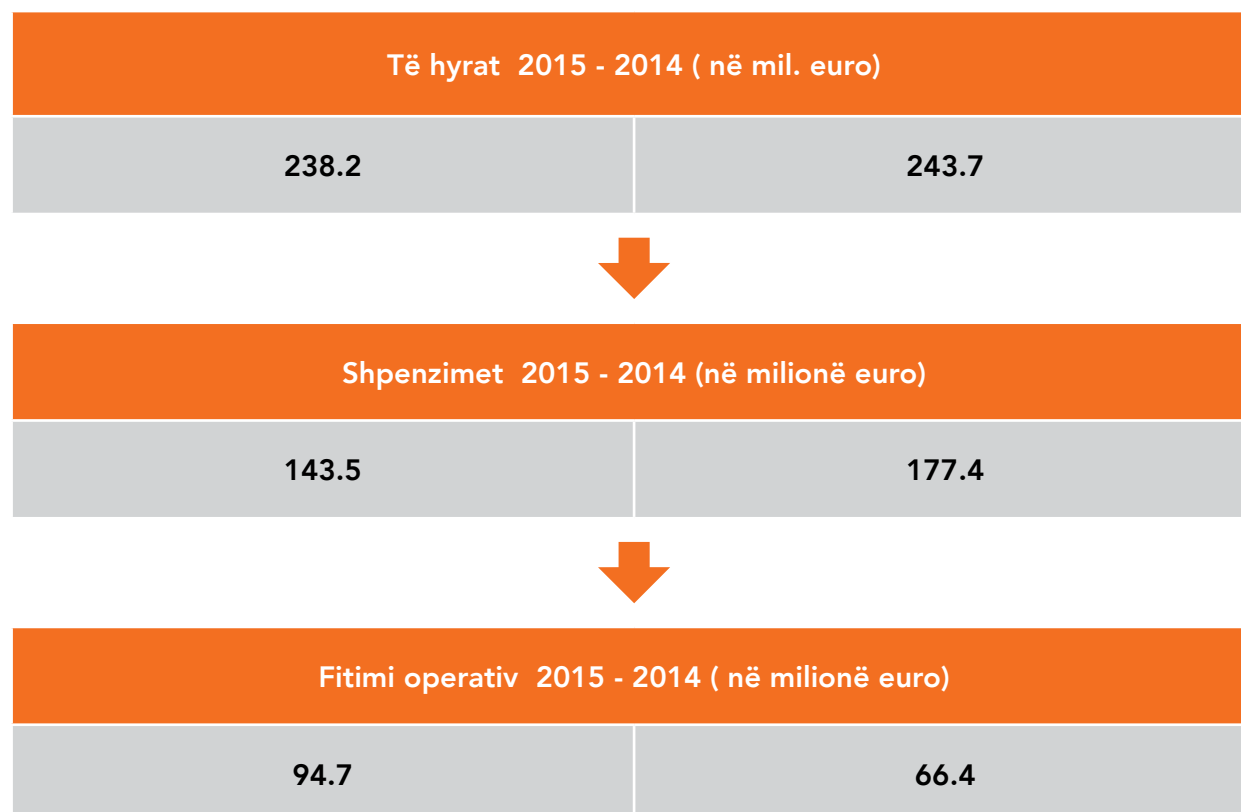
Në dy vitet e fundit ka pasur një rënie të shpejtë të normave të interesit, si në kredi,

ashtu edhe në depozita. Norma mesatare e interesit në kredi në dhjetor 2015 ra në 7.7 për qind, nga 9.3 për qind sa ishte një vit më parë. Norma mesatare e interesit në depozita u rrit në 1.2 për qind, nga 1.1 për qind sa ishte në dhjetor të vitit 2014

Profiti i realizuar në vitin 2015 ishte 94.7 milionë euro, ose 28.3 milion më shumë sesa viti 2014. Të hyrat - 238.2 milionë euro, që paraqet rënie vjetore 1.3 për qind; Shpenzimet – 143.5 milionë euro, ose 33.9 milionë euro më pak se një vit më parë. Sektori bankar ka likuiditet të kënaqshëm, meqenëse raporti i kredive ndaj depozitave ishte 75.0 për qind.

Të gjitha shërbimet e avancuara që ofrojnë bankat shpejtë janë përvetësuar nga klientët, çështje, e cila vërehet përmes rritjes së numrit të llogarive, të transaksioneve dhe të vlerës së tyre. Në Kosovë funksionale janë 187,297 llogari e-banking, prej të cilave 79.71 për qind janë individuale. Krahasuar me vitin 2014 numri i llogarive është 18.7 për qind më i madh.

**Grafiku 2: Indikatorët e suksesit të bankave 2015/2014**



Deri në fund të vitit 2015 janë kryer 9,835,056 transaksione, në një vlerë të përgjithshme afër 7.5 milionë euro. Krahasuar me vitin 2014 numri i transaksioneve u rrit 8.6 për qind, kurse vlera e transaksioneve - 9.3 për qind.

Rritje të shpejtë ka pasur edhe numri i kartelave. Në total, në fund të vitit 2015 ishin 862.779 kartela me funksion pagese, që krahasuar me vitin 2014 paraqet rritje 6.1 për qind. Kartela me funksion të debitit ishin 718.717 copë, apo 6.0 për qind më shumë se në vitin 2014. Në përdorim janë edhe 199 kartela me funksion të parasë elektronike.

Në vitin 2015 me kartela janë bërë afër 16.2 milionë transaksione bankare. Krahasuar me vitin 2014 rritja ishte 9.8 për qind. Vlera e përgjithshme e transaksioneve ishte mbi 1.7 miliardë euro, ose 36.9 për qind shumë se në vitin 2014.

Në vitin 2015 funksion kanë qenë 540 ATM, në vitin 2014 - 498 ATM, ndërsa në vitin 2013-496 sosh. ATM-të kryesisht janë në funksion të tërheqjes së keshit, 97 - me funksion për transferit të kreditit, po aq edhe për KOS-GIRO, kurse në 78 prej tyre mund të bëhet edhe depozitimi i keshit.

Rritje të shpejtë ka shënuar edhe numri i terminaleve POS, pasi që nga 9,071 copë sa kanë qenë në vitin 2013, në vitin 2014 ishin 9,705 sosh (2014- 9,349). POS-i kryesisht shfrytëzohet për pagesa (blerje), ndërkaq vetëm 180 janë edhe për tërheqje të keshit.

Vjet vlera e përgjithshme e tërheqjeve me kartela ishte 1,7 miliardë euro, ose 36,9 për qind më të larta. Nga bankomatët ishin tërhequr 70.7 për qind nga vlera e të gjitha transaksioneve me kartela, ndërsa pagesat në POS terminale përbëjnë 17.5 për qind të totalit.

### Grafiku 3: E-banking; kartelat ,ATM e POS në 2015



Bazuar në intervistat me klientë të bankave – bizneset, shërbimi me e-banking është cilësorë dhe efikas, ka mundur komunikim shumë më të shpejtë dhe më të lehtë me furnizues dhe me blerës, kursim të kohës dhe reduktim të shpenzimeve. Disa prej tyre të gjitha pagesat i bëjnë përmes e-bankingut. Bëjnë vërejtje se shërbimet përmes telefonit janë të limituara, për shumicën e kërkesave duhet shkuar në bankë, ka vonesa në transfere – një deri në dy ditë pasi që paratë të mbërrijnë në bankë në Kosovë, si edhe për koston e lartë të shërbimeve.

Në institucionet bankare të vendit punojnë 3,587 punëtorë, ose 80 veta më shumë se në vitin 2014 dhe 141 më pak se në vitin 2012.

As BQK-ja nuk raporton për ankesa serioze për funksionimin e sistemit të pagesave. Ajo në vitin 2015 kanë pranuar 442 ankesa ndaj institucioneve financiare, apo 25 për qind më shumë se në vitin 2014. Gjysma e tyre, apo 221 ankesa kanë të bëjnë me bankat, institucionet mikrofinanciare, apo ato jobankare. Arsyeja e ankesave ka qenë e ndryshme: kategorizimi në regjistrin e kredive; bllokimin e llogarive; çështje të ndryshme të ndërlydhura me kredi. Numri më i madh i ankesave është zgjidhur në favor të ankuesve.

Është karakteristike se BPV-ja që nga viti

## KAPITULL 1

---

# AMBIENTI EKONOMIK

---

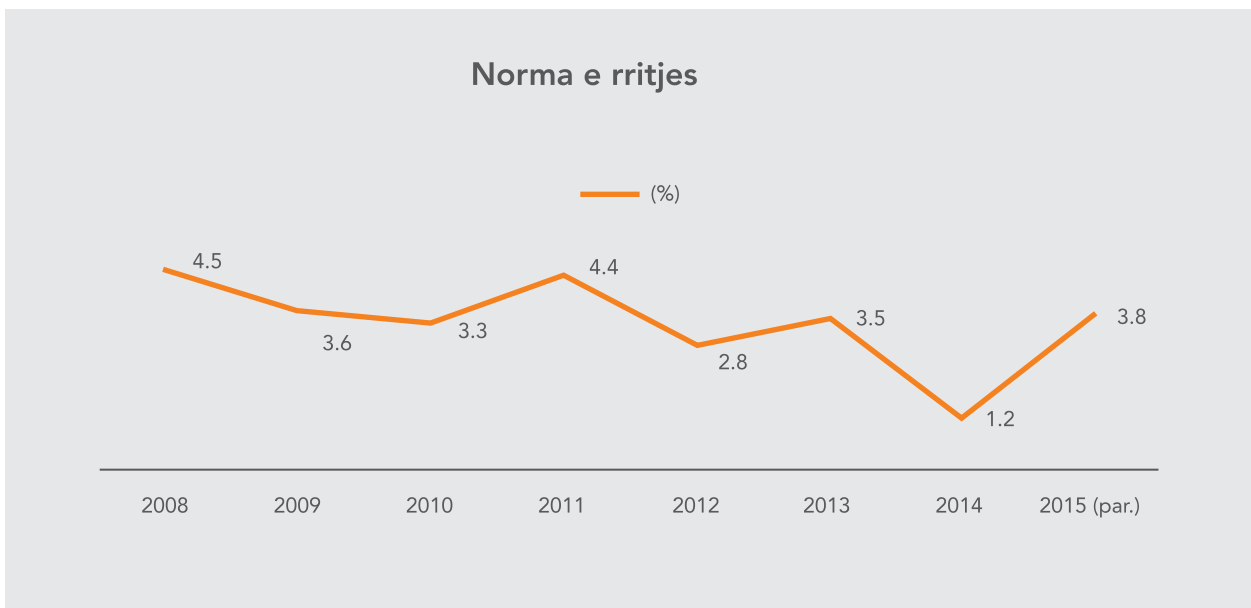
Në ekonominë e Kosovës gjatë vitit 2015 u shënua një rritje e lehtë ekonomike, pas një viti, i cili u karakterizua me shkallën më të ulët të zhvillimit në vitet e pasluftës- vetëm 1,2 për qind. Sipas të dhënave të Agjencisë së Statistikave në vitin e kaluar prodhimi i brendshëm në tremujorin e parë u rrit 4,1.\*

\* [https://ask.rks-gov.net/llogarite-kombetare/ll-kombetare/doc\\_view/1333-bruto-produkti-vendor-tm3-2015?tmpl=component&format=raw](https://ask.rks-gov.net/llogarite-kombetare/ll-kombetare/doc_view/1333-bruto-produkti-vendor-tm3-2015?tmpl=component&format=raw)

2008 ka treguar tendencë të rënies, pa marrë parasysh se në disa vite norma e rritjes ka qenë më e madhe se në vitin paraprak, mirëpo, asnjëherë nuk është tejkaluar ajo prej 4.5 për qind, sa ka qenë para tetë vjetësh. Madje, duke pasur parasysh oscilimet e mëdha të treguara gjatë viteve, mund të konkludohet për ambientin jo stabil ekonomik, i cili nuk ka qenë nën presionin e madh të faktorëve

të jashtëm. Rritja ekonomike e shënuar në gjysmën e parë të vitit të kaluar vlerësohet të jetë gjeneruar kryesisht nga rritja e kërkesës së brendshme, gjegjësisht nga rritja e konsumit dhe investimeve, ndërsa eksportet neto vazhduan të kontribuojnë negativisht në rritjen ekonomike.

**Grafiku 4: Rritja ekonomike**



Parashikimi për rritjen ekonomike në vitin 2016 kryesisht bazohet në rritjen e investimeve private dhe të konsumit privat.

Në vitin 2015 eksporti i mallrave ishte 325 milionë euro, që paraqet një rritje simbolike krahasuar me të njëjtën periudhë të viti paraprak- vetëm 0,2 për qind. Në të njëjtën periudhë importi ishte mbi 2.6 miliardë euro, përkatësisht 3.8 për qind më i lartë. Ky raport ka ndikuar që deficitin tregtar të kalojë mbi 2.3 miliardë euro, ndërsa shkalla e mbulesës së importit me eksport të jetë 12.3 për qind, përkatësisht pak më e ulët se ajo në vitin 2014- 12.8 për qind<sup>2</sup>.

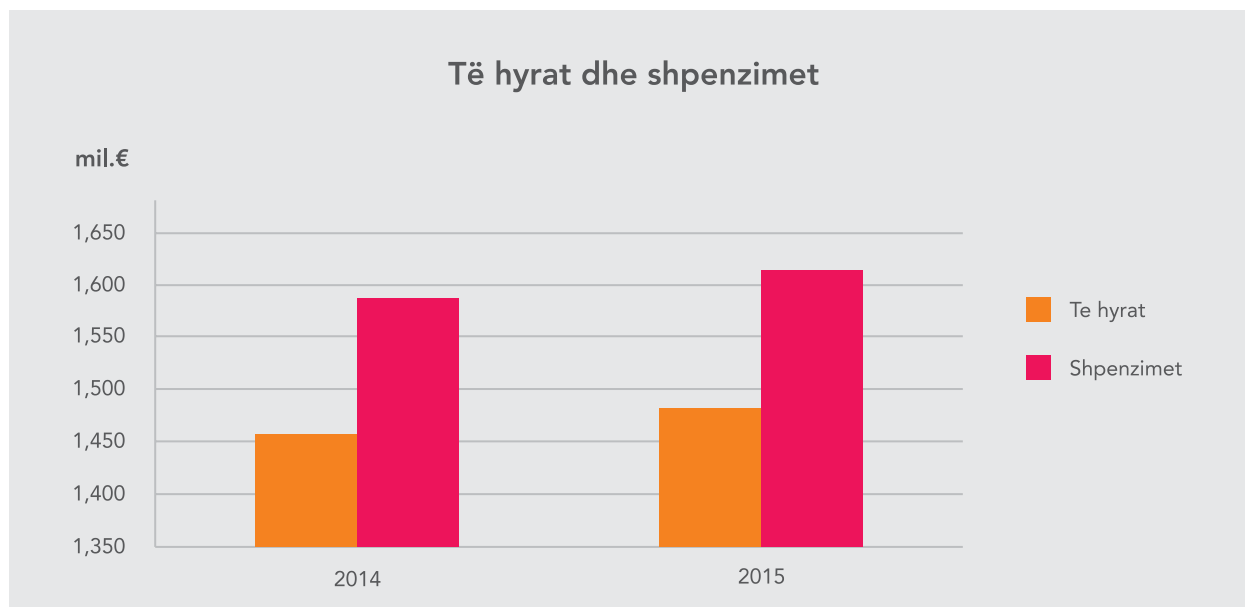
Në vitin 2015, ekonomia e Kosovës u karakterizua me rënie të çmimeve. Shkalla e inflacionit, shprehur nëpërmjet indeksit të çmimeve të konsumit ishte -0.5 për qind<sup>3</sup>.

Deri në fund të tetorit të viti 2015, sektori fiskal u karakterizua me rritje të të hyrave dhe shpenzimeve kundrejt vitit paraprak. Të hyrat ishin 1.49 miliardë euro, që krahasuar me të njëjtën periudhë të vitit paraprak janë 9.3 për qind më të larta. Në anën tjetër, vlera e përgjithshme e shpenzimeve buxhetore arriti në mbi 1.57 miliardë euro, ose 6.2 për qind më të larta.

<sup>2</sup> [https://ask.rks-gov.net/tregtia-e-jashtme/publikimet/doc\\_view/1327-statistikat-e-tregtisaeuml-saeuml-jashtme-dhjetor-2015?tmpl=component&format=raw](https://ask.rks-gov.net/tregtia-e-jashtme/publikimet/doc_view/1327-statistikat-e-tregtisaeuml-saeuml-jashtme-dhjetor-2015?tmpl=component&format=raw)

<sup>3</sup> [https://ask.rks-gov.net/cmimet/publikimet/doc\\_view/1326--indeksi-i-harmonizuar-i-accedilmimeve-taeuml-konsumit-dhjetor-2015?tmpl=component&format=raw](https://ask.rks-gov.net/cmimet/publikimet/doc_view/1326--indeksi-i-harmonizuar-i-accedilmimeve-taeuml-konsumit-dhjetor-2015?tmpl=component&format=raw)

**Grafiku 5 - Të hyrat dhe shpenzimet e buxhetit qendror**



Burimi: Ministria e Financave

Në këtë periudhë shpenzimet për paga dhe mëditje (542.8 milionë euro) u rritën 8.2 për qind, subvencionet dhe transferet (418.9 milionë euro) janë 16.0 për qind më të larta, mallrat dhe shërbimet (204.8 milionë euro) – ishin 0.8 për qind më të ulëta, ndërsa pagesat për shpenzime kapitale prej 404 milionë euro ishin 1.8 për qind më të ulëta.

Deri në fund të shtatorit të vitit 2015, borxhi publik arriti vlerën prej 748.9 milionë euro, ose 12.98 për qind e PBB-së, ndërsa 28.9 për qind më i lartë se në vitin 2014. Borxhi i brendshëm ishte 377.8 milionë euro, ose 47.3 për qind më i lartë<sup>4</sup>.

Remitancat si njëra ndër komponentët kryesore të llogarisë rrjedhëse shënuan rritje prej 8.4 për qind dhe arritën vlerën prej 752.4 milionë euro.

Në kuadër të detyrimeve, kategoria kryesore vazhdon të jetë ajo e investimeve të huaja direkte (IHD), të cilat deri në fund të nëntorit arritën shumën 337.3 milionë euro (159.9 milionë euro në të njëjtën periudhë të vitit të kaluar)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> <https://mf.rks-gov.net/sq-al/Borxhi/Borxhi-Publik/Raporte-per-Borxhin-Publik>

<sup>5</sup> [http://www.bqk-kos.org/repository/docs/2015/BQK\\_TM4\\_2015-Shqip.pdf](http://www.bqk-kos.org/repository/docs/2015/BQK_TM4_2015-Shqip.pdf)

Në 2015 u regjistruan gjithsej 9.833 ndërmarrje të reja apo 429 ndërmarrje më shumë se sa në 2014, ndërsa u mbyllën 970 ndërmarrje apo 523 më shumë se sa në vitin paraprak<sup>6</sup>.

Letrat me vlerë shënuan rritje vjetore 15.5 për qind duke arritur në 473.4 milionë euro. Ritmi i rritjes është ngadalësuar krahasuar me rritjen prej 48.6 për qind sa ishte në shtator të vitit 2014. Normat shumë të ulëta të kthimit (disa dhe negative) në letra me vlerë të qeverive të huaja, krahas normave më atraktive të letrave me vlerë të Qeverisë së Kosovës inkurajuan zhvendosjen e investimeve drejt këtyre të fundit.

<sup>6</sup> [https://ask.rks-gov.net/regjistri-statistikor-i-bizneseve/publikimet/doc\\_view/1329-repertori-statistikor-mbi-ndaeumlrmarrjet-ekonomike-naeuml-kosovaeuml-tm4-2015?tmpl=component&format=raw](https://ask.rks-gov.net/regjistri-statistikor-i-bizneseve/publikimet/doc_view/1329-repertori-statistikor-mbi-ndaeumlrmarrjet-ekonomike-naeuml-kosovaeuml-tm4-2015?tmpl=component&format=raw)



## PARASHIKIMET

Parashikimet e BQK-së për vitin 2016 sugjerojnë se ekonomia e Kosovës do të ketë rritje më të lartë krahasuar me vitin 2015. Kjo rritje sikurse në vitin 2015 pritet të gjenerohet nga kërkesa e brendshme, ndërsa neto eksportet parashihet të vazhdojnë të kenë kontribut negativ në rritjen e PBB-së. Konsumi, si komponenti kryesor e kërkesës së brendshme, pritet që edhe gjatë vitit 2016 të ketë kontributin kryesor në rritjen ekonomike. Investimet, për dallim nga viti 2015, pritet të karakterizohen me rritje të konsiderueshme të investimeve publike. Po ashtu, zvogëlimi i normave të interesit në kredi si dhe lehtësimi i standardeve për aprovimin e kredive nga ana e bankave pritet të ketë ndikim të rëndësishëm në nxitjen e investimeve të sektorit privat. Edhe IHD-të, të cilat u karakterizuan me rritje të konsiderueshme gjatë vitit 2015, pritet të kontribuojnë në rritjen e gjithsej investimeve. Eksportet neto pritet të vazhdojë të ketë ndikim negativ në rritjen e PBB-së.

### 1.1 Sistemi bankar

Ndonëse me një historik mjaft të shkurtër, sistemi bankar në Kosovë përjetoj një zhvillim të shpejtë dhe mjaft stabil. Kjo ka rëndësi edhe më të madh kur kemi parasysh se pas luftës vendi doli me infrastrukturë të shkatërruar bankare, ndërsa ky shkatërrim kishte filluar që nga viti 1990. Banka e parë komerciale e pasluftës u hap në shtator të vitit 1999, ndërsa deri në fund të vitit 2015 ishin 10 banka, prej të cilave tetë me kapital të huaj, me gjithsej 265 njësi, me 3.587 punëtorë.

Në fund të vitit 2015 sektori bankar zgjeroi vlerën e asetëve në afër 3.4 miliardë euro, që përkon me një rritje vjetore 3.3 për qind (një vit më parë 7.3 për qind). Kontributin më të lartë e ka pasur zgjerimi i portfolios së kredive, i cili vazhdon të jetë kategoria dominuese. Sidoqoftë norma më e ulët e rritjes reflekton ecurinë e depozitave si burim kryesor i financimit të aktivitetit të sektorit bankar.

### 1.2 Kreditë

Kreditë e sektorit bankar vazhduan të karakterizohen me përshpejtim të rritjes. Në vitin 2015 vlera e kredive ishte 2.02 miliardë

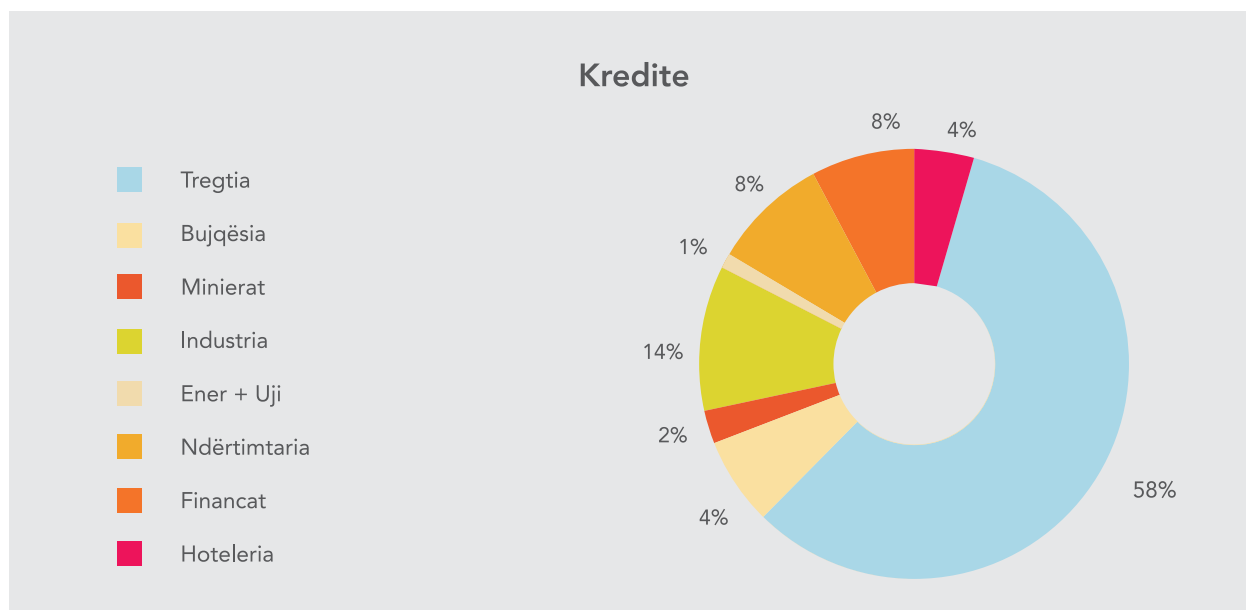
euro, që paraqet një rritje vjetore 7.3 për qind (4.2 për qind në vitin 2014). Rritja ka ndodhur për shkak të lehtësimit të standardeve dhe kushteve të kreditimit të ndërmarrjeve dhe ekonomive familjare, përmes uljes së normave të interesit, zgjerimit të shumës së kredisë, si dhe afatit të maturimit. Bankat raportojnë se është rritur edhe kërkesa për kredi.

Në kuadër kredive, rritjen më të lartë vjetore kishin kreditë për ekonomi familjare - 9.7 për qind. Megjithatë kontributin kryesor në rimëkëmbjen e gjithsej kreditimit të sektorit e kanë dhënë kreditë për ndërmarrjet, të cilat shënuan rritje vjetore 6.1 për qind (3.2 për qind më 2014).

Kreditë për ndërmarrjet përbëjnë 65.9 për qind të totalit të kredive të sektorit bankar. Struktura e kreditimit: Dominojnë kreditë për sektorin e tregtisë që marrin pjesë 58.0 për qind, pasuar ato për prodhimtari - 14.0 për qind dhe ndërtimtari -8.0 për qind. Sektori i bujqësisë vazhdon të ketë qasje më të ulët në financimin bankar me pjesëmarrje prej 4.0 për qind, megjithëse gjatë kësaj periudhe është karakterizuar me rritje<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> [http://www.bqk-kos.org/repository/docs/2015/BQK\\_TM4\\_2015-Shqip.pdf](http://www.bqk-kos.org/repository/docs/2015/BQK_TM4_2015-Shqip.pdf)

## Grafiku 6 – Pjesëmarrja e sektorëve ekonomik në kredi



(Burimi: BQK-Buletini mujor statistikor – janar 2016)

Sipas afatit të maturimit, struktura e gjithsej kredive vazhdon të dominohet nga kreditë afatmesme, gjegjësisht kreditë me afat maturimi 'mbi 2 deri në 5 vite. Krahasuar me periudhat e kaluara, vërehet një tendencë e zhvendosjes drejt kreditimit afatgjatë.

### 1.3 Detyrimet

Struktura e detyrimeve të sektorit bankar vazhdon të dominohet nga depozitat, që përbejnë rreth 80 përqind të tyre, duke përfaqësuar kështu burimin kryesor të financimit të aktivitetit të sektorit bankar. Mbështetja e lartë në depozitat e mbledhura brenda vendit, dhe veçanërisht nga ekonomitë familjare eviton ekspozimin e sektorit ndaj lëvizjeve në tregjet e jashtme.

Mjetet vetanake, si kategoria e dytë për nga pjesëmarrja në shtator 2015 shënuan rritje vjetore prej 15.5 për qind (13.8 për qind në shtator 2014), si rezultat i rritjes së lartë të profitit të realizuar nga sektori bankar gjatë vitit 2015.

Kategoria e cila shënoi rritje ishte bilanci nga bankat tjera me 46.8 milionë euro nga 22.2 milionë euro sa ishte në shtator 2014. Rritja rezulton nga nevojat e bankave për huazim të mjeteve afat shkurtra nga bankat jashtë vendit, përfshirë dhe bankat amë.

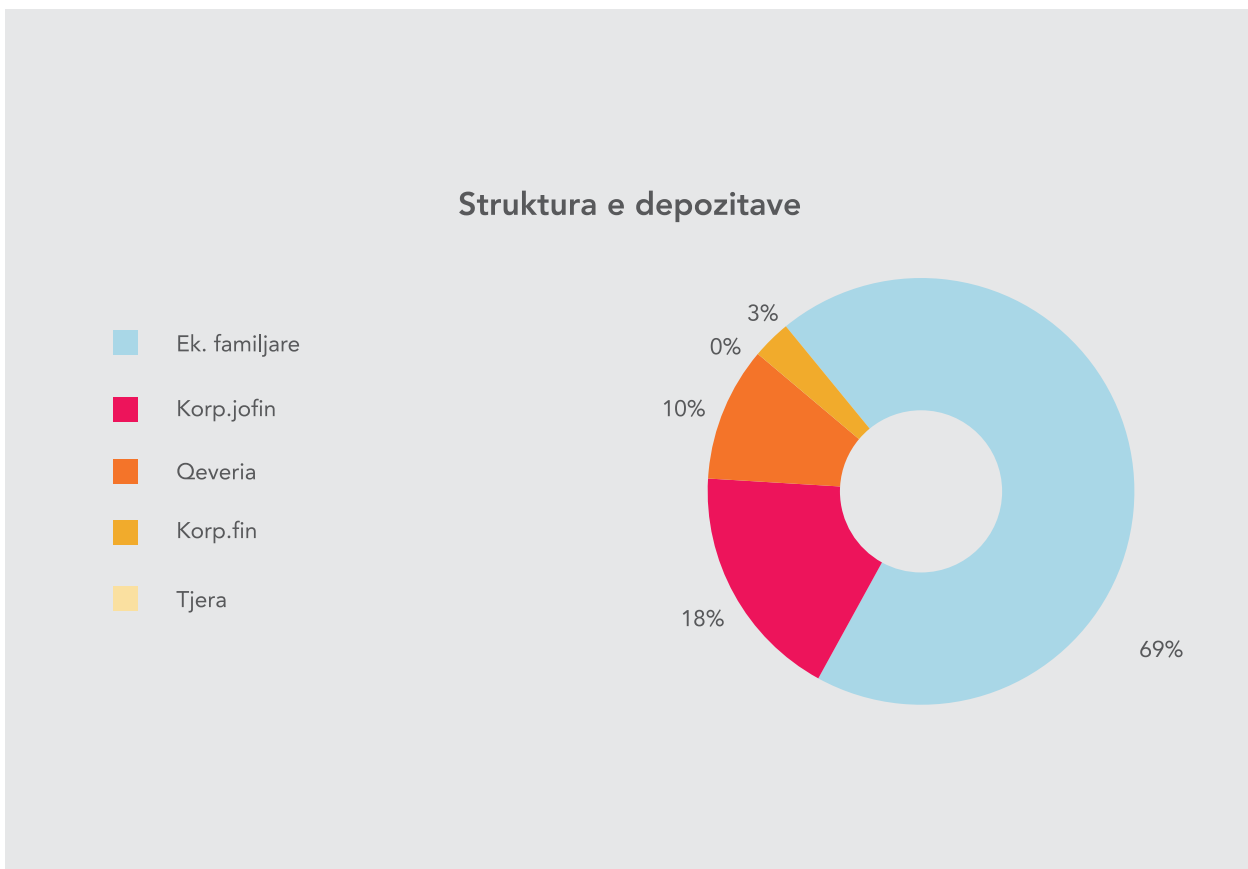
### 1.4 Depozitat

Vlera e gjithsej depozitave në vitin 2015 ishte 2.7 miliardë euro, që paraqet rritje vjetore rreth 5.5 për qind, krahasuar me rritjen vjetore prej 6.5 për qind në vitin 2014 (3.4 përqind më 2013). Deri nga gjysma e parë e vitit ka pasur një trend më të ngadalshëm të rritjes, ndërsa ai përshpejtohet në tre muajt e fundit, kur ngritët e dhe norma interesit në depozita. Por, ka vlerësime se në këto zhvillime ndikim ka pasur edhe migrimi i popullatës.

Depozitat në strukturë dominohen nga ato të ekonomive familjare, të cilat përbejnë 69.0 për qind të totalit. Kategoria e dytë janë depozitat e ndërmarrjeve, të cilat marrin pjesë 18 përqind.

**Tabela 1: Depozitat (në mil. euro)**

	Ek. familjare	Korp.jofinac.	Tjerat
Depoz. (mil.€)	1,971	594	153.9

**Grafiku 7: Struktura e depozitave**


(Burimi: BQK-Buletini mujor statistikor – janar 2016)

Edhe ritmi i rritjes së depozitave diktohet kryesisht nga ato të ekonomive familjare - 6.3 për qind ( nga 4.1 për qind ), ato të ndërmarrjeve 4.2 për qind (nga 0.7 për qind), depozitat e jo-rezidentëve, organizatave jo-qeveritare, qeverisë qendrore dhe atyre lokale - 19.0 për qind (nga 9.4 për qind).

Edhe pse depozitat e afatizuara janë karakterizuar me rënie, në kuadër të strukturës së tyre vërehet një zhvendosje e ndjeshme drejt afateve më të gjata të maturimit.



## 1.5 Normat e Interesit

Normat e interesit në kredi vazhdon me trende të rënies, ndërsa ajo në depozita ka rritje. Për dallim nga periudha paraprake ku rënia vjetore ishte më e theksuar në depozita, gjatë tërë vitit 2015 më e theksuar ka qenë rënia e normës së interesit në kredi. Ajo ra në 7.7 për qind nga 9.3 për qind sa ishte në dhjetor të vitit 2014.

Në depozita, norma mesatare e interesit ishte 1.2 për qind (2015), nga 1.1 për qind (2014). Sipas kësaj, del se edhe dallimi në mes të normës së interesit në kredi dhe depozita u zvogëluar në 6.5 për qind nga 8.2 për qind.

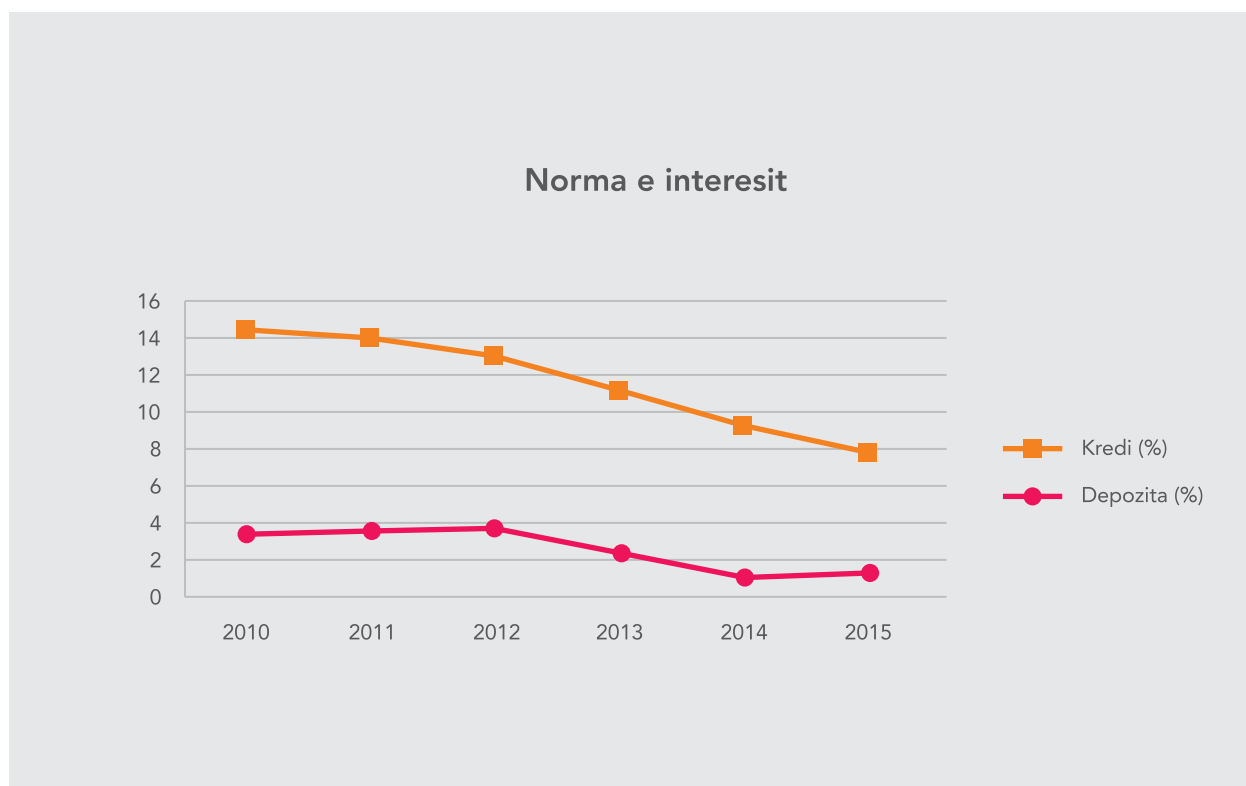
Efektet e këtyre ndryshimeve janë vërejtur në mënyrë të drejtpërdrejtë. Interesi më i vogël në depozita ka ndikuar që rritja e depozitave

të ketë normë më të ulët se viteve të mëhershme, ndërkaq janë rritur kreditë, si edhe kërkesat për kredi, kryesisht për shkak të normës së ulët, si edhe lehtësive të tjera që tash ofrojnë bankat.

Ndërsa, sipas veprimtarisë ekonomike, me rënie të normave të interesit në kredi u karakterizuan të gjithë sektorët ekonomik, por rënia ishte më e theksuar në kreditë ndaj sektorit të shërbimeve dhe të industrisë. Norma mesatare e interesit në kreditë ndaj ekonomive familjare u zvogëluar në 8.5 përqind, nga 10.6 përqind.

Në kuadër të kredive hipotekare, me afat maturimi 'mbi 10 vite' norma mesatare të interesit prej 6.2 përqind, nga 8.5 përqind.

**Grafiku 8: Norma e interesit, sipas viteve**



(Burimi: BQK-Buletini mujor statistikor – janar 2016)

## 1.6 Bilanci i suksesit

Performanca e bankave komerciale edhe gjatë vitit 2015 ka qenë shumë e mirë dhe karakterizohet me një rritje të hovshme të fitimit operativ, por edhe me rënien të ndjeshme të të hyrave dhe të shpenzimeve.

Tabela 2: Bilanci i suksesit 2015 ( në milionë euro)

	2014	2015
<b>Fitimi operativ</b>	<b>66.4</b>	<b>94.7</b>
Të hyrat	243.7	238.2
- nga interesi	195.9	186
- tjera	47.8	52.2
Shpenzimet	177.4	143.5
- interesit	44	22.6
- jointeresi	31.6	3.6
- përgj./admins	101.8	117.3

(Burimi: BQK-Buletini mujor statistikor - shkurt 2016)

**Fitimi operativ:** Tabela tregon se fitimi operativ ka shënuar rritje, përderisa të ardhurat dhe shpenzimet janë karakterizuar me rënie, në krahasim me vitin e kaluar.

Rritja e fitimit vjen nga reduktimi i madh i shpenzimeve. Ndoshta ai do të ishte edhe më i lartë sikurse mos të kishte edhe rënie të të hyrave.

**Të hyrat:** Të hyrat e përgjithshme të bankave komerciale në Kosovë gjatë vitit 2015 ishin 238.2 milionë euro, ose 2,3 për qind më të ulëta se një vit më parë. Pa dyshim se

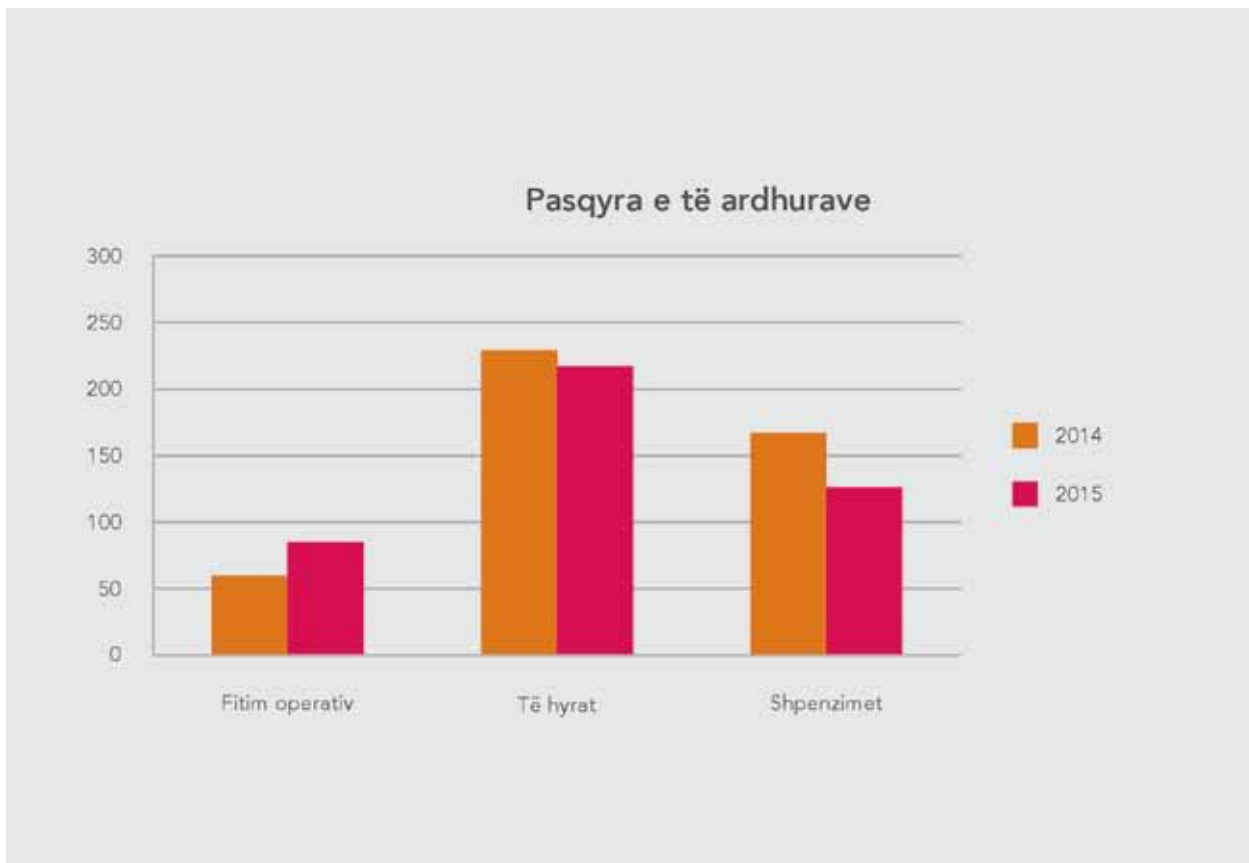
ndikim më të madh në këtë rënie kishte ulja e normave të interesit në kredi, meqenëse të hyrat nga kjo kategori ishin 5.1 për qind më të ulëta. Sado që të hyrat nga kategoritë e tjera (duke përfshirë edhe ato nga provizionet) u rritën 9.2 për qind, ato nuk kishin ndikim të madh në të hyrat e përgjithshme për shkak të pjesëmarrjes së vogël që kanë (21.4 për qind).

**Shpenzimet:** Gjatë vitit të kaluar shpenzimet e përgjithshme ishin 143.5 milionë euro, ose 19.2 për qind më të ulëta se në dhjetor të vitit 2014. Ndikim kryesor kishte rënia e

shpenzimeve të interesit (48.7 për qind), për shkak të normës së ultë të interesit në depozita, e cila ka vazhduar deri kah fundi i vitit. Ndërkaq, shpenzimet për kategoritë

e jointeresit ishin për 28 milionë euro më të ulëta se një vit më parë. Rritje bukur të madhe patën shpenzimet e përgjithshme dhe ato administrative 15,5 për qind.<sup>8</sup>

**Grafiku 9: Bilanci 2014-2015**



Karakteristika të tjera të shënuara gjatë vitit 2015 janë:

- Kthimi në Mesataren e Aseteve (ROAA) arriti në 2.9 për qind, nga 2.0 për qind, kurse Kthimi në Mesataren e Kapitalit (ROAE) ishte 26.4 për qind, nga 20.3 për qind sa ishte në 2014;
- Raporti i shpenzimeve ndaj të hyrave u përmirësua në 60.3 për qind, krahasuar me 75.3 për qind sa ishte në vitin paraprak;
- Pjesëmarrja e kredive joperformuese në gjithsej kreditë e sektorit u zvogëluar në 6.2 për qind (8.3 për qind në dhjetor 2014);
- Mbulueshmëria me provizione e kredive joperformuese ishte 115.1 për qind, krahasuar me 114.4 për qind një vit më parë;
- Treguesi i Mjaftueshmërisë së Kapitalit (CAR) arriti në 19.0 për qind në dhjetor 2015 nga 17.8 për qind sa ishte në dhjetor 2014.
- Në dhjetor 2015, raporti i kredive ndaj depozitave ishte 74.8 për qind, kurse raporti i mjeteve likuide ndaj gjithsej detyrimeve afatshkurtra qëndroi në 44.9 për qind.

<sup>8</sup> <http://www.bqk-kos.org/repository/docs/2015/BMS%20nr%20172%20shqip.pdf>

## 1.7 Stafi

Pa marrë parasysh zgjerimin e rrjetit dhe aplikimin e teknologjive “që zëvendësojnë punëtorin”, në pesë vjetët e fundit numri i të punësuarve nuk ka pësuar ndonjë ndryshim të madh. Aktualisht në sistemin bankat të vendit punojnë 3,587 punëtorë, ose 80 veta më shumë se në vitin 2014, por 141 më pak se në vitin 2012.

Ndryshime të lehta ka pësuar edhe numri i njësive bankare, i cili ka një rënie të lehtë. Aktualisht dhjetë bankat komerciale kanë 265 njësi, përderisa në vitin 2010 kishin 311. (Shih grafikun)

Grafiku 10: Numri i punëtorëve dhe i njësive



(Burimi: BQK-Buletini mujor statistikor –janar 2016)



Tabela 3: Gjendja në dhjetor 2015, krahasuar me 2014

VLERA E ASETIVE	
Vlera e asetëve	3,387.9 milionë euro
BANKAT KOMERCIALE	
Kreditë	2,020.4 milionë euro
Rritja	7.30%
Norma e interesit	7.70%
Depozitat	
	2,702.4 milionë euro
Rritja	5.50%
Norma e interesit	1.20%
Të hyrat	
	238.2 milionë euro
Rritja	2.30%
Nga interesi	186.0 milionë euro
Rritja	5.10%
Shpenzimet	
	143.5 milionë euro
Rritja	19.20%
Nga interesi	22.6 milionë euro
Rritja	48.70%
PROFITI	
	94.7 milionë euro
Rritja	42.60%
Investimet e huaja direkte	
	337.9 milionë euro
Rritja	11.2%
Remitancat	
	752.4 milionë euro
Rritja	8.40%





1234

1500

1000  
LILY

J CARD

QR CODE

QR CODE

## KAPITULL 2

---

# SISTEMI I PAGESAVE DHE DIGJITALIZIMI SHËRBIMEVE

---

Në vitet e para të pasluftës qëllimi ishte themelimi i bankave, shtrirja e tyre dhe krijimi i besimit te klientët. Por, me zhvillimin ekonomik, rritjen e vëllimit të qarkullimit të mallrave dhe të marrëdhënieve ekonomike me botën, rriten edhe kërkesat, për modernizim të shërbimeve dhe për lehtësimin e procedurave të secilit transaksion bankar.

Për një kategori të klientëve, madje edhe sportelet e bankave ishin shndërruar në një vend ku humbej shumë kohë, për një transaksion të thjeshtë bankar. Këto u bënë shtytje për investime dhe zhvillim në tregun bankar, sa do që ishin pikërisht bankat komerciale ato që avancuan me kërkesa dhe me ofertë gjithnjë e më të avancuar të shërbimeve.

Ishte pikërisht Microenterpris Bank e cila në Prishtinë instaloj bankomatin (ATM) e parë, që do të thotë edhe futi në përdorim kartelën elektronike, fillimisht të atë të debitit. Kjo kohë është e largët, ndërsa kartela, ato të debitit dhe të kreditit, ATM-të dhe pikat e pagesës –POS terminalët, janë bërë domosdoshmëri. Ndërkaq, në pesë vjetët e fundit bankat janë fokusuar në ofrimin shërbimit e-banking, apo të pagesave përmes internetit. Një shërbim, i cili po bëhet gjithnjë e më i pranueshëm dhe klientëve iu mundëson qasje të vazhdueshme në paratë e tyre dhe mundësi për të gjitha transaksionet bankare, pa pasur ndonjë kontakt të drejtpërdrejtë me bankën dhe nëpunësin bankar.

## 2.1 Baza ligjore

Janë katër ligje bazë që rregullojnë qarkullimin e pagesave dhe në përgjithësi funksionimin e sistemit bankar në Kosovë:

1. Ligji për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës – 03/L-209;
2. Ligji për bankat, institucionet mikrofinanciare dhe institucionet financiare jobankare- 04/L-093
3. Ligji për sistemin e pagesave – 04-L155
4. Ligji për themelimin e sistemit për sigurimin depozitave për institucionet financiare në Kosovë- 03/L-216

Në ndërkohë, varësisht nga nevoja dhe rritja e kërkesës së tregut, disa prej këtyre ligjeve kanë pësuar, me qëllim të përshtatjes ndaj tyre.

Për shkak të rëndësisë për sektorin dhe fushën të cilat e rregullojnë ato, më hollësisht kemi trajtuar dy ligjet e para.

Ligji për BQK-në definon përgjegjësi dhe autorizimit e Bankës Qendrore, si autoritet i

vetë mbikëqyrës dhe rregullues në sistemin financiar të vendit. Sipas këtij ligji objektivat kryesore të saj janë :

- **Të nxisë dhe të mbajë një sistem financiar stabil, duke përfshirë një sistem të sigurt, të qëndrueshëm dhe efikas të pagesave;**
- **Të kontribuojë në arritjen dhe ruajtjen e stabilitetit të çmimeve vendore.**
- **Pa paragjykuar arritjen e këtyre objektivave, Banka Qendrore mbështet politikat e përgjithshme ekonomike të Qeverisë.<sup>9</sup>**

Ndërkaq, detyrat parësore të saj janë: përcaktimi dhe zbatimi i politikave të një sistemi financiar stabil duke përfshirë mbikëqyrjen e një skeme të sigurimit të depozitave, kryerjen e operacioneve të tregut, si dhe ofrimin e likuiditetit emergjent, si dhe rregullimi, licencimi, regjistrimi dhe mbikëqyrja e institucioneve financiare.

Ligji 04/L-093 ka për qëllim nxitjen dhe mbarëvajtjen e një sistemi të qëndrueshëm financiar.<sup>10</sup>

Ligji për sistemin e pagesave përcakton rregullat, sipas të cilave autorizohen institucionet e pagesave që ofrojnë shërbime të pagesave dhe licencohen operatorët e sistemeve të pagesave, kliringut dhe shlyerjes së letrave më vlerë nga BQK; kushtet dhe standardet sipas të cilave mund të ofrohen shërbimet e tilla dhe mund të funksionojnë sistemet e pagesave, kliringut dhe shlyerjes së pagesave; dhe mjetet dhe procedurat sipas të cilave BQK ushtron kompetencat e saja mbikëqyrëse.<sup>11</sup>

Sipas këtij ligji shërbime të pagesave ofrojnë bankat dhe institucionet financiare, mikrofinanciare dhe ato jobankare, të licencuara nga BQK-ja, sipas ligjit përkatës.

Ndërkaq, për emetimin e parasë elektronike (Neni 4), kërkohet që përveç kushteve të

<sup>9</sup> <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2010-209-alb.pdf>

<sup>10</sup> <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Ligji%20per%20bankat%20institucionet%20mikrofinanciare%20dhe%20IFJ.pdf>

<sup>11</sup> <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Ligji%20per%20sistemin%20e%20pagesave.pdf>



përgjithshme të caktuara për ofrimin e shërbimeve të pagesave, në veçanti lidhur me emetimin dhe/apo menaxhimin e një instrumenti të pagesave, institucionet financiare që emetojnë para elektronike më anë të kartelave me mbushje, apo pajisjeve tjera duhet t'i plotësojnë edhe kushte tjera, si më poshtë.

### Grafiku 11: Përgjegjësitë e ofruesit të parasë elektronike

1	Të marrin përsipër të paraqesin statistika mbi vlerat e mbushura dhe të shfrytëzuara;
2	Të sigurohet se që shlyerja përfundimtare të bëhet jo më vonë se 24 orë pas inicimit të udhëzimit për pagesë
3	Të paguaj vlerën e parave elektronike në të njëjtin nivel, sipas kërkesës.

Sistem për transfer elektronik të fondeve përkufizohet si një sistem i pagesave që ekzekuton transferet e parave në mënyrë elektronike, ose më anë të ndonjë mjeti tjetër, jo të bazuar në letra, që mbështet transferin e ekzekutuar nga ndonjëri prej këtyre kanaleve, apo kombinimit të tyre:

- **Terminalet e pikave të shitjes (POS);**
- **Bankomatët (ATM);**
- **Kanalet kabllore, të internetit dhe kanalet tjera të komunikimit;**
- **Instrumentet telefonike, duke përfshirë telefonat mobil;**
- **Kartelat me vlera të ruajtura, të kreditit dhe debitit.**

Ndërkaq, sipas Neni 37, siguria e një depozite të pranuar në një terminal elektronik është përgjegjësi e institucionit që pranon depozitën, nga koha e përfundimit të transaksionit, varësisht nga verifikimi i shumës së depozituar.

Kur ekziston ndonjë mospërputhje ndërmjet shumës së regjistruar si të depozituar në një terminal elektronik dhe shumës të regjistruar

si të pranuar, institucioni e njofton klientin për ndryshimin në ditën e nesërme të punës dhe njofton për shumën aktual e cila është kredituar në llogarinë e klientit.

Po ashtu, institucioni siguron që të gjithat informacionet në lidhje me një transfer të fondeve të klientit të tij nuk do të zbulohen, përveç nëse kjo lejohet me ligj. Asnjë person tjetër, përveç zyrtarit ose agjentit të emëruar nga institucioni që mban llogarinë, apo klienti, nuk mund të ketë qasje nëpërmjet një terminali elektronik në informacionet lidhur me transferin e fondeve, punët apo llogarinë e klientit. Asnjë terminal elektronik nuk duhet të jetë në gjendje që të ofrojë ndonjë informacion lidhur me transferin e fondeve, punët apo llogarinë e klientit, përveç nëse terminali elektronik operohet nga një zyrtar i institucionit, apo agjent i emëruar nga institucioni;ose, kërkesa për informacion paraprihet nga futja e kodit të saktë të qasjes apo kartelës së klientit.

Institucioni nuk duhet të ofrojë çdo informacion lidhur me transferin e fondeve apo çështjet e llogarisë së klientit përveç nëse informacionit jepet: në përputhje me detyrën apo përgjegjësinë ligjore, ose me pëlqimin e klientit. (Neni 52)

## 2.2 Sistemi ndërbankar i pagesave

Ky mekanizëm vepron i organizuar dhe i mbikëqyrur nga BQK-ja, e cila përveç si monitoruese dhe rregullatore e këtij sistemi edhe merr pjesë direkt në këtë sistem në emër të saj dhe institucioneve të qeverisë. Prandaj mbetet përgjegjësi e saj, ndoshta ndër më të rëndësishmet të jetë krijoi një sistemi efikas dhe të sigurt për pagesa i bazuar në një infrastrukturë stabile. BQK është pronare dhe operatore e sistemit të vetëm të pagesave ndërbankare në Kosovë, Sistemin Elektronik të Kliringut Ndërbankar (SEKN). Ky sistem hibrid i pagesave liron të gjitha pagesat prioritare, pagesat individuale, pagesat me shumicë, pagesat Kos-Giro dhe pagesat e debitimit direkt.

SEKN është një platformë e cila plotësisht bazohet në ueb/rrjet (web-based), dhe është dëshmuar të jetë një sistem i qëndrueshëm

dhe stabil, i cili i ka plotësuar me përpikëri nevojat e komunitetit bankar dhe përdoruesve të tij.

Aktualisht janë njëmbëdhjetë pjesëmarrës direkt në SEKN. Kjo përfshinë dhjetë banka komerciale dhe BQK-në (në emër të vet dhe të Qeverisë). Të gjitha bankat e licencuara në Kosovë marrin pjesë në SEKN. Institucionet miro-financiare, kompanitë e sigurimeve, etj. mbajnë llogari bankare tek pjesëmarrësit direkt, të cilët veprojnë si agjentë të tyre të pagesave. Bankat komerciale janë të lidhura në këtë sistem përmes linjave të huazuara (nga kompanitë e telekomunikimit).

BQK ka në funksion katër sesione kliringu të SEKN-së në ditë, për të gjitha llojet e pagesave (përveç pagesave prioritare dhe urgjente), një në orën 8:00 (me datë efektive të ditës paraprake), 10:30, 13:30 dhe në orën 15:00. Çmimi për një transaksion ndryshon varësisht nga lloji i pagesës dhe sesioni që lirohet: çmimet janë më të larta për sesionin në ora 8:00, ndërsa më e të ulëtat për sesionin në ora 10:30, duke u rritur përsëri për sesionet e tjera të mëvonshme.

BQK vazhdimisht monitoron procesin e shlyerjes, në veçanti duke shikuar me kujdes që nivelet minimale të likuiditetit të rezervës të mos shkelen. Niveli i detyrueshëm i rezervave për çdo bankë është 10% e bazës së caktuar të depozitave të çdo banke, prej të cilave të paktën gjysma (5%) duhet të mbeten gjithmonë në BQK; pra në çdo kohë bankat lejohen të zbresin në llogaritë e tyre të vetme deri në shumën ekuivalente të këtij 5%-shit të shlyerjes, por jo më poshtë. Nëse ka mungesë të mjeteve, atëherë banka është e obliguar të gjejë mjete të mjaftueshme për të rimbushur llogarinë.

SEKN përdoret për pagesat e brendshme me vlerë të vogël dhe ato me vlerë të madhe. Ky sistem liron të gjitha pagesat prioritare, pagesat individuale, pagesat me shumicë, pagesat Kos-Giro dhe pagesat e debitimit direkt. Sistemi ndërbankar i pagesave ka kaluar nëpër tri faza të zhvillimit.

**Faza e parë:** Zyrtarisht kjo fazë filloj më 7 maj, 2001. Kjo periudhë u karakterizua me mënyrën manuale të këmbimit të urdhërpagesave, rregullimit dhe barazimit të gjitha pagesave në BQK. Pra, ishte një sistem shumë

i thjeshtë i kliringut dhe shlyerjes të urdhërpagesave në letër. Në fillim, meqë numri i pagesave ishte i vogël, regjistrimet në llogari bëheshin manualisht dhe në baza individuale. Ishte kjo një marrëveshje e arritur në mes SKN në BQK dhe bankave pjesëmarrëse, të cilat u bashkëngjiten me marrëveshje në këtë proces. Përveç operativës ditore, karakteristikë tjetër parësore e kësaj faze ishte konsolidimi i Komitetit Këshillues Ndërbankar të Pagesave, i themeluar me qëllim të shqyrtimit të të gjitha rregullave dhe procedurave të SNP-së, në mënyrë që të arrihen marrëveshje paraprake për të gjitha çështjet e pagesave dhe veprimeve procedurale.

**Faza e dytë:** Shkëmbimi manual dhe gjysëm-manual i të dhënave ishte një bazë e fortë që i parapriu fazës tjetër të zhvillimit dhe modernizimit të Sistemit të Pagesave ndërbankare dhe kalimin në të ashtuquajturin Sistem Elektronik të Kliringut Ndërbankar (SEKN). Në fillim transmetimi i të dhënave BANKË – SKN – BQK dhe anasjelltas teknikisht është realizuar përmes linjave telefonike (modemit). Në vitin 2002 u kalua përfundimisht në Sistem Elektronik të Kliringut Ndërbankar. Kjo fazë është karakterizuar edhe implementimin e Sistemit të Numrave Standard të Llogarive (IBAN) në tetor, 2003. Implementimi i këtij standardi rriti ndjeshëm efikasitetin e sistemit të pagesave dhe njëkohësisht hapi dyert për reforma të tjera. Në dhjetor të vitit 2003 nisë implementimi i skemës së pagesave "Kos Xhiro". Transaksionet Kos-Gro përfaqësojnë një lloj të veçantë të transaksioneve të destinuara për arkëtimet e standardizuara dhe të automatizuara të institucioneve të mëdha faturuese dhe të kompanive të shërbimeve publike.

**Faza e tretë:** Në maj të vitit 2007 u bë instalimi i sistemit ICS në Thesar, që lehtësoi dërgimin e të gjitha pagesave nga ana e institucioneve qendrore dhe atyre të qeverisjes lokale. Gjatë kësaj faze u zhvillua skema dhe i instrumenti i ri i pagesave, Debitimi Direkt-janar të vitit 2009.

Gjatë vitit 2009, SEKN u zhvendosë plotësisht në një sistem të bazuar në teknologjinë e ueb-it, akt ky i cili ka përmirësuar ndjeshëm përdorshmërinë dhe funksionalitetin e tij. Tani çdo ditë pjesëmarrësit e sistemit ndërbankar të pagesave dërgojnë rreth 15 mijë pagesa me vlerë mbi 15 milion euro, në mënyrë më të sigurt dhe efikase.



Grafiku 12: Sistemi ndërbankar i pagesave



## 2.3 Strategjia e sistemit kombëtar të pagesave

Një ndër bazat e zhvillimit afatgjatë të sektorit financiar në vendin tonë është ndërmarrë në vitin 2009. Në koordinim me bankat komerciale dhe në veçanti me Bankën Botërore u hartua strategjia për zhvillimin e Sistemit Kombëtar të Pagesave.

Duke filluar nga korriku i vitit 2016, sistemi ekzistues i pagesave në BQK është zëvendësuar me sistemin e transferit automatik të projektuar sipas standardeve të fundit të fushës së sistemit të pagesave.

Implementimi i këtij sistemi është një ndër hapat kryesorë që BQK-ja ka ndërmarrë për forcimin e stabilitetit dhe rritjen e efikasitetit të sektorit financiar dhe atij bankar në veçanti. Sistemi i ri ndërbankar i pagesave, i quajtur, ATS (Automatic Transfer System/Sistemi i Transferit Automatik) përbëhet nga dy komponentë kryesor: komponenti i RTGS-së (Real Time Gross Settlement/shlyerjet bruto në kohë reale) i cili mundëson transferimin e fondeve në kohë reale, si dhe komponenti ACH (Automatic Clearing House/sistem automatik i kliringut) që bënë procesimin e pagesave në grup dhe me vlerë të vogël, në tri sesione të kliringut ndërbankar në BQK.

Sistemi i ri i pagesave është i projektuar sipas standardeve më të reja ndërkombëtare për fushën e sistemeve të pagesave (ISO 20022), sipas teknologjisë më bashkëkohore si dhe praktikave më të mira që e bënë Kosovën njërin ndër vendet e para që implementon këtë standard<sup>12</sup>.

Vizioni i Sistemit Kombëtar të Pagesave në të Ardhmen (Vizioni), dhe Plan i Veprimit për Zbatimin e Vizionit të Sistemit Kombëtar të Pagesave (Plani i Veprimit), të cilët bashkërisht përbëjnë strategjinë e zhvillimit të SKP-së, u miratuan nga Bordi drejtues i BQK-së në shtator 2009. Strategjia e zhvillimit të SKP-së ka nëntë shtylla: Korniza ligjore; Pagesat me vlerë të madhe dhe ato urgjente; Sistemi i pagesave me vlera të vogla; Transaksionet qeveritare; Letrat me vlerë, depozitimi, kliringu dhe shlyerja; Tregu monetar; Dërgesat nga jashtë (remitancat); Mbikëqyrja e sistemeve të pagesave; Bashkëpunimi (Këshilli Kombëtar i Pagesave - KKP).

Sipas strategjisë, në vend janë të aplikueshme këto instrumente të pagesës:



- **Keshi:** Monedha e përdorur në Kosovë është euro. BQK-ja është e obliguar "të sigurojë furnizimin e duhur me monedha dhe kartëmonedha për shlyerjen e transaksioneve në para", gjë të cilën e bën duke ofruar tërheqje të keshit dhe lehtësira në depozita për konsumatorët e saj, kryesisht banka dhe duke transportuar monedha dhe kartëmonedha në dhe nga eurozona.

<sup>12</sup> <http://bqk-kos.org/index.php?id=104&l=1366>



- **Çeçet** - nuk përdoren si instrumente për pagesa ndërbankare. Gjithsesi një sërë bankash lëshojnë të ashtuquajturat “çeçe” të cilat përdoren vetëm në baze ndërbankare. Edhe pse përmenden në ligjin e BQK-së, nuk ka legjislacion që mbulon instrumentet e çeçeve/e tregtueshme, dhe nuk ka ndonjë qellim apo nevoje aktuale për të nxjerrë në treg çeçet ndërbankare.



- **Instrumentet elektronike** - Përveç kartelave, në përdorim janë katër instrumente elektronike pagesash. Për më tepër, një instrument i pestë (debiti direkt) është duke u testuar nga një numër i vogël institucionesh.

**I. Pagesat Prioritare** - Janë pagesa që mund të pranohen në çdo kohë gjatë operimit të SEKN dhe të cilat duhet të shlyhen (klerohen) menjëherë - brenda 15 minutash mbas pranimit të shumës.

**II. Pagesat Individuale** - Është transfera kreditore teke të cilat zakonisht iniciohen në degën e një banke ku paguesi mbush një fletë urdhërpaguese e cila me vonë dërgohet në sistemin themelor bankar të bankës dhe për pasojë transmetohet në SEKN për klerim.

**III. Pagesat me Shumice** - Mund të përdoren për pagesat një-për-shumë (pagesat e rrogave) ose shumë-për-një (të cilat kryesisht përdoren për konsolidimin e taksave qeveritare dhe të ardhurave doganore para se t'i përcillen BQK-së nga bankat komerciale).

**IV. Kos-Giro** – Është një mënyrë me të cilën konsumatorët mund të paguajnë faturat.

**V. Debiti Direkt** - SEKN kohët e fundit është zgjeruar për të ofruar funksionin e debitit direkt.

**VI. Kartelat** - Bankat lëshojnë kartelat e tyre (shumë prej të cilave janë Visa dhe/ose MasterCard) dhe veprojnë në rrjetin e tyre të makinerisë së sportelit automatik - ATM (automatëve) dhe terminaleve të pikave të shitjeve (POS). Numri i POS terminaleve të instaluar është paksa çorientues, mbase shumë pika shitje me pakicë (dyqane) kanë POS terminale nga disa banka. Instalimi i shumë terminaleve në një dyqan është i domosdoshëm pasi nuk ekziston kartela kombëtare ndërbankare si dhe mundësia e kliringut të tillë dhe për pasojë asnjë marrëveshje ndërveprimi të rrjetit vendor bankar ndërmjet bankave (duhet pasur parasysh se e njëjta gjë ndodh edhe me ATM-te). Çdo bankë njuh transaksionet nga kartela e saj përmes rrjetit të saj dhe i dërgon ato në një qendër procesimi të kartelave jashtë Kosovës. Transaksionet “tek ne” realizohen brenda përbrenda secilës bankë. Mungesa e ndërveprimit apo ndërlidhjes vendore të rrjetit të kartelave në Kosovë shkakton mosefikasitet dhe kosto dhe gjithashtu vepron si konkurrencë në bankat e vogla e sidomos ato vendore. Transaksionet vendore dhe ndërkombëtare të karteleve shlyhen edhe nëpërmjet rrjeteve ndërkombëtare. Kjo mundëson një sërë sferash të rrezikut.

**VII. e-Banking** - Të gjitha bankat kanë prezantuar e-Banking nëpërmjet të cilës konsumatorët mund të kenë qasje në llogaritë e tyre dhe të bëjnë transaksione nga kompjuteri duke përdorur një ndërfaqe të internetit. Transaksionet e pagesave ndërbankare të iniciuara nëpërmjet e-banking regjistrohen në sistemin themelor bankar të bankës dhe transmetohen në SEKN për klerim. Shërbimet e-banking ende nuk janë gjerësisht të përdorshme, ndoshta kjo ka të bëjë me përdorimin e përgjithshëm të internetit në Kosovë.

**VIII. m-Banking** - Në përgjithësi vërehet një interesim i ulët i institucioneve financiare për të zhvilluar shërbimin mobil bankar dhe të pagesave. Megjithatë disa banka po shqyrtojnë mundësinë e prezantimit të këtij shërbimi bankar.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> [http://bqk-kos.org/repository/docs/SistemilPagesave/Vizioni\\_i\\_se\\_ardhmes\\_se\\_sistemit\\_kombetar\\_te\\_pagesave.pdf](http://bqk-kos.org/repository/docs/SistemilPagesave/Vizioni_i_se_ardhmes_se_sistemit_kombetar_te_pagesave.pdf)

## KAPITULL 3

---

# DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE: HISTORIA DHE ZHVILLIMI

---

Historia e zhvillimit të e-bankingut, përkatësisht e ueb-shërbimit në Kosovë ka një histori të shkurtër. Bazuar në anketat e bëra në bankat komerciale të vendit, ky shërbim nisë në vitin 2005, fillimisht në dy banka, ndërsa dy vite më vonë ai ka shtrirje edhe në bankat e tjera. Është e kuptueshme se në fillim numri i përdoruesve, si edhe vëllimi i qarkullimit ka qenë i vogël, qoftë për shkak të hezitimit të klientëve që të nisin përdorimin e tij, apo edhe për shkak të rrjetit ende të pazhvilluar në tregun bankar.



Mirëpo, zhvillimi i këtij shërbimi, që nënkupton shtrirjen dhe vëllimin e punëve, ka qenë shumë i shpejtë. Ai mund të konsiderohet se vazhdimisht është në proces të avancimit, qoftë duke rritur efikasitetin, apo duke ofruar shërbime më të avancuara dhe më të sofistikuar.

Rritja shumë e shpejtë e numrit të përdoruesve, numrit të transaksioneve dhe e vëllimit të qarkullimit është një tregues i mirë për rritjen e besueshmërisë dhe të sigurisë ndaj këtij shërbimi. Madje, klientët nuk kanë ankesa serioze për funksionimin tij, apo që të kenë pësuar dëme për shkak lëshimeve në sistem, përkatësisht të ofruesit e këtij shërbimi. Numri më i madh i ankesave ka të bëjë me funksionimin rrjetit.

Kjo është arsyeja se pse rrjeti i internetit është i rëndësishëm edhe për funksionimin e shpejtë dhe efikas të digjitalizimit të shërbimeve bankare. Sipas të dhënave të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), numri i përdoruesve të internetit ka kaluar mbi 1.1 milionë qytetarë.

Krahasuar me vendet e regjionit, Kosova është në nivel të kënaqshëm të penetrimit të internetit.

Sipas operatorëve, lidhjet e internetit për përdoruesit nëpërmjet modemit kabllor është teknologjia më dominuese.

Si ofrues kryesor të internetit përmes kabllor koaksale janë; IPKO dhe Kujtesa.NET ndërsa operator i vetëm i cili ofron qasjen në internet për përdoruesit fundor përmes teknologjisë ADSL është PTK – TiK. Po ashtu, kapaciteti i qasjes në rrjetin e Internetit ndërkombëtar, është 91 Gbps. Me qëllim të shkëmbimit të trafikut të internetit në mes të ofruesve të shërbimeve është funksionalizuar Nyja e Shkëmbyses të Internetit, ku janë të lidhur të gjithë operatorët me qasje ndërkombëtare-IPKO, PTK, Kujtesa dhe Artmotion.<sup>14</sup>

### 3.1 Transaksionet me e-banking

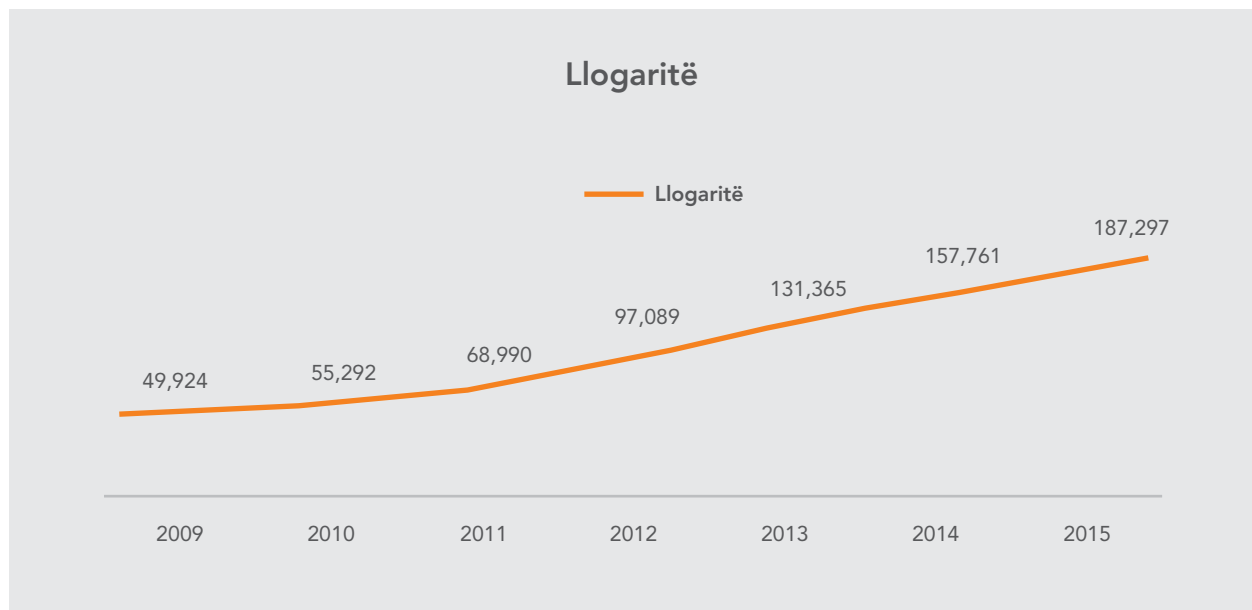
E-banking ka hasë në përkrahje mjaft të madhe dhe shumë të shpejtë. Kjo duket qartë përmes numrit të përdoruesve, numrit të transaksioneve dhe vëllimit të transaksioneve. Rritja vjen si rezultat edhe i rritjes së vazhdueshme të ofertës dhe të llojeve të shërbimeve.

Fillimisht klientëve u është ofruar mundësia shikimit të gjendjeve të llogarive, realizimit të transfereve të thjeshta bankare, si ato brenda bankës, kombëtare dhe ndërkombëtare. Gradualisht janë integruar edhe shërbimet tjera me rendësi për klientin dhe në ditët e sotme, shumica e bankave ofron një spektër të gjerë të shërbimeve të nevojshme për klientët. Aktualisht përmes e-banking klientët mund të kryejnë këto shërbime:

- **Shikimin e gjendjeve të llogarive dhe produkteve bankare si: kartelat, kreditë, depozitat me afat;**
- **Regjistrimin e pagesave kombëtare dhe ndërkombëtare;**
- **Prioritizimi i transfereve kombëtare dalëse dhe regjistrimi i tyre në valuta të ndryshme;**
- **Pagesat për linjat kreditore;**
- **Më shumë se një autorizim / nënshkrim për transfere për klientët e biznesit;**
- **Ekzekutimi i pagesave masive;**
- **Rivendosja e fjalëkalimit;**
- **Menaxhimi i përfituesve;**
- **Kontrolla e saktësisë së IBAN;**
- **Inbox në e-Banking;**
- **Hapja e llogarisë së depozitave me afat;**
- **Pagesat e faturave (taksat, pensionet, taksat doganore, rrymën, ujin, etj)**
- **Shikimi i pasqyrës së transaksioneve të fundit përmes e-banking në çdo kohë;**

Aktualisht në Kosovë funksionale janë 187,297 llogari e-banking, prej të cilave 79.71 për qind janë llogari individuale, ndërsa, 20,29 për qind janë llogari biznesi. Në numrin përgjithshëm të tyre vetëm 4.036 llogari janë të poseduesve jorezidentë. Krahasuar me vitin 2014 numri i llogarive në fund të viti 2015 është 18.7 për qind më i madh, në krahasim me vitin 2013-42.5 për qind.

<sup>14</sup> <http://www.arkep-rks.org/repository/docs/Raport%20Vjetor%20i%20Punes%20-%20Viti%202014%2001072015.pdf>

**Gafiku 13: Numri i llogarive e-banking**

(Burimi: Shoqata e Bankave të Kosovës)

Me ritëm shumë më të shpejtë është rritur edhe numri i transaksioneve dhe i vëllimit të qarkullimit të parasë.

Në vitin 2015, janë kryer 2,311,154 transaksione me e-banking. Në krahasim me 2014, numri i transaksioneve është rritur për 46.4 përqind, dy herë më shumë në krahasim me vitin 2013 – 118.7 përqind, tri herë më shumë në krahasim me vitin 2012 (-269.4).

Vlera e qarkullimit të parasë përmes këtyre transaksioneve gjatë tërë vitit të kaluar ishte afër 5.7 miliardë euro, ose 36.5 përqind se në vitin 2014, në krahasim me 2013- dy herë, me 2012- gati katër herë, kurse me 2011- pesë herë. (shih tabelën).

**Tabela 4: Transaksionet me e-banking**

LLOGARITË E-BANKING					
Viti	2012	2013	2014	2015	15/14
Kar-llog	97,089	131,365	157,761	187,297	118.7
Nr.i transaksioneve	625,762	1,056,655	1,579,388	2,311,564	146.5
Vlera (mil. €)	1,499	2,671	5,746	5,746	136.5

(Burimi: BQK- Raporti mujor mbi instrumentet cash dhe jocash- dhjetor 2015)

Pa dyshim se ecuritë e këtuja janë edhe nën ndikimin e rritjes së përgjithshme të qarkullimit dhe të shpenzimeve, intensifikimit të marrëdhënieve ekonomike me botën dhe në përgjithësi rritjes së nevojës për qarkullim sa më të shpejtë të parasë, përkatësisht të pagesave. Por, njëkohësisht ofrimi i shërbimeve përmes formave të ndryshme elektronike ka lehtësuar transaksionet. Kjo duket qartë nga tabela. Numri i transaksioneve dhe i vlerës së tyre është rritur në proporcion me investimet për zgjerimin dhe avancimin e rrjetit të komunikimit, si edhe ngritjes së cilësisë së shërbimeve .

Nga anketa del se bankat komerciale nuk do të mbeten vetëm në nivel të zhvillimit të tashëm të shërbimit e-banking, por janë në kërkim të krijimit të ofertave të reja.

Ato premtojnë se në vazhdimësi do të implementojnë alternativa elektronike për çdo lloj të shërbimit bankar që ofrohet. Klientët do të kenë mundësinë të krijojnë relacione të reja me bankën dhe ti menaxhojnë ato ekzistuese, pa pasur nevojë ta vizitojnë degën.<sup>15</sup>

Ka ambicie që bankat të përcjellin trendet e fundit të zhvillimeve të shërbimeve elektronike bankare dhe do të ofrojnë produkte të reja. Së fundmi, është duke u prezantuar mundësia e realizimit të pagesave përmes fotos (foto pagesat përmes m-banking).<sup>16</sup>

Aplikimi i shërbimeve të tilla biznesit i ka ofruar alternativa të shumta, si duke ofruar shërbime të reja për qytetarët, por në të njëjtën kohë duke ndërtuar forma të bashkëpunimit me partnerë nga tërë bota, pa ndonjë problem të theksuar për pagesat, apo për qarkullimin e mallrave. Kjo ka mundësuar që të rritet edhe vëllimi i shitjeve përmes sistemit e-bay.

Në përgjithësi, përvojat janë të mira, meqenëse mundësohet shikimi i bilancit, pagesat e ndryshme të faturave, transferet, pagesa e tatimeve dhe shërbime të tjera. Nga anketat janë identifikuar raste kur kompanitë mbi 50 për qind të qarkullimit e bëjnë përmes e-bankingut, ndërsaq shumë shpejt ato të gjitha pagesat planifikojnë t'i bëjnë përmes e-bankingut.

Mirëpo, kërkesat janë në rritje. Sipas bizneseve, çeqet edhe pse disa banka i ofrojnë, mirëpo nuk është krejt e lehtë që të shërbehesh me to, shërbimet përmes telefonit janë të limituara, për shumicën e kërkesave duhet shkuar në bankë, ka vonesa në transfere – një deri në dy ditë pasi që paratë të mbërrijnë në bankë në Kosovë.<sup>17</sup>

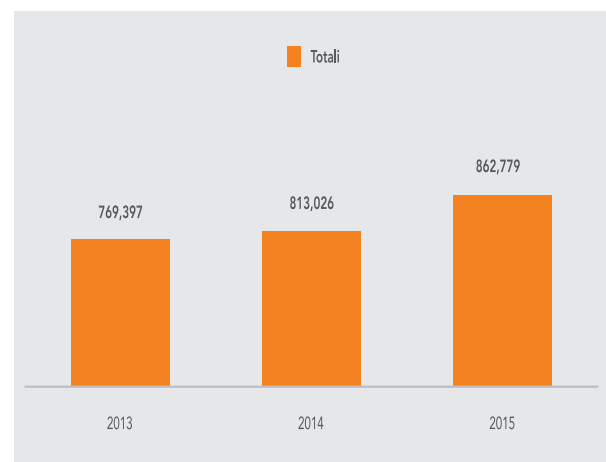
Kompania 3CIS a përvoja të mira me e-bankingun dhe kjo kompani nuk ka preferenca të pagesave me para kesh, kështu që përmes e-bankingut pothuajse i realizon 100 për qind të pagesave. Ndërkaq, vërejtja kryesore është për koston e shërbimeve, meqenëse, kompania nuk punon fare në kesh, mirëpo, një tërheqje për nevoja të Petty Cash-it në vlerë prej 500 euro kostoja është 7.5 euro.<sup>18</sup>

### 3.2 Kartelat - numri dhe qarkullimi

**Numri i kartelave:** Kartela, pa marrë parasysh llojin e saj, tashmë është shndërruar në një instrument të domosdoshëm pagese, gati për secilin qytetar.

Në total, në fund të dhjetorit të vitit 2015 janë mbi 862,779 kartela me funksion pagese, që krahasuar me vitin 2014 paraqet rritje 6.1 për qind, kurse me vitin 2013- 14.4 për qind.

**Grafiku 14: Numri i kartelave 2013-2015**



<sup>17</sup> Mërgim Cahani, Owner of the company "Gjirafa.com", Interview for STRAS - December 2015

<sup>18</sup> Gëzim Pula, Co-owner of the company 3CIS, Interview for STRAS – December 2015

<sup>15</sup> Procredit Bank, Interview for STRAS, January 2016

<sup>16</sup> Raiffeisen Bank, Interview for STRAS, January 2016



Nga totali, kartela me funksion të debetit ishin 718,717 copë, apo 6 për qind më shumë se në vitin 2014 dhe gati 11.4 për qind më shumë se në vitin 2013. Rritje më të madhe kanë kartelat me funksion të kreditit. Në përdorim

janë 143,863 kartela të tilla, që krahasuar me vitin 2013 paraqet rritje 18.2 për qind, kurse me vitin 2013 – 31.6 për qind. Në përdorim janë edhe 199 kartela me funksion të parasë elektronike. (shih tabelën)

**Tabela 5: Numri i kartelave**

		2013	2014	2015	15/14
1	Kartela cash-i	754,380	813,026	862,779	6.10
2	Kartela pagese	754,380	799,742	862,580	7.80
	a. debiti	645,048	678,090	718,717	6.00
	b.kredit	109,332	121,652	143,863	18.2
3	Para elektronike	15,017	13,243	199	
4	Numri total	769,397	813,026	862,779	6.1

(Burimi: BQK dhe SHBK)

Për nga lloji dominojnë kartelat VISA, e pastaj vijnë ato MasterCard.

**Numri i transaksioneve:** Për të pasqyruar pjesëmarrjen dhe rritjen e shërbimeve të e-bankingut, po paraqesim numrin e transaksioneve në SEKN dhe vlerën e përgjithshme të tyre. Në përgjithësi është në rritje të shpejtë numri i transaksioneve bankare. Kjo flet edhe për rëndësinë që kanë bankat në jetën përditshme të qytetarëve, si edhe për funksionimin bizneseve, por edhe përkrahjen gjithnjë e më të gjerë që po e kanë shërbimet e digjitalizuara.

Në vitin 2015 janë bërë 9,835,056 transaksione në SEKN, ndërsa një vit më parë ishin 9,051,427 dhe 6,793,430 në vitin 2013.

Përmes këtyre transaksioneve është bërë edhe një qarkullim i madh i parasë. Vlera e përgjith-

shme ishte afër 7.5 miliardë euro, ose 9.3 për qind më shumë se gjatë tërë vitit 2014 dhe 16.1 për qind më shumë se vlera e transaksioneve në vitin 2013.

**Terminalet:** Futja në funksion e kartelës, domosdoshmërisht nuk e imponon nevojën që ajo të mund të shërbehet në secilin vend ku ka nevojë pronari i saj, qoftë për tërheqje të parasë, apo për pagesa. Për këtë arsye bankat kanë investuar në vazhdimësi për zgjerimin e rrjetit, përkatësisht të numrit të aparateve për tërheqje, apo depozitimi të keshit - bankomatëve (ATM) dhe të terminaleve për pagesë, apo për tërheqje të keshit – POS.

Bankat komerciale kanë pasur kujdes që me këto aparate të mbulohet e tërë Kosova, ndërkaq numri i tyre sipas vendbanimeve, kryesisht varet nga numri i banorëve, numri i përdoruesve të kartelës, si edhe qarkullimi që mund të bëhet aty.

**ATM:** Në total në fund të vitit 2015 në funksion kanë qenë 540 ATM, shifër , e cila ka shënuar rritje prej viti në vit. Kështu, në vitin 2014 kanë qenë 498 ATM, ndërsa në vitin 2010- 415 sosh. Krahasuar me vitin 2010 numri i ATM-ve vjet u rrit 30.1 për qind.

Të gjithë ATM-të kryesisht janë në funksion të tërheqjes së keshit, por, prej tyre 97 janë me funksion për transfer të kreditit, po aq edhe për KOS-Giro, kurse në 78 prej tyre mund të bëhet edhe depozitimi i keshit.

**POS:** Po ashtu, rritje të shpejtë ka shënuar edhe numri i terminaleve POS, pasi që nga 6,194 copë sa kanë qenë në vitin 2010, në vitin 2015 ishin 9,705 sosh. Numri i POS terminaleve vjet ishte 56 për qind më i lartë se në vitin 2010.

Numri më i madh i terminaleve POS është për pagesa (blerje), ndërkaq vetëm 180 janë edhe për tërheqje të keshit. (shih tabelën)

**Tabela 6: Numri i ATM dhe POS**

Terminalet	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ATM</b>	<b>415</b>	<b>460</b>	<b>483</b>	<b>496</b>	<b>498</b>	<b>540</b>
Tërh.kesh	415	460	483	496	498	540
Trans.kredi	141	147	145	148	50	97
Kos-Giro	39	69	73	70	50	97
Dep.cash	0	1	1	8	13	78
<b>Terminale POS</b>	<b>6,194</b>	<b>7,534</b>	<b>8,592</b>	<b>9,071</b>	<b>9,349</b>	<b>9,546</b>
Tërh.kesh	212	1,376	220	215	220	180
EFTPOS	5,930	6,320	8,499	8,856	9,179	9,360
Ter. virt. POS për kart.	0	0	0	0	7	8
Ter. për para elek.	0	0	0	0	0	0

(Burimi: BQK)

Shtrirja gjeografike e këtyre aparateve është ngushtë e lidhur me numrin banorëve dhe me qarkullimin që bëhet në vendbanime. Në të gjitha aspektet dominon Prishtina, ku janë të koncentruar 34.7 për qind të ATM-ve dhe 43.3 për qind të terminaleve POS. Nga kjo del se në qendrat e tjera numërim i aparateve

është shumë më i vogël, si p.sh. në Mitrovicë janë 3.82 për qind të ATM-ve dhe 3.47 për qind të POS. (Shih tabelën)



Tabela 7: ATM dhe POS, sipas qyteteve (%)

	ATM	POS
Prishtina	34.73	43.3
Prizreni	6.68	7.31
Peja	6.3	8.61
Gjilan i	5.92	6.27
Ferizaj	4.96	8.33
Gjakova	4.39	4.59
Mitrovica	3.82	3.47

(Burimi: BQK)

#### Numri i transaksioneve me kartela:

Edhe këtu rritja është shumë e shpejtë. Kjo njëherit tregon edhe për rritjen e nevojave që kanë klientët e bankave.

Tabela 8: Numri i transaksioneve me kartela

Nr.	Përshkrimi	2013	2014	2015
I.	Numri i transaksioneve me kartela	13,129,074	14,734,189	16,183,996
	<i>nga të cilat:</i>			
	1 - ATM tërheqje cash	9,251,512	9,926,136	10,422,617
	2 - ATM depozitime	5,314	27,724	232,625
	3 - Kredit trans. ATM-ve	108,308	70,160	42,572
	4 - Tërheqje cash POS	21,964	13,333	14,523
	5 - Pag. me kartela në POS	3,741,976	4,696,836	5,471,659

Burimi: BQK dhe SHBK

Në vitin 2015, deri në fund të vitit janë bërë afër 16.2 milionë transaksione me kartela, krahasuar me 14.7 milionë transaksione sa kanë qenë në vitin 2014. Numri më i madh i tyre janë bërë në ATM, kryesisht për tërheqjen e parasë së gatshme, mbi 10,4 milionë transaksione. Ndërkaq në POS terminale kryesisht janë bërë pagesa – afër 5,5 milionë transaksione.

### 3.3 Vlera e transaksioneve me kartela përmes terminalit

Poseduesit e kartelave kryesisht ato i përdorin për tërheqje të parasë nga bankomatët dhe për pagesa në POS terminale, së paku nëse kjo vështrohet përmes vlerës së transaksioneve. Vjet nga 1,728,032,876 euro sa ishte vlera e përgjithshme e transaksioneve, nga bankomatët ishin tërhequr 70.7 për qind të kësaj shume, ndërsa pagesat në POS terminale përbëjnë 17.5 për qind të totalit.

Vlera e përgjithshme ka rritje të vazhdueshme, gati se me një ritëm të njëjtë prej viti në vit. Kështu, në vitin 2014 vlera e transaksioneve ishte për 106,7 milionë euro më e lartë se në vitin 2013, ndërsa vjet ajo u rrit për 465.89 milionë euro më shumë se në vitin 2014.

Trendi i rritjes nuk është i njëjtë në të gjitha kategoritë. Poseduesit e kartelave tash ato gjithnjë e më shumë po i përdorin për depozitime në ATM, meqenëse vjet shuma ishte 13 herë më e lartë se në vitin 2014, ndërsa parvjet u rrit gati katër herë më shumë se një vit më parë. Rritje të madhe ka shënuar edhe tërheqja e parave të gatshme nga POS terminalët - katër herë, transferet e kreditit përmes AFM-ve tri herë, përderisa në vitin 2014 pikërisht këto kategori kishin rënie shumë të madhe 46.6 për qind.

**Tabela 9: Vlera dhe lloji i transaksioneve (milionë euro)**

Vlera	2013	2014	2015
ATM- tërheqje kesh	1,155	1,262	1,728
Prej të cilave:			
ATM- tërheqje kesh	936.2	996.2	1,222.7
ATM-depozitime	1.9	13.5	181.4
ATM- kredit trans.	1	0.5	0.4
POS- tërheqje kesh	24.6	13.9	20.3
POS- pagesa	191.9	238.1	303.2

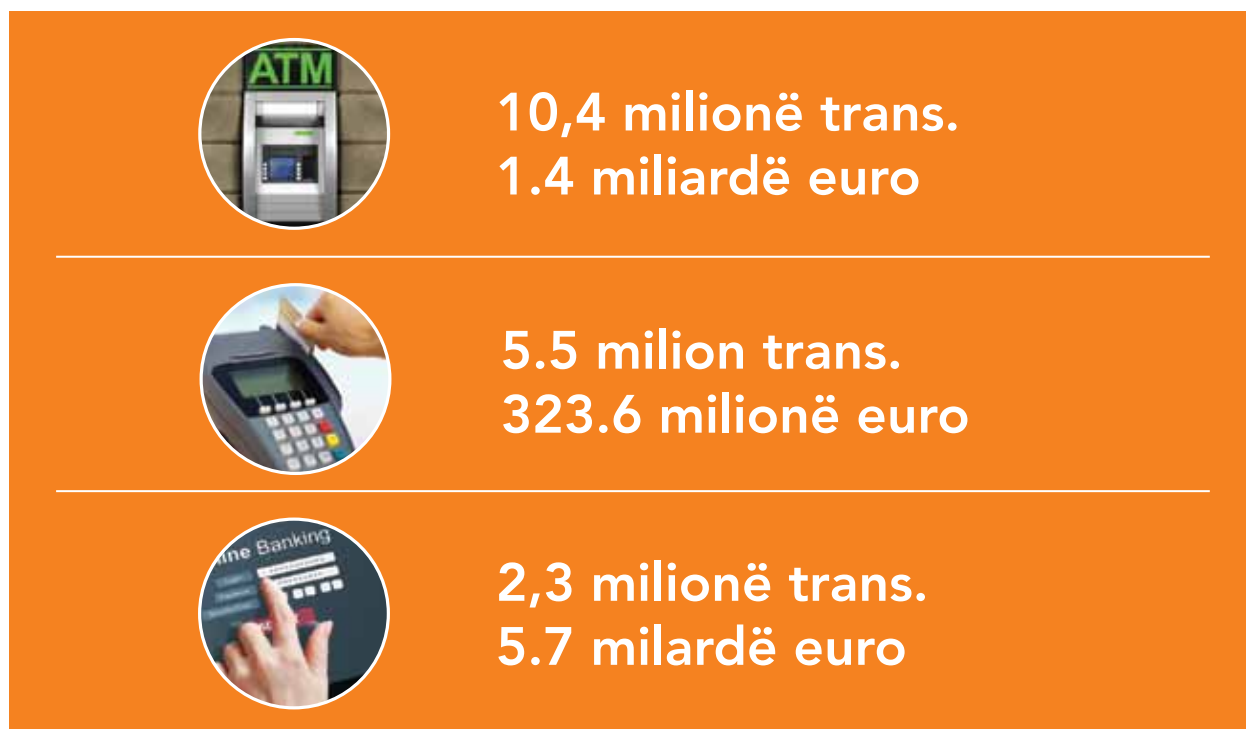
(Burimi: BQK-Raporti mujor për instrumentat cash dhe jocash- dhjetor 2015)



Nga tabela vërehet se te kosovarët edhe më tutje dominon kultura e pagesave me para të gatshme. Kështu, nga ATM-të, apo POS терминаlet janë tërhequr mbi një miliard euro para të gatshme, që përbëjnë gati dy të tretat

e vlerës së përgjithshme të transaksioneve me kartela. Mirëpo, është inkurajues fakti se ka rritje të shpejtë të depozitimeve dhe të transfereve të kreditit.

Grafiku 15. ATM, POS, E-banking - 2015



### 3.4 M-Banking

Telefoni mobil sot është bërë një nga pajisjet më të përdorura dhe më funksionale përmes të cilit mund të kryeni shumë punë, duke kursyer në masë të madhe kohën tuaj. Që të jemi më afër jush, bankat kanë krijuar një produkt inovativ, me të cilin klientët kanë mundësi t'i shfrytëzojnë shërbimet bankare përmes telefonit mobil.

**M-Banking** mundëson të kryhen të gjitha veprimet e e-Banking përmes telefonit mobil. Për të përdorur këtë shërbim, mjafton qasja në internet përmes telefonisë mobile.

Mundësitë që ofron versioni mobil i e-Banking:

#### A) Operimin me llogari

- Regjistrimin e transfereve brenda bankës;
- Regjistrimin e transfereve nacionale (te bankat e tjera kombëtare);

#### B) Informacionet mbi llogaritë:

- Lëvizjet në llogari dhe bilancet e tyre;
- Shikimi i urdhrave të fundit të regjistruara nga e-Banking;
- Shikimi i të gjitha urdhrave të regjistruara paraprakisht përmes bankës;
- Sipas sistemit bankar, përdorues në internet është çdo person fizik, i cili është i autorizuar të punojë me llogaritë bankare



- Sipas standardit të kontratave, për klientët privatë ekzistojnë dy lloje të kontratave lidhur me produktin eBanking:
- e-Banking standard - klienti është në gjendje t'i shohë të gjitha llogaritë e tij si mbajtës i llogarisë (p.sh. llogarinë rrjedhëse, llogarinë e kursimeve, planin e kursimeve, llogarinë e arkëtueshme / kredit kartën, llogarinë e depozitave me afat dhe limitin e mbitërheqjes).
- e-Banking premium - klienti është në gjendje t'i shohë të gjitha llogaritë e tij si mbajtës i llogarisë dhe llogaritë për të cilat është i autorizuar;
- Klienti është përgjegjës për saktësinë e të dhënave të përfituesit, për këtë arsye ai bart të gjitha pasojat e një urdhërpagese të gabuar apo të pasaktë;
- Nëse një urdhër është realizuar me gabime nga ana e bankës, atëherë banka është përgjegjëse;
- Banka nuk është përgjegjëse për veprimet e paligjshme nga palët e treta, të cilat janë dëmtuese për klientin si pasojë e përdorimit të shërbimit elektronik bankar, si dhe për mosrealizimin e urdhërpagesave të klientit për shkaqë teknike jashtë kontrollit të saj;

#### Për klientët e biznesit:

- e-Banking Full Mode (LE) - i mundëson klientit operimin e plotë me llogaritë e biznesit në të cilat është i autorizuar.
- e-Banking Selective Mode (LE) - i mundëson klientit operimin me llogaritë e biznesit ku është i autorizuar në bashkëpunim me përdoruesin tjetër.

#### Përgjegjësitë e bankës dhe të klientit

- Gjatë realizimit të një urdhërpagese nga ana e klientit, banka kujdeset për ligjshmërinë e transaksioneve;

### 3.5 Siguria e transaksioneve

Të gjitha bankat garantojnë siguri maksimale për klientët e vet, si edhe për transaksionet - pagesat dhe transferet që bëhet përmes tyre. Ndërkaq, përgjegjësinë për mbikëqyrje dhe për shkallën e sigurisë së bankave e ka Banka qendrore e Kosovës.

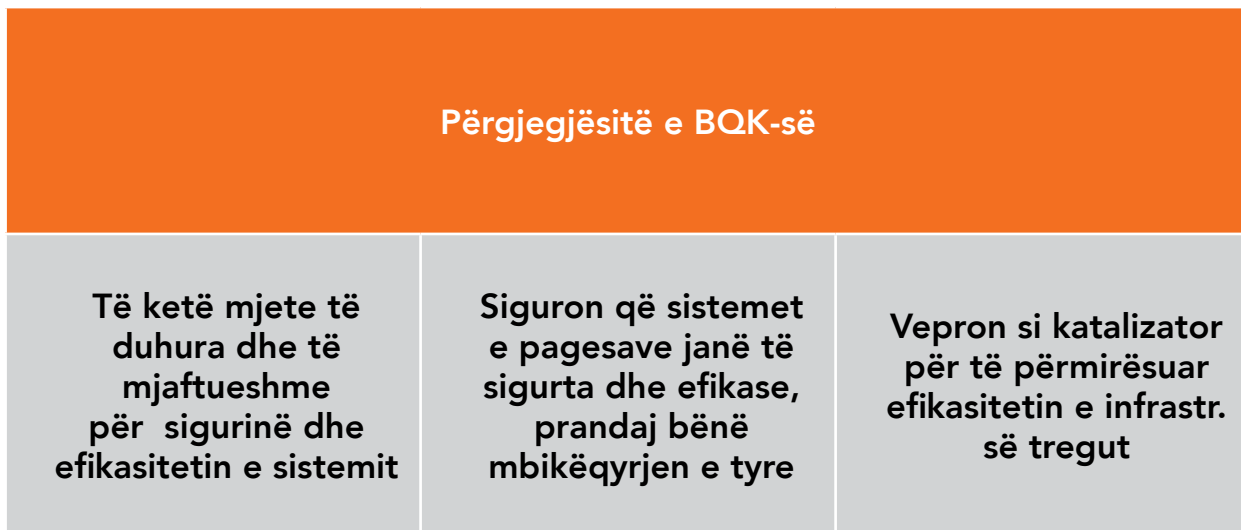
Në promovimin e sigurisë dhe efikasitetit, BQK-ja aplikon tri qasje të ndryshme: ushtron funksionin e operatorit, kryen aktivitetet e mbikëqyrjes dhe vepron si katalizator

#### Zhvillimet : Qershor 2016, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2015

- 965,560 tërheqje nga ATM, apo 19.7 për qind më shumë se në të njëjtën periudhë të vitit 2015. Përmes këtyre transaksioneve u tërhoqën 125,912,855 euro, që paraqet një rritje mbi 50 për qind;
- Janë bërë 452,889 pagesa të procesuara në POS terminale, në shumë 15,970,295 euro. Numri i transaksioneve është rritur 22.6 për qind, ndërsa shuma ka rënë 23.1 për qind;
- Përmes POS terminaleve janë bërë 120,932 pagesa në shumë afër 4.9 milionë euro. Numri i transaksioneve është rritur 52.05 për qind, kurse vëllimi i qarkullimit të parasë 19.53 për qind;
- Përmes e-bankingut janë bërë 248,880 pagesa në shumë 575.6 milionë euro. Numri i pagesave është rritur 25.86 për qind, ndërsa vëllimi i qarkullimit 16.66 për qind
- Kanë qenë 1,940,745 llogari rrjedhëse dhe të kursimit, që paraqet një rritje 3.6 për qind. Janë 215,233 llogari e-bankingut (+30.77 %);
- Në përdorim ishin 804,862 kartela debiti (22.16 %) dhe 149,406 kartela krediti (+8.87 %)
- Janë 9,785 POS terminale (+3.45 për qind) dhe 534 ATM (+5.74 %);



Grafiku 16: Përgjegjësitë e BQK-së



Nga ana tjetër për përdorimin e e-bankingut dhe për pagesa e transfere të sigurta përmes tij, secila bankë në faqen e vet të internetit ka një udhëzues- doracak, ku jepen informata për mënyrën e përdorimit, si edhe për pajisjet që duhet të ketë klienti. Po ashtu, në rast nevojë bankat mbajnë trajnime për përdoruesit e-bankingut, ndërkaq për shërbime specifike trajnimi mund të bëhet edhe në zyrat e klientit, pa asnjë kompensim financiar.

Bankat shërbimin e-banking e ofrojnë si në platformën ueb-based ashtu edhe si aplikacion që instalohet nëpër smartphone, tabletë etj., dhe bëjnë përpjekje të aplikojnë teknologjitë më të fundit sa i përket sigurisë. Këto masa të sigurisë kanë të bëjnë me tri parime kryesore

të sigurisë së informacionit: Confidentiality (konfidencialiteti), Integrity (integriteti) dhe Availability (disponueshmëria).

Kur përmendet konfidencialiteti dhe integriteti bankat aplikojnë protokolet më të sigurta që informacionet të mbesin konfidenciale dhe të pandryshuara.

Ashtu si të gjitha shërbimet edhe shërbimi i e-Banking i nënshtrohet rregullisht testimeve / vlerësimeve për siguri sipas procedurave që i kemi gjithashtu është sipas standardit ISO 27001 që ne jemi të certifikuar. E-Banking aplikacionet janë zhvilluar dhe mirëmbahen duke u bazuar në kërkesat e fundit të parashihen sipas standardeve të sigurisë.<sup>19</sup>

**Çfarë duhet të din klienti:** Klienti i cili bën apo pranon pagesa përmes sistemit elektronik, duhet të jetë i pajisur me shfrytëzuesin, kodin dhe aplikacionin për gjenerimin e fjalëkalimeve një përdorim, pastaj të dijë numrin e llogarisë së përfituesit, emrin dhe mbiemrin, ndërsa për transaksione ndërkombëtare klienti duhet të dije SWIFT Kodit e bankës përfituese, IBAN numrin nëse ka, emrin dhe mbiemrin e përfituesit, adresën. Ai duhet të mbrojtë të dhënat personale si, shfrytëzuesin, parullën dhe kodin në pajisjen “token”, kurse këto dy të fundit ndërrohen shpesh, me kujdes që të mos jenë lehtë të qëllueshme.

**Mbrojtja nga mashtrimi i mundshëm:** Bankat dhe institucionet financiare nganjëherë janë pre e të ashtuquajturës mashtrimi “PHISHING” e që do të thotë përpjekje për mashtrim. Kjo formë kryesisht bëhet përmes internetit, ku klientët mashtrohen duke i zbuluar informacione konfidenciale një ueb faqeje, pra përdoruesve mashtrues.

**Mbrojtja e kompjuterit:** Është e rëndësishme që në kompjuter të mos kenë qasje personat e paautorizuar, ose programet e rrezikshme – ueb faqet e dyshimta; me rëndësi është të keni të instaluar programet anti-virus, firewall dhe anti-spyware. Përdorimi i sistemit bankar në një kompjuter publik nuk këshillohet, pasi që është e vështirë të dihet se sa të siguruar janë këta kompjuterë.

Përmes anketave dhe intervistat e bëra, të gjitha bankat janë deklaruar se për shkak të gabimeve të mundshme ndodhë që të bëhen stornime të pagesave dhe të transfereve, ndërsa nëse klienti pëson ndonjë dëme me fajin bankës, atëherë bëhet kompensimi i tij.

### 3.6 Ankesat

Sipas raporteve të Bankës Qendrore të Kosovës, numri i ankesave të klientëve është në rritje. Kjo, pa dyshim se është rezultat

i rritjes së numrit të klientëve, vëllimit të punës- transaksioneve, por edhe i efikasitetit të mekanizmave të brendshëm për trajtimin ankesave.

Mirëpo, është i vogël numri i ankesave që ndërlidhen me e-bankingun. Sipas bankave komerciale, ankesat kryesisht kanë të bëjnë me bllokimin e userit, shkëputje eventuale të rrjetit, dalje nga sinkronizimi i tokenit, për pamundësinë momentale të kyçjes në rrjet, për shkëputje nga rrjeti, apo për probleme të tjera, kryesisht të natyrës teknike.

Tabela 10: Numri i ankesave

	2012	2013	2014	2015	15/14%
Institucionet financiare.	38	74	158	221	40

(Burimi: BQK)

Të dhënat e BQK-së tregojnë se në vitin 2015 janë pranuar 221 ankesa ndaj institucioneve bankare- me rritje 40 për qind.

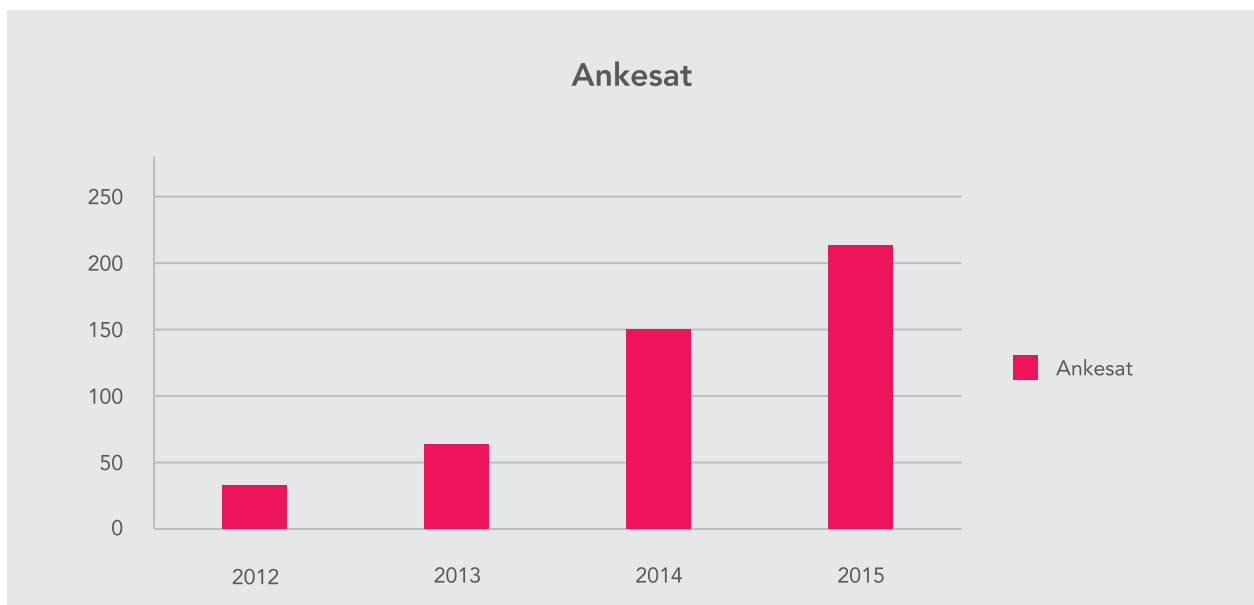
Arsyeja e ankesave ka qenë e ndryshme:

- **Kategorizimi në regjistrin e kredive;**
- **Bllokimin e llogarive;**

- **Çështje të ndryshme të ndërlidhura me kredi;**

BQK-ja në ueb faqen e vet ka publikuar një manual për mënyrën e parashtrimit të ankesave dhe për të drejtën e klientit për ankesë.<sup>20</sup>

Grafiku 17: Ankesat 2012-2015



20 <http://bqk-kos.org/?id=169>

## KAPITULL 4

---

# KOSOVA DHE RAJONI

---

Situata e përgjithshme e bankave në rajon dhe në përgjithësi në Evropën Juglindore nuk duket edhe aq e mirë. Ato ende përballen me shkallë të lartë të kredive joperformuese dhe me pasojat që bartë kriza greke.

Në korrik të vitit 2015, kreditë joperformuese në EJK mesatarisht përbënin 15.8 për qind të gjithë kredive – trefishi i numrit të tyre para krizës. Shqipëria dhe Serbia brenda regjionit kanë nivelin më të lartë të kredive joperformuese, me mbi 20 për qind. Sistemet ligjore jo të efektshme janë në mesin e pengesave kryesore të bankave për përmbartimin e mbledhjes së huave ndaj huamarrësve të bankrotuar dhe për realizimin e hipotekës.

Dobësitë konkretisht ndërlidhen me faktorët, siç janë sistemet korporative dhe personale të joslencës dhe të drejtat e kreditorëve, së bashku me dykuptimisht rreth shitjes së kredive joperformuese. Për më tepër, ligji tatimor dekurajon shlyerjen, ristrukturimin apo shitjen e kredive joperformuese, dhe nuk ka ligj përmes të cilit do të mundësohej ristrukturimin korporativ i borxhit jashtë gjykatës. Nëse nuk zgjidhet çështja e kredive joperformuese, kjo vazhdon të përbëjë barrë për bankat, të rrezikojë profitet dhe kapitalin dhe të zvogëlojë huadhënien nga bankat – si dhe në përgjithësi aftësinë e bankave për nxitjen e aktiviteteve dhe të rritjes ekonomike.

Dekompozimi i shkallës së kamatave demonstroi pasojat që kanë kreditë joperformuese në huadhënie dhe profitabilitet, edhe pse mangësitë operacionale ende janë faktori mbizotërues.

Zgjidhja e çështjes së kredive joperformuese është problematike në tërë regjionin. Mali i Zi është i vetmi vend në EJK që ka qenë në gjendje të zvogëlojë përqindjen e kredive joperformuese aty ku ishte para krizës globale financiare. Derisa të gjitha qeveritë e EJK po bëjnë përpjekje për trajtimin bankës para krizës globale financiare.

Shtërngimi i standardeve të kredidhënies pas krizës dhe përkeqësimi i kushteve të financimit në bankat amë kanë zvogëluar kredidhënien në të gjitha shtetet e EJK-tës. Për më tepër, për shkak të rritjes së brishtë ekonomike shlyerja e kufizuar e borxheve nga korporatat ka zvogëluar kërkesën për kredi. Me stabilizimin e rritjes ekonomike gjatë vitit 2015, rritja e kredive ka qenë relativisht e fuqishme në IRJ të Maqedonisë dhe dalëngadalë është rritur edhe në Kosovë, Shqipëri dhe Mali i Zi. Në Bosnje dhe Hercegovinë e Serbi, rritja kredidhënies ka shënuar ngritje të lehtë.<sup>21</sup>

## 4.1 Instrumentet e pagesave

Sa i përket shtrirjes dhe dendësisë së rrjetit bankar, duke nënkuptuar bankomatët, terminalët POS, si edhe përdorimin e e-bankingut Kosova nuk qëndron keq në krahasim me vendet e rajonit dhe në përgjithësi me ato të Evropës Juglindore dhe Qendrore. Kjo më shumë vërehet nëse krahasimi bëhet për numrin aparateve, kartelave dhe të llogarive e-banking për kokë banori, apo për një kilometër katrorë. Megjithatë, janë disa faktorë që edhe këtu kanë ndikim, si sipërfaqja, densiteti, shkalla e zhvillimit ekonomik, si edhe numri e vlera e transaksioneve bankare.

Në mesin e dymbëdhjetë vendeve (Kosova, Shqipëria, Çekia, Turqia, Serbia, Sllovenia, Bullgaria, Hungaria, Bosnja e Hercegovina, Mali i Zi, Kroacia dhe Maqedonia), Kosova ka sipërfaqen më të vogël, kurse me popullatë ia kalon vetëm Malit të Zi. Mirëpo, ka densitetin më të lartë.

Karakteristikë e veçantë e vendeve të Ballkanit është rritja shumë e shpejtë si e ATM-ve, POS terminaleve dhe e llogarive e-banking. Kjo ka ndodhur kryesisht për shkak të faktit se këto vende vonë kanë filluar me modernizimin rrjetit të tyre dhe të mekanizmave për transaksione bankare. Këtu duhet veçuar Kosovën, e cila krijimin institucioneve bankare, rrjetit dhe të mekanizmave për transaksione e nisi para 16 vjetësh. Kur kemi parasysh këtë një periudhë kaq të shkurtër, atëherë duhet thënë se të arriturat në këtë fushë janë mjaft të mëdha.

- **ATM:** Për nga numri i bankomatëve në vitin 2014 Kosova ishte e parafundit (Pas Malit të Zi) me vetëm 498 aparate. Mirëpo është e fundit sa i përket numrit të aparateve në një milionë banorë (274), ndërsa, për ilustrim po përmendim se Mali i Zi ka 560 aparate, ndërsa në vendin e parë është Kroacia me 993 ATM.

Mirëpo, Kosova nuk qëndron keq sa i përket numrit të aparateve për 100 kilometra katrorë. I ka pesë ATM, sa edhe Bullgaria e Hungaria. Ndërkaq, më pak se ajo kanë Shqipëria, Bosnja e Hercegovina, Mali i Zi dhe Maqedonia. E para është Sllovenia me 8 aparate në 100 kilometra katrorë.

21 Banka Botërore: Evropa Juglindore: Rritja rimëkëmbet, rreziqet zmadhohen- vjeshtë 2015

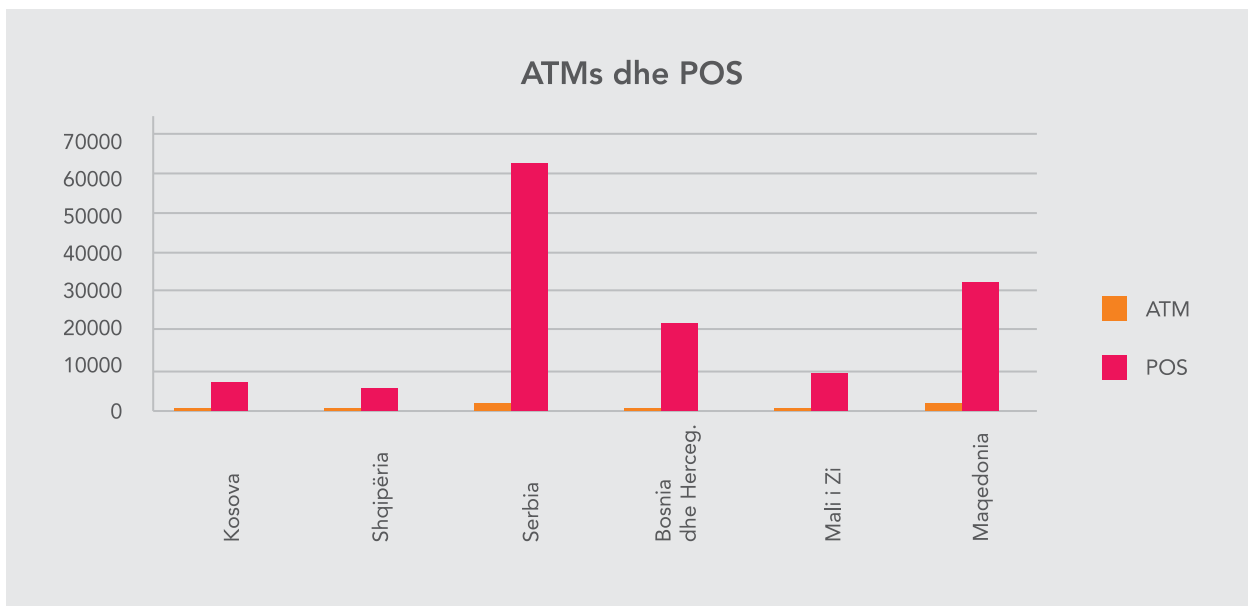


Kosova ka një rritje shumë të shpejtë të numrit të ATM-ve. Krahasuar me vitin 2010, në vitin 2014 numri i tyre ishte 20 për qind më i madh. Me rritje më të madhe është Turqia ( 64.8 për qind), ndërsa Bullgaria, Serbia dhe Sllovenia në këtë periudhë kishin rënie të numrit të ATM-ve.

- **Terminalet POS:** Për nga numri i terminaleve Kosova është e parafundit me 9,394 sosh, apo 2,817 aparate më shumë se Shqipëria. Në vend të parë, dukshëm para tjerëve është Turqia me afër 2,4 milionë terminale POS. Edhe për nga numri

i terminaleve në një milion banorë, Kosova sërish rendit e parafundit, ndërsa për shtrirjen gjeografike të tyre është para Shqipërisë, Serbisë, Bullgarisë dhe Bosnjës e Hercegovinës. Edhe te терминаlet POS Kosova pati një rritje shumë të shpejtë gjatë pesë vjetëve të fundit, madje më të lartën, krahasuar me vendet e rajonit – gati 51 për qind. Ndërkaq rritjen më të madhe e kishte Mali i Zi 53.4 për qind. Në mesin e këtyre shteteve, vetëm Sllovenia kishte rënje (8 për qind), ndërsa vetëm në Kroaci dhe në Çeki rritja ishte njëshifrore.

Grafiku 18: ATM & POS në rajon në vitin 2014



- **Kartela krediti:** Kosova me 121,652 kartela krediti është para Sllovenisë (116,316), Shqipërisë (84,824) dhe Malit të Zi (48,864). Ndërkaq, për numrin kartelave në një milion banorë e kalon Shqipërinë, Slloveninë, Malin e Zi dhe Kroacinë. Kosova dhe Shqipëria në periudhën 2010-2014 trefishuan numrin kartelave të kreditit, ndërkaq Bullgaria, Çekia, Mali i Zi dhe Kroacia e zvogëluan numrin tyre. Rritje të dukshëm të numrit të tyre kishte edhe Turqia ( 21.4 për qind).
- **Kartela debiti:** Këtu Kosova është e parafundit, pas Malit të Zi, me 676,090 kartela. Sa i përket numrit të kartelave në një milion banorë është vetëm para Malit të Zi me 676,090 kartela. Numri i kartelave të debitit u rrit më ngadalë se ai i atyre të kreditit -41 për qind. Madje, për nga norma e rritjes prinë Turqia ( 51 për qind), ndërsa Bullgaria, Kroacia, Hungaria, Serbia dhe Sllovenia kishin rënie të numrit të tyre.

**Tabela 12: Terminalet dhe instrumentet e pagesës**

Terminalet dhe instrumentet e pagesës					
	Kartela kred.	Kartel. Deb	Ll. e-banking	ATM	POS
KOSOVA	121,652	678,090	157,761	498	9,349
SHQIPËRI	84,824	777,195	145,211	811	6,577
B e H	209,059	1,562,277	122,522	1,426	22,994
Maqed.	313,365	1,188,947	468,097	4,880	39,027
M.i Zi	48,864	355,441	48,215	347	12,748
Serbia	955,221	5,133,080	N/A	2,632	64,142

Nga tabela vërehet se që nga viti 2010 deri në fund të vitit 2014 numri i llogarive e-banking në Kosovë gati u trefishua, ndërsa rritje më të vullshme kishte Shqipëria – mbi pesë herë, Bosnja e Hercegovina- tri herë, ndërkaq Maqedonia dhe Mali i Zi mbi dy herë.

**Tabela 13: Terminalet dhe instr. e pag. në 1 mil.ban.**

Terminalet dhe instrumentet e pagesës në 1 mi. ban.				
	Kartela kred.	Kartel. Deb	ATM	POS
KOSOVA	66,842	372,577	274	5,137
SHQIPËRI	29,351	268,926	281	2,276
B e H	N/A	N/A	372	6,004
Maqed.	154,344	597,812	466	18,945
M.i Zi	78,813	573,292	560	20,619
Serbia	135,051	724,957	369	8,983

Sipas tabelës vërehet se Kosova nuk qëndron keq kur janë në pyetje instrumentet e pagesës dhe terminalet në një milionë banorë. Për POS terminale është para Shqipërisë, silur edhe për kartela krediti dhe debiti.

## KAPITULL 5

---

# TRENDET E TREGUT NË APLIKIMIN E SHËRBIMEVE DIGJITALE FINANCIARE NË EVROPË

---

Digjitalizimi ka revolucionarizuar mënyrën se si jetojmë dhe mendojmë; çdo gjë është e lidhur dhe vepron në shpejtësi të lartë. Të gjitha industritë kanë, në një mënyrë ose në tjetrën, përjetuar nevojë urgjente për tu përshtatur me megatrendet e teknologjisë të tilla si digjitalizimi, të dhënat e mëdha, ose përdorimi i analitikës.



## Grafiku 19: Revolucioni digjital



Burimi: SunTech, Revolucioni digjital

Në këtë kohë të viteve digjitale që sjellin proceset e reja dhe modelet e biznesit, qëndrimi në një vend konsiderohet si një rrezik i madh, siç ilustron nga i ashtuquajtur "efekti - Kodak"<sup>22</sup> Industria financiare ka qenë gjithashtu e trazuar nga teknologjia. Rritja e pagesave pa para të gatshme ishte 7.6% nga viti 2012 deri në vitin 2013, duke arritur deri në 358 miliardë euro. Kjo shifër do të vazhdojë të rritet, siç e parasheh Juniper Research se tregu botëror për pagesat digjitale do të rritet në rreth 5,000 miliardë Dollarë deri në vitin 2019. Bankat duhet të gjejnë një mënyrë për të bërë digjitalizimin të funksionojë ose do të rrezikojnë të vjetërohen, siç e thotë Tunde Olanrewaju nga McKinsey, "është e drejtë të thuhet se përvetësimi i mbarë i bankimit digjital është një sfidë për jetë apo vdekje"<sup>23</sup>.

## 5. SHKALLA E APLIKIMIT DHE PËRDORIMIT TË TI NË BE DHE EE

Bankimi mobil – i përkufizuar si ekzekutimi i shërbimeve bankare përmes përdorimit të telefonave mobil ose tabletëve – ka parë norma mbresëlënëse të adoptimit që nga

22 Kodak, njëherit udhëheqës i industrisë fotografike, kishte humbur orientimin në tregun e ardhshëm të fotografisë digjitale dhe përfundimisht doli nga biznesi me pajisjet fotografike.

23 Tunde Olanrewaju, Rritja e bankës digjitale, McKinsey, Financial Times, 25 Tetor, 2013

ditët e para në 2000-2005. Në fillim, fusha e shërbimeve të ofruara ishte mjaft e kufizuar, e përbërë nga vetëm kërkesat e bilancit dhe pasqyrave të llogarisë.

Tani, me përhapjen e telefonave të mençur dhe adoptimin mbresëlënës të përdoruesëve, këto shërbime kanë shumëfishuar, duke nxitur makinerinë e madhe të bankimit mobil. Megjithatë, ekspertët kanë vënë re një shpëputje në mes të ofertës dhe kërkesës së shërbimeve mobile financiare: ndërsa klientët kanë përqafuar me shpejtësi teknologjinë, me rritjen e nevojës për blerje dhe pagesa për shërbime online, shumica e bankave kanë mbetur prapa në aspektin e ofertës së duhur dhe inovative. Në këtë seksion, ne do të detajizojmë këtë sistem me dy ritme, dhe do të paraqesim tipologjitë e ndryshme të strategjive të bankimit mobil të miratuara nga bankat Europiane, duke marrë shembullin e mBank në Poloni, si dhe ofertën mobile multinationale të BNP Paribas.

### 5.1 Adoptimi i ngadalshëm nga bankat

Sot, pothuajse të gjitha bankat janë angazhuar në digjitalizim, duke ofruar një lloj të shërbimeve bazike të bankimit mobil, si aplikacionet mobile dhe tekst bankimi për klientët e tyre. Megjithatë, rrallë janë bankat që përqafojnë gjithë fushën e asaj që digjitalizimi ka për të ofruar, me shumicën e institucioneve financiare të ofrojnë relativisht oferta të cekëta digjitale të fokusuar në



mundësimin e transaksioneve themelore të konsumatorëve.<sup>24</sup> Mc Kinsey vlerëson se në të gjithë Europën, bankat retail kanë digjitalizuar vetëm 20 deri në 40 përqind të proceseve të tyre dhe, sa i përket investimeve, vetëm 10% e bankave Europiane investojnë më shumë se 0.5 për qind të shpenzimeve të tyre totale në digjitalizim.<sup>25</sup> Ritëm të njejtë të ngadalshëm të adoptimit kanë edhe IMF-të në Europën Lindore, me ngurrim kryesisht nga mungesa e mirëkuptimit digjital për klientët dhe palët e stafit në terren.<sup>26</sup>

Në të vërtetë, shërbimet digjitale financiare kanë vërtetuar të jenë një sfidë për shumë institucione tradicionale financiare, kryesisht për shkak se sistemet e tyre ekzistuese janë projektuar për shërbime të veçanta dhe nuk optimizohen lehtë për një gamë të gjerë të shërbimeve digjitale që janë duke u ofruar tani (një listë dhe përkufizimet e shërbimeve digjitale bankare të ofruara janë në dispozicion në shtojca). Përveç kësaj, rregullimet e nevojshme në strategjitë e tyre të biznesit për t'iu përgjigjur ndryshimeve strukturore digjitale shpesh perceptohen si të rënda dhe sfiduese për status quo-në. Por digjitalizimi nuk do të thotë detyrimisht miliona në investime apo trazira të vullshme në TI. Këshilluar nga Olanrewaju, disa pika paraprake të veprimit për një bankë për t'iu drejtuar digjitalizimit në mënyrë progresive mund të jenë:

- **Maksimizimi i përdorimit të teknologjisë ekzistuese:** shumë banka shpesh kanë sisteme të rrjedhshme ekzistuese, por nuk i përdorin ato në potencialin e tyre të plotë;
- **Aplikimi i lehtë i ndërhyrjeve teknologjike** si e-format, sistemet e punës, etj;
- **Vendosja e disa basteve selektive të mëdha:** automatizimi i produkteve ose proceseve që drejtojnë shumicën e kapacitetit dhe japin kthimet më të mëdha, jo të gjitha prej tyre.

24 Tunde Olanrewaju, Rritja e bankës digjitale, McKinsey, Financial Times, 25 Tetor, 2013

25 Tunde Olanrewaju, Rritja e bankës digjitale, McKinsey, Financial Times, 25 Tetor, 2013

26 Digital Field Applications: Opportunity Bank Serbia Case Study; September 2015

Në Kosovë, institucionet financiare gjithashtu kanë mbetur prapa në transformimin digjital. Sektori financiar, si dhe e gjithë ekonomia, është dëmtuar rëndë nga konflikti politik me ndikim në rajon në vitet 1990, me bankat Jugosllave të ikura nga provinca gjatë konfliktit.<sup>27</sup> Sektori i kaluar financiar ka pushuar së ekzistuari në Shtator të vitit 1999. Vendi është dashur të punojë shumë për ta kthyer fatin dhe për të ndërtuar infrastrukturën themelore financiare nga e para. Në ditët e sotme, 10 bankat që përbëjnë sektorin financiar në Kosovë kanë prezantuar shërbimet e-banking, por këto janë të kufizuara në llogari të konsultimit, transfere dhe pagesafaturash. Interesi i përgjithshëm nga institucionet financiare për të zhvilluar bankimin mobil dhe pagesat është në rritje, por ende shumë i ulët.

## 5.2 Paragjykime që bankat duhet të harrojnë

Ngurrimi për adoptimin e përdorimit të zgjidhjeve digjitale nuk vjen vetëm nga frika e investimeve. Disa institucione mbajnë idenë se makinat do të zëvendësojnë njeriun, dhe se bankat do të bëhen të panevojshme. Megjithatë, ato duhet të kenë parasysh se ata kanë disa vite deri sa të bëhen të aftë në digjitalizim. Nëse ato dështojnë të marrin masa, ato rrezikojnë të hyjnë në një spirale rënieje të ngjashme me industritë tjera të prapambetura.<sup>28</sup> Kjo është arsyeja pse në Europë, është një qëndrim i ashpër nga rregullatorët për të rritur presionin mbi bankat për të modernizuar infrastrukturën e tyre të TI.<sup>29</sup>

Në anën tjetër, disa banka mendojnë se investimi në aplikimet digjitale nuk garanton më shumë të ardhura.<sup>30</sup> Neni 2 mbi avantazhet e përdorimit të TI do ta largon këtë shqetësim, duke theksuar ndikimet në kursime të shpenzimeve dhe gjenerimin e të hyrave.

27 Banka Botërore/Brookings: Konferencë mbi Qasjen në Financa: Seksioni VI Rast Studimi. KfË Rast Studimi: Kosovë

28 McKinsey: Zgjedhjet strategjike për bankat në kohën digjitale, Henk Broeders dhe Somesh Khanna, Janar 2015.

29 SunTech Group, Revolucioni Digjital

30 Marrëdhënia dashuri-urrejtje midis bankave dhe digjitalizimit, 15 Shkurt 2016, Bobsguide

### 5.3 Adoptimi i konsumatorëve kryeson zhvillimin e tregut

Ndërkohë që miratimi i teknologjisë nga bankat Europiane ka qenë mjaft i kujdesshëm, konsumatorët kanë përqafuar thellë teknologjitë digjitale në të gjitha llojet e industrive. Në ditët e sotme, konsumatorët evolohen në një botë digjitale, ku shumë operacione të rregullta mund të bëhen online ose duke përdorur një telefon mobil: prenotime të udhëtimeve, blerje, pagesa ndaj shitësve të vegjël, etj. Si i tillë, numri i përdoruesve mobil do të rritet nga 0.8 miliardë në vitin 2014 në 1.8 miliardë në 2019.

**Grafiku 20: Adoptimi i trendeve botërore nga përdoruesit dhe parashikimet e rritjes**



Burimi: Juniper Research, Analizë e KPMG

Ky adoptim i lartë i bankimit mobil është kryesisht për shkak të shpejtësisë dhe ruajtjes së kohës. Hulumtimi i Vocalink për pagesën përmes mobilit demonstroi se shpejtësia dhe komoditeti i përdorimit drejton miratimin e bankimit mobil në mënyrë më të mirë sesa kostoja (66% kundrejtë 8% për kursimet e kosto).<sup>31</sup>

Për të fituar një kuptim më të mirë se si klientët - dhe klientët potencial sillen në lidhje me shërbimet mobile financiare, ING Banka ka komisionuar një studim bindës me 15 vende dhe rreth 15,000 të anketuar.<sup>32</sup> Rezultatet theksojnë se:

- Më shumë se gjysma e të anketuarve në Europë që zotërojnë një pajisje mobile kanë blerë me atë në 12 muajt e fundit, duke blerë mallra dhe shërbime nëpërmjet telefonit ose tabletit;
- Blerja me mobil është më e popullarizuar në mesin e mashkujve nën 35 vjeçarë;
- Aplikacionet<sup>33</sup> për pagesa mobile megjithatë, janë përdorur nga 33%;
- Kur u pyetën se cili kanal i besojnë më tepër për aplikacionet e pagesave me mobil, 84% zgjedhën bankën e tyre.

Në Rusi, në veçanti, TNS ka kryer një studim mbi popullaritetin e parasë elektronike, i cili kishte arritur rezultate mjaft bindëse për nivelin e vetëdijes dhe përdorimin e pagesave pa para të gatshme i cili ishte shumë i lartë. Për shembull, normat e njerëzve që kishin njohuri dhe kishin dëgjuar për paranë elektronike ishin përkatësisht 100% dhe 95% e mostrës së studimit.<sup>34</sup>

Megjithatë, në Kosovë, përdorimi i shërbimeve të e-banking është mjaft i ulët. STRAS raporton një numër të llogarive e-banking (që lejojnë pagesa me kartelë) nën pragun e 200,000 në vitin 2015, ndërsa popullata totale është vlerësuar të jetë 1.6 milionë njerëz në vitin 2014 - që do të thotë se rreth 10 për qind kanë llogari e-banking. Ky përdorim dhe kërkesë e ulët mund t'i atribuohet përdorimit të përgjithshëm të ulët të internetit dhe të mbulimit të dobët të rrjetit dhe operacioneve. Megjithatë, ekziston një mundësi e madhe për të trokitur duke pasur parasysh kërkesën në rritje për kredi, e cila është lehtësuar nga rënia e normave të interesit. Për t'iu përgjigjur dhe për të drejtuar këtë kërkesë, bankat e Kosovës mund të dëshirojnë të marrin në konsideratë automatizimin e vlerësimit të kreditit për të kursyer kohë dhe para - shih rastin e studimit të Opportunity Bankës në Serbi në faqen 60 të këtij raporti.

Përveç kësaj, Qeveria e Kosovës dhe Banka Botërore janë duke punuar në drejtimin e kërkesës për TIK dhe duke përfshirë më shumë gra në ekonominë digjitale. Nisma "Gratë në TIK" synon hapjen e dyerve për

31 Vocalink 2013 Hulumtim për Pagesat Mobile

32 ING International Survey: The rise of mobile banking and the changing face of payments in the digital age, April 2015.

33 Mobile payment apps are new technologies that involve using smartphones or tablets to pay for a good or service, or to send or receive money.

34 The Popularity of Electronic Money in Russia, TNS, April 2015.



gratë për të gjetur punë të paguara mirë në sektorin e teknologjisë informative dhe komunikimit (TIK), për shembull duke pajisur 100 gra të nën-punësuar/pa-punësuar në zonat rurale.<sup>35</sup> Një tjetër iniciativë e ngjashme, Kosova Digjitale, e lansuar në vitin 2013 nga sipërmarrësi Kushtrim Xhakli dhe e zhvilluar nga IPKO Foundation, ka për qëllim aftësimin e qytetarëve të Kosovës të sillen si diplomatë digjital, duke marrë pjesë në avokim në internet dhe duke ndihmuar në integrimin e Kosovës në peisazhin digjital.

Siç dëshmohet edhe nga këto dy iniciativave, kërkesa dhe përdorimi i TIK-ut në Kosovë nuk kanë lindur natyrshëm, por ka të ngjarë që kanë dalur me inkurajimin dhe mbështetjen e industrisë dhe udhëheqësit e qeverisë që e kuptojnë rëndësinë e përdorimit të TIK-ut për rritjen ekonomike të vendit.

#### 5.4 Tipologjia e strategjisë së bankimit mobil

Vizioni i bankave dhe strategjia lidhur me bankimin mobil dhe përdorimin e TI ndryshojnë në shumë mënyra për shkak se mund të ketë shumë opsione për ata që janë të gatshëm ta përqafojnë atë.

KPMG parashikon tri lloje të strategjive që bankat ndjekin zakonisht:

- **Strategjia në rritje:** Bankat kanë prirje të ofrojnë portofolio bazike të ofertave bankare nëpërmjet pajisjeve mobile, si aplikacionet mobile apo tekstet bankare. Këto banka janë relativisht të ngadalshme në zhvillimin e ofertave të zgjeruara të bankimit mobil; si për shembull, Deutsche Bank, duke ofruar vetëm një aplikacion mobil dhe shërbime për pagesat e faturave, konsiderohet nga KPMG si një bankë në rritje (shih Grafën 21).

- **Strategjia transformuese:** Bankat evoluojnë nga ato bazike në ato më të gjera, me grupe të pasura të aftësive të bankimit mobil. Ato priren të jenë pasuese të trendeve të tregut. Një shembull i bankës transformuese: BNP Paribas ofron shërbime bankare dhe të pagesave (përveç pagesës së faturave), si dhe disa shërbime me vlerë të shtuar (të menaxhimit personal financiar dhe ruajtjes në cloud).<sup>36</sup>
- **Strategjia pioniere:** Bankat që përdorin mënyra të reja dhe inovative të bankimit mobil përmes eksperimenteve agresive me kulturën e re të kohës digjitale. Ato veprojnë si përcaktues të trendeve në treg me oferta trazuese. Barclays, Caixa Bank dhe Westpac janë disa nga bankat pioniere që zhvilluan shërbime të reja me vlerë të shtuar, si bankim përmes mediave sociale, mbështetje virtuale, apo marketingut për shitje të thërthortë.

Figura më poshtë jep një analizë krahasuese të disa bankave globale, duke theksuar zgjidhje të reja/ trazuese të provuara nga secila prej tyre.

<sup>35</sup> Kosova punon me Bankën Botërore për një Perspektivë në TIK për Gratë në Zonat Rurale, Tetor 2015, Banka Botërore

<sup>36</sup> Terme të përkrahura në Shtojcën 1.

<sup>37</sup> Përkufizimet janë të përfshira në Shtojcë.



Grafiku 21: Oferta për bankim mobil: Analiza krahasuese e bankave në nivel global

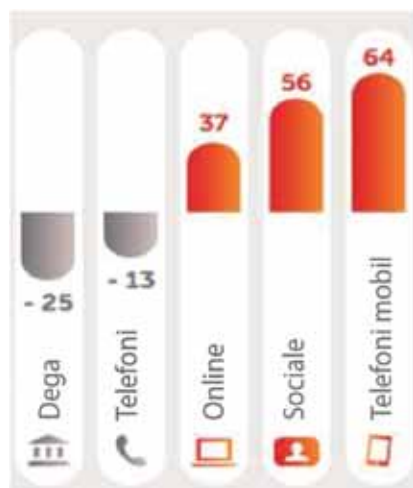
	JP Morgan Chase	Com-mon-wealth Bank	Caixa Bank	Bar-clays	BNP Paribas	Bank of America	RBC	Deutsche Bank	Intesa Sanpaolo	ICICI Bank	Mizuho	Swed Bank	Ned Bank	ICBC	Alfa Bank	Lloyds Banking Group	Brad-esco	Westpac		
Aplikacionet mobile, faqet e internetit dhe shërbimet bazike																				
Tekst bankimi																				
Pagesat P2P																				
Pagesat e faturave dhe rimbushjet																				
Zgjidhjet POS / NFC																				
Portofol virtual																				
Bankim i bazuar në foto/aparat																				
Marketing me shitje të thëthorhtë																				
Menaxhment i financave personale																				
Mbështetje virtuale																				
Ruajtje në cloud																				
Pajisje që vishen																				
Aplikacione biometrike dhe karakteristikat e sigurisë																				
Bankim me media sociale																				
Teknologji e realitetit të shtuar																				



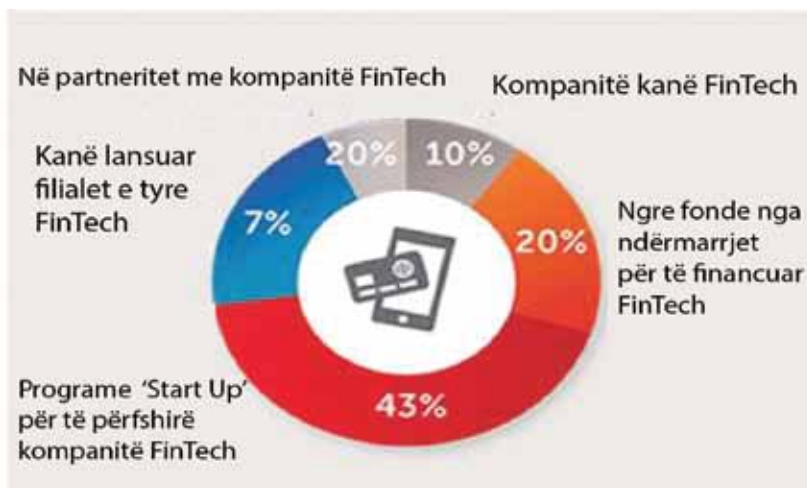
Europa është kryesisht një treg i pjekur për bankim mobil, me shumë mundësi për rritje, sidomos në rajonet e Europës Jugore dhe Lindore.<sup>38</sup> Adoptimi i shërbimeve bankare mobile është afër 38%, me mesatare modeste të rritjes nga viti në vit.<sup>39</sup> Holanda, në veçanti, është "më e zhvilluara" në tregun mobil bankar në Anketën Ndërkombëtare të ING të 2015<sup>40</sup>, e ndjekur nga SHBA dhe Britania e Madhe. Sipas këtij studimi, absorbimi është kryesisht më i ulët në Europë sesa në SHBA apo në Australi, por pjesa e atyre që kanë për qëllim përdorimin është më e lartë, veçanërisht në Turqi, e cila ka përqindjen më të lartë të përdoruesve që përdorin teknologjinë dhe për këtë arsye konsiderohet si një hotspot i ardhshëm për bankim mobil, me një potencial të rritet me shpejtësi.<sup>41</sup>

Në Kosovë, bankat kanë tendencë të ndjekin strategjinë në rritje, duke ofruar disa shërbime të thjeshta bankare dhe të pagesave, por shërbimet me vlerë të shtuar nuk janë ende pjesë e peizazhit. Për shembull, Raiffeisen Bank tani ofron SMS top-up & banking, m-banking, dhe shërbimet e e-banking për klientët. ProCredit ka zhvilluar ProCredit Online për pronarët e kompanive, e cila ofron një smartcard duke ofruar qasje të sigurt, menaxhimtë duhur të fondeve, dhe zgjidhje që kursejnë kohën për klientët.

Grafiku 22: Trazim në kanalin e klientit



Grafiku 23: Bankat Europiane dhe FinTech



38 Raporti 2015 i e-tregëtisë B2C i Europës Lindore (Fakte, Shifra, Infografike, dhe Trende të 2015 dhe parashikimi i vitit 2015 për e-tregtinë B2C të Europës Lindore për mallra dhe shërbime)

39 Bankimi Mobil 2015, KPMG

40 Anketa Ndërkombëtare ING: Rritja e bankimit mobil dhe ndryshimi i pagesave në kohën digjitale, Prill 2015 Me një panel prej gati 15,000 të anketuarve, studimi krahason 15 vende (Mbretëria e Bashkuar, Spanja, Belgjika, Holanda, Gjermania, Franca, Luksemburgu, Italia, Austria, Rumania, Republika Çeke, Gjermania, Polonia, Turqia, SHBA, dhe Australia).

41 Anketa Ndërkombëtare ING: Rritja e bankimit mobil dhe ndryshimi i pagesave në kohën digjitale, Prill 2015

42 Projekti i Federatës Bankare Europiane për bankim digjital dhe ndryshim të politikave.

43 Wikipedia

Me nevojat e konsumatorëve dhe zakonet që ndryshojnë me shpejtësi, bankat janë duke parashikuar trazira të mëdha në kanalet e konsumatorëve. Një studim nga PwC vlerëson ndryshimin e përafërt në përqindje të aktiviteteve në kanale të ndryshme të konsumatorëve në vitin 2013 dhe 2016 (Grafiku 22), ndërsa Avinash Swamy tregon se bankat Europiane janë gjithnjë e më shumë të angazhuara me kompanitë FinTech (kompanitë e telekomunikacionit, kompanitë e shërbimit të pagesave, etj) që të qëndrojnë sa më relevante që të jetë e mundur para ndryshimit të sjelljeve (Grafiku 23).<sup>41</sup>

## 5.5 Roli i FinTech

Kompanitë FinTech i referohen zgjidhjeve të reja që dëshmonjë zhvillim në rritje ose inovacione trazuese të aplikacioneve, proceseve, produkteve, ose modeleve të biznesit në industrinë e shërbimeve financiare. FinTech i ofron përdoruesve një sërë shërbimesh financiare, prej transaksioneve deri te sigurimi, që ishin dikur pothuajse ekskluzivisht biznes i bankës. Për shembull, ato janë duke lehtësuar proceset e pagesave, reduktuar mashtrimin, kursyer para përdoruesve, promovuar planifikimin financiar, dhe përfundimisht duke lëvizur një industri gjigante përpara. Kompanitë e telekomunikacionit, si Orange me të holla, dhe kompanitë e pagesave, si PayPal, WePay, Bitcoin ose Qiwi, janë trazues të veçantë në sektorin e shërbimeve financiare, të mbështetura nga klientët të cilët kanë përqaftuar edhe këtë ide, në sajë të rritjes së mobilëve, ekonomia në kërkesë.

Risitë e FinTech paraqesin kërcënime por edhe mundësi për bankat. Për shembull, Goldman Sachs vlerëson se startup-et FinTech mund të marrin deri në 4.7 trilion Dollarë në të ardhura vjetore, dhe 470 miliard Dollarë në fitime nga kompanitë e themeluara të shërbimeve financiare.<sup>44</sup> Megjithatë, për bankat dhe kompanitë financiare që realizojnë këtë mundësi, FinTech mund të jetë një bast jashtëzakonisht i mirë.

Siç shihet në Grafin 23, bankat janë duke pasur qasje të ndryshme në FinTech. Për shembull, Barclays, si 43% e bankave të raportuara nga EBF, ka nisur programin e Barclays Accelerator, një program 13 javor i projektuar për të ndihmuar zhvillimin e startup-eve. Startup-et me aftësi të të mësuarit e makinës, kreditimit, zgjidhjeve bankare digjitale, tregëtimit, sigurisë kibernetike, analitikës së të dhënave, pagesave, kriptomonedhave, sigurimit, menaxhimit të pasurisë, dhe të tjera, kanë qasje në bazë të njohurive të bankës dhe të rrjetit, dhe marrin disa fonde për të zhvilluar zgjidhjet e tyre.

Partneritetet ndërmjet bankave dhe Telcos janë gjithashtu duke ndodhur në rritje. Ky është

<sup>44</sup> Pse Fintech është një ndër industritë më premtuese të 2015, Maria Aspan, Inc 500

shpesh rasti në Europën Qendrore dhe Jugore, ku kompanitë si Telenor Banka dhe Asseco SEE janë bashkuar për të adresuar normat relativisht të ulëta të adoptimit të bankimit mobil online, pavarësisht nivelit të lartë të lidhjes të rajonit.<sup>45</sup> Zgjidhja është Qendra e Kanaleve ASEBA (Multichannel Hub) e ASSECO-së, që përfshinë shërbimet për një shumëllojshmëri të kanaleve (web, mobil, bankomat, degë, qendra e thirrjeve, etj), si dhe operacionet themelore të biznesit që mund të integrohen me sistemet e fundit të jashtme. Sinergjia mes telekomit dhe bankës rezultojnë në një ofertë të personalizuar të kredisë së krijuar nga të dhënat që rrjedhin nga dy kompani të ndryshme, një zgjidhje të plotë për banka dhe një proces plotësisht të automatizuar për të mbështetur zhvillimin e produkteve të reja.

Në disa raste, kompanitë e telekomunikacionit mund të shtyjnë negociatat edhe më tej duke blerë aksione të bankave, sic ka qenë kohët e fundit rasti me partneritetin e bankës Groupama dhe Orange. Vitin e kaluar (Janar 2016), Orange dhe Groupama njoftuan se do të zhvillojnë një model të ri biznesi ku Orange do të diversifikojë aktivitetin e saj në shërbimet bankare, duke blerë 65% të aksioneve në Groupama për të zhvilluar Orange Bank. Me këtë model, Orange do të përfitonte nga infrastruktura egzistuese operative e Groupama ndërsa Telco do të sjellte njohuritë e tij digjitale për të zhvilluar një ofertë 100% të lëvizshme që korrespondon me përdorime të reja gjithnjë e më shumë të adoptuara nga konsumatorët e të dy partnerëve. Nisja e "Orange Bank" është planifikuar në fillim të vitit 2017 në Francë, e ndjekur nga tregje tjera Europiane si Spanja apo Belgjika. Shërbimet e ofruara do të mbulojnë të gjitha shërbimet standarde bankare, si dhe kursimin, kreditë, dhe shërbimet e sigurimit.<sup>46</sup>

Për këtë arsye, për të konkurruar dhe të përputhen me rritjen e FinTech, investimet e bankave pritet të bëhen progresive në mënyrë konsekuente, siç thuhet nga një hulumtim i Celent 2015, i cili thekson se bankat Europiane

<sup>45</sup> Debutimet Finovate: Asseco SEE sjell Përpunimin e të dhënave të mëdha në Bankat Multichannel në kohë reale, David Penn, 2 Prill 2015

<sup>46</sup> Groupama dhe Orange hyjnë në negociatë ekskluzive për krijimin e "Orange Bank", një bankë 100% mobile dhe inovative, Orange Group, 4 Janar 2016



do të investojnë 62 miliardë Dollarë në teknologjinë informative në 2018.

Disa banka tashmë e kanë kaluar këtë rrugë, duke kërkuar mënyra për të përsëritur nevojat e konsumatorëve. Përderisa disa kanë takuar një sukses të pamohueshëm (shih shembullin e mBank), udhëtimi ka qenë më sfiduese për të tjerët, pavarësisht nga përpjekjet e bëra. Ekspozimi i rastit të BNP Paribas Mobile do të ndihmojë të kuptojmë se përpjekjet dhe investimet në kanale digjitale nuk janë çelësi i suksesit. Një mirëkuptimi i thellë i klientit dhe makro-trendeve janë kyç për sukses.

### Rasti 1: mBank, Poloni: Një histori digjitale e suksesit të pamohueshëm

mBanka është një markë e bankës Polake drejtpërdrejtë themeluar nga BRE Banka në vitin 2000 si një nga të parat e këtij lloji në vend.<sup>47</sup> Ajo është tani një markë e pjekur me një ofertë që i adresohet konsumatorëve në masë, klientëve bankar personal dhe privat, si dhe bizneseve, nga mikro-ndërmarrjet deri te korporatat më të mëdha.

#### mBank në numra

Regjioni gjeografik: Europa Lindore (Poloni)

Gjithsej klientë:

- 1 milionë përdorues aktiv të m-banking;
- 5 milion klientë retail;
- 19,000 klientë të korporatave.

Portfolio e kredisë: 20.4 miliardë Dollarë

Raporti kosto/ të ardhura: 44.9% në 2014

mBank tani mbledh më shumë se 6 milion konsumatorë, 6,318 punëtorë, dhe depozita që arrijnë në 20.6 miliardë dollarë. Ajo është aktualisht banka e katërt më e madhe në vend.

<sup>47</sup> Që nga 2007, mBank është poashtu e themeluar në Republikën Çeke dhe Sllovaki.

Për biznesin e saj të ri dhe arritjet (ridizajni i platformës digjitale dhe iniciativa e saj Bancassurance), mBank ka marrë dy çmime bankare Celent Model.<sup>48</sup>

mBank, e themeluar shumë kohë para iniciativave si GoBank, Moven, ose Hello Bank, u kapitalizua në ndryshimin në sjelljen e konsumatorëve: duke shërbyer klientët ku ata duan, kur ata duan, dhe me një qasje inovative të drejtpërdrejtë që ka huazuar nga shitësit më të mirë në botë:

- Një dyqan virtual, frymëzuar nga Zappos
- Funksionalitet të avancuar kërkimi, frymëzuar nga Google
- Shpërblime të financuara nga shitësit, frymëzuar nga Cardlytics
- Hulumtime dhe këshilla, frymëzuar nga Amazon dhe Mint
- Video bankim, frymëzuar nga Skype dhe Google Hangouts
- Gamification<sup>49</sup> dhe integrim i mediave sociale, frymëzuar nga Foursquare, Like, si dhe Love.

Në vitin 2014, duke kërkuar rritje të mëtejshme, mBank përdori platformën e saj të re digjitale për të futur një transformim të plotë digjital të ofrimit të sigurimit të individëve dhe NVM-ve, në bazë të modelit të saj Bancassurance. Platforma ofrohet në një mjedis omni-channel, është e arritshme online, me mobil, telefon, video, apo në degë, dhe është e mbështetur në kohë reale, e shtyrë nga ngjarjet e Menaxhimit të Marrëdhënjeve me Klientë. mBank mundëson që i gjithë procesi të trajtohet në mënyrë elektronike, ndërkohë që vendimmarrja dhe blerja mund të fillohen dhe përfundohen me anë të kanaleve të ndryshme në komoditet të klientit.

Duke u nisur nga një rishikim i ofrimit digjital në vitin 2013, dhe më pas e zgjeruar në shërbimet e sigurimit, mBank është një model për mënyrën se si digjitalizimi mund të transformojë një institucion, duke mundësuar aplikacione të reja që në thelb mund të rrisin biznesin.

<sup>48</sup> Bob Meara, Mësim nga dega e kanalit të investimeve të mBank, 15 Dhjetor 2015

<sup>49</sup> Gamification është aplikimi i elementeve të projektimit të lojërave dhe parimeve të lojërave në kontekste jo-lojëra.



### Rast studi i BNP Paribas Mobile

Zgjidhjet e BNP Paribas Mobile janë zhvilluar në vitin 2011 nga një partneritet në mes të BNP Paribas, një nga bankat më të mëdha në botë, dhe korporata e telekomunikacionit multinacionale Franceze Orange.

BNP Paribas Mobile fillimisht përbëhej nga 4 oferta kryesore: bankimi mobil, pagesat mobile, telefonat mobil, dhe abonimi mobil. 4 lloje të ndryshme të abonimit dhe 8 telefona të mençur u ishin propozuar klientëve potencial. Banka ishte e para që ofroj një shërbim të kombinuar të abonimit mobil, telefon, dhe shërbime m-bank. Objektivi ishte të arrijë qindra e mijëra klientë deri në vitin 2015.

Por, pas tre viteve të aktivitetit, të dy partnerët vendosën së bashku të ndërpresin biznesin,

për shkak të një mjedisi shumë konkurrues dhe një bazë shumë të ulët të konsumatorëve (22,000 në Prill 2015).<sup>50</sup>



BNP Paribas është tani duke u përqëndruar në iniciativa të tjera në vazhdim e sipër dhe duke zhvilluar aplikacione për menaxhim të kontove dhe pagesave telefonike.

Nismat tjera në vazhdim e sipër përbëhen nga:

Hello Bank	Një bankë mobile e lansuar në Belgjikë, Gjermani, Francë, dhe Itali që lejon përdoruesit të menaxhojnë buxhetet e tyre dhe vendosin shpenzimet e tyre në kategori. Klientët poashtu mund të bëjnë transferta në një mënyrë shumë të thjeshtë (vetëm tre klikime) dhe kanë qasje tek këshilltarët nëpërmjet bisedave online, e-mailave, Twitter, Facebook, dhe telefonit për orë të zgjatura, gjashtë ditë në javë. Në fund të vitit 2013, Hello Bank kishte më shumë se 175,000 klientë dhe 1.8 miliard Euro të mbledhura. Aplikacionet mobile të Hello Bank! fituan çmimin e faqes së internetit të preferuar.
Aplikacionet bankare në internet	Disa aplikacione janë zhvilluar, të tilla si "My Transfers", "My Portfolio", dhe "KIX" për të lejuar përdoruesit të bëjnë pagesat direkt përmes telefonit. Tipari "Express View" mundëson shikimin e deklaratës së llogarive, pa pasur nevojë për të vendosur ndonjë kod, ndërsa "My Account" menaxhon llogarinë.
Paguaj transferet Lib	Një zgjidhje për pagesë mobile (person-me-person) që mund të përdoret nëpërmjet telefonave të mençur ose tabletëve. Nuk kërkon të dhëna të llogarive, vetëm numrin e telefonit të personit tjetër.
Mobo	Një mjet i lidhur me telefonat e mençur që lejon pagesat për shitësit të pranohen me kartelë në lëvizje.
Gjashtë pika (Portfolio)	Një portofolio mobile që i mundëson konsumatorëve të paguajnë në internet me siguri të plotë. Ajo ofron një numër të shërbimeve të tjera, të tilla si menaxhimin kuponave të zbritjes apo ruajtja e biletave elektronike.
YouPass	Një aplikacion për pagesa mobile pa kontakt duke përdorur teknologjinë NFC (Fusha Pranë Komunikimit), lidhje pa tel (wireless) me rreze të shkurtëra. Për të bërë një pagesë, konsumatorët duhet vetëm të mbajnë telefonin e tyre mobil sipër një terminali POS.

Ky shembull thekson se bankat inovative nuk gjejnë sukses sistematikisht. Megjithatë, nga përvojat dhe mësimet e nxjerra deri tani, disa udhëzime mund të hartohen në Nenin 4.

50 BNP Paribas renonce à vendre des téléphones mobiles, Les Echos, 28/04/2105

## KAPITULL 6

---

# AVANTAZHET E TEKNOLOGJISË INFORMATIVE NË BANKA

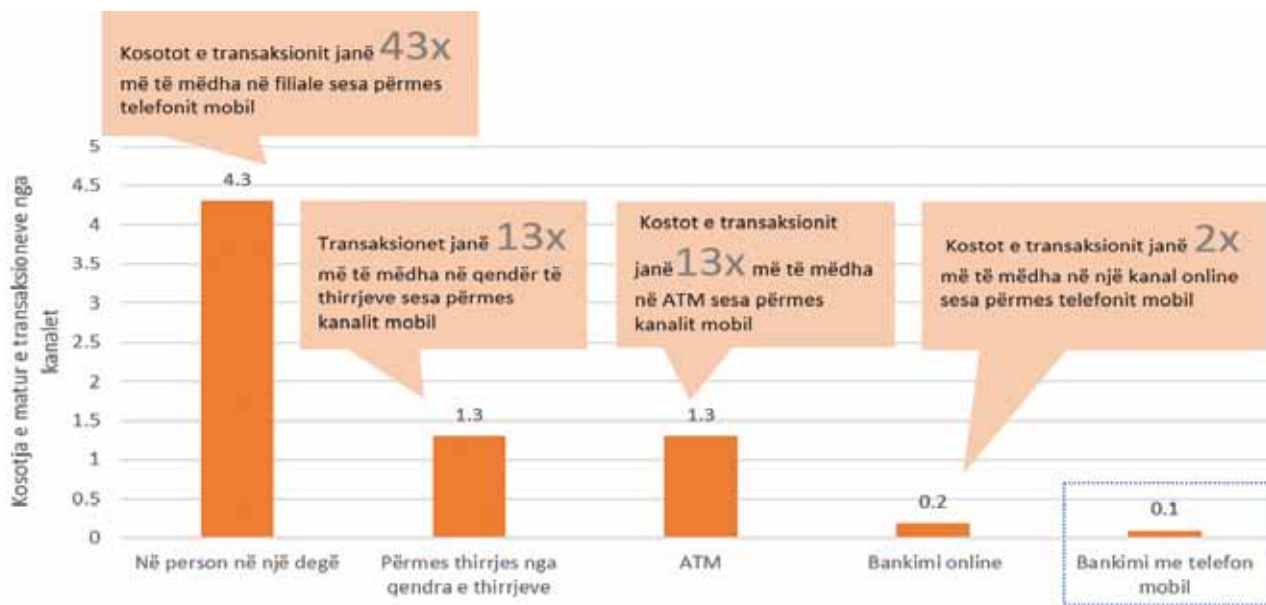
---

## 6.1 Më shumë të hyra, më pak kosto

McKinsey vlerëson se transformimi digjital do të rritë të ardhurat e një banke tipike Europiane për 30% (veçanërisht për produktet me qarkullim të lartë si kreditë personale dhe pagesat) dhe do të zvogëlojë shpenzimet për 20 deri 25%.<sup>51</sup>

Ngjashmërisht, Javelin Strategy & Research gjeti se kostoja mesatare për një transaksion mobil të jetë vetëm 10 cent, ndërsa një transaksion në person në një degë fizike është 4.25 Dollarë. Prandaj, ka një kursim të konsiderueshme në kosto që rezulton nga kalimi prej kanaleve tradicionale me kosto më të lartë në kanale mobile bankare me kosto më të ulët, siç është ilustruar në Grafiku 24.

**Grafiku 24: Ndikimi i shpenzimeve bankare të migrimit të transaksioneve në kanalin mobil**



Burimi: Strategjia Javelin & Research, 2013 Analizë e KPMG

Kjo vlerë financiare e fituar nga përdorimi i shërbimeve mobile mund të detajohet si më poshtë:

- **Rritja e mbajtjes së produktit:** Numri mesatar i mbajtjes së produktit (kredi, certifikatat e depozitave, kredit kartelat, dhe hipotekat) menjëherë rriten pas adoptimit të bankimit mobil nga konsumatorët. Një studim i kryer nga Fiserv<sup>51</sup> tregon se rritja është përafërsisht 11%.
- **Rritja e frekuencës së transaksioneve dhe vlerës:** Fiserv ka gjetur se ka pasur një rritje prej 46% në numrin e transaksioneve me kartela në POS për konsumatorët e bankave; mesatarja e transaksioneve gjithashtu është rritur për 46% - nga 550 deri në 801 Dollarë në muaj.<sup>52</sup>

- **Ulja e largimeve:** Konsumatorët vetëm të degëve bankare janë më shumë se dy herë më të prirur për tu larguar sesa përdoruesit mobil të bankave.
- **Të ardhurat mesatare më të larta:** Bankierët mobil gjeneruan 72% të ardhura më të larta sesa ata që kishin konsumatorë vetëm të degëve, në bankat e studiuara.
- **Zhvillim i produktit i përqëndruar tek konsumatori:** çmime më dinamike të përshtatura dhe produkte të lidhura, integritet të palës së tretë (për shembull, Facebook), etiketimi i bardhë i produkteve, shpërndarja e duhur nëpërmjet bashkimit dhe krijimit të veçantë mobil dhe ofrimit të shitjeve online.<sup>53</sup>

51 Tunde Olanrewaju, Ngritja e bankës digjitale, McKinsey, Financial Times në 25 Tetor 2013..

52 Fiserv, Adoptimi i Bankimit Mobil:Ku janë të hyrat e institucioneve financiare?

53 Idem

54 Mc Kinsey: Ngritja e bankës digjitale

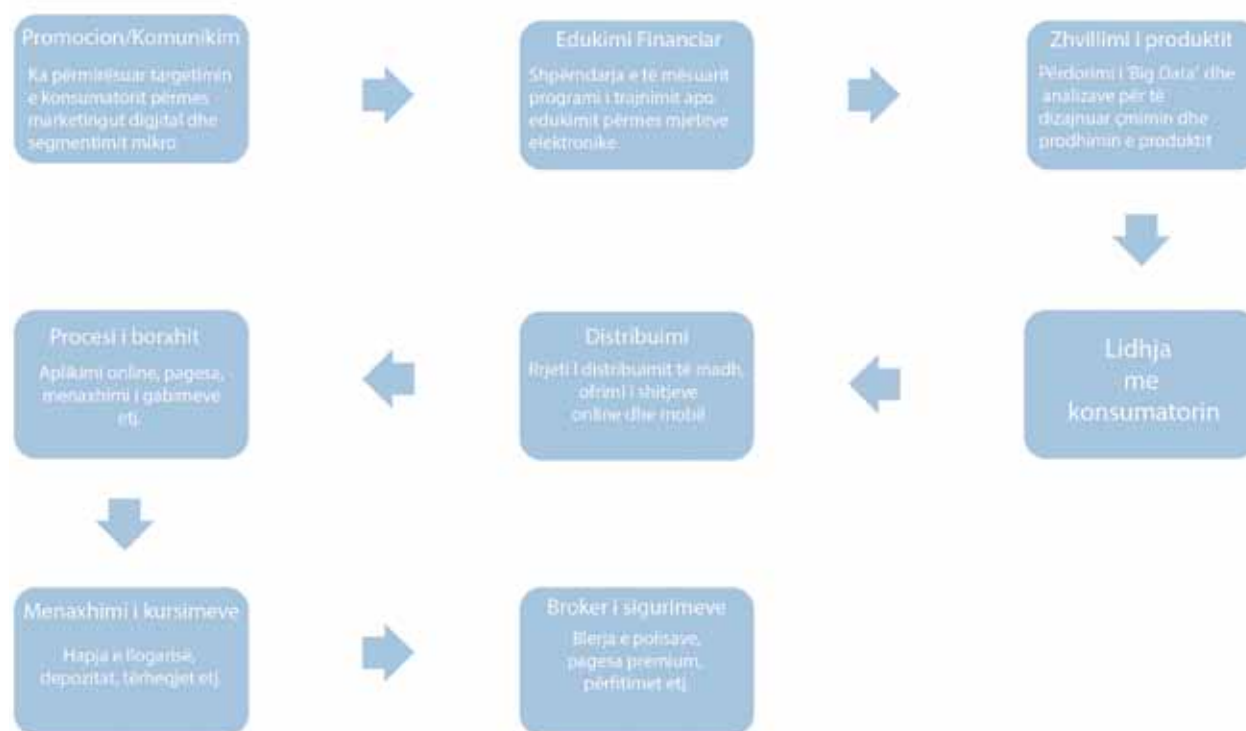


## 6.2. Përmirësime të proceseve/ përfitimet nga përdorimi i TI

Në aktivitetet e tyre të përditshme, bankat kanë një numër të proceseve (promovimi,

edukimi i klientëve, shërbimi i kredisë, shpërndarja) që mund të përmirësohen duke përfshirë teknologjitë informative dhe pajisjet mobile.

**Grafiku 25: Si mund të përmirësohen proceset bankare nga TI dhe përdorimi i mobilave?**



Rasti 3 ilustron se si një institucion financiar mund të përfitojë nga digjitalizimi.

### Rasti 3: Opportunity Banka në Serbi zbaton një Aplikacion të Fushës Digjitale (shembulli i kursimit të kostos)

Opportunity Banka në Serbi (OBS) është një bankë e plotë komerciale, e themeluar me një mision për të ofruar zgjidhje financiare dhe trajnime për të fuqizuar njerëzit e nënshërbyer dhe të përjashtuar financiarisht në Serbi, dhe të transformoj jetën e tyre, të ardhmen e fëmijëve të tyre, dhe komunitetet e tyre.

Në gatishmëri për të përmirësuar shërbimin e konsumatorëve të saj, të zvogëloj kostot, dhe të përmirësoj performancën, OBS konsideroi zbatimin e një zgjidhjeje të teknologjisë. Paaftësia më e madhe në OBS është gjetur të jetë procesi i aplikimit për kredi, ku zyrtari i kredisë kishte kryer vizita të përsëritura në

#### Rishikim i Opportunity Bankës në Serbi

Regjioni gjeografik: Europa Lindore

Zyra qendrore: Novi Sad, Serbi

Statusi regulativ: Bankë

Viti i themelimit: 2002

Gjithsej klientët: 30,000

Portfolio kreditore: 68 milion Dollarë

Gjithsej disbursimet: 296 milion Dollarë

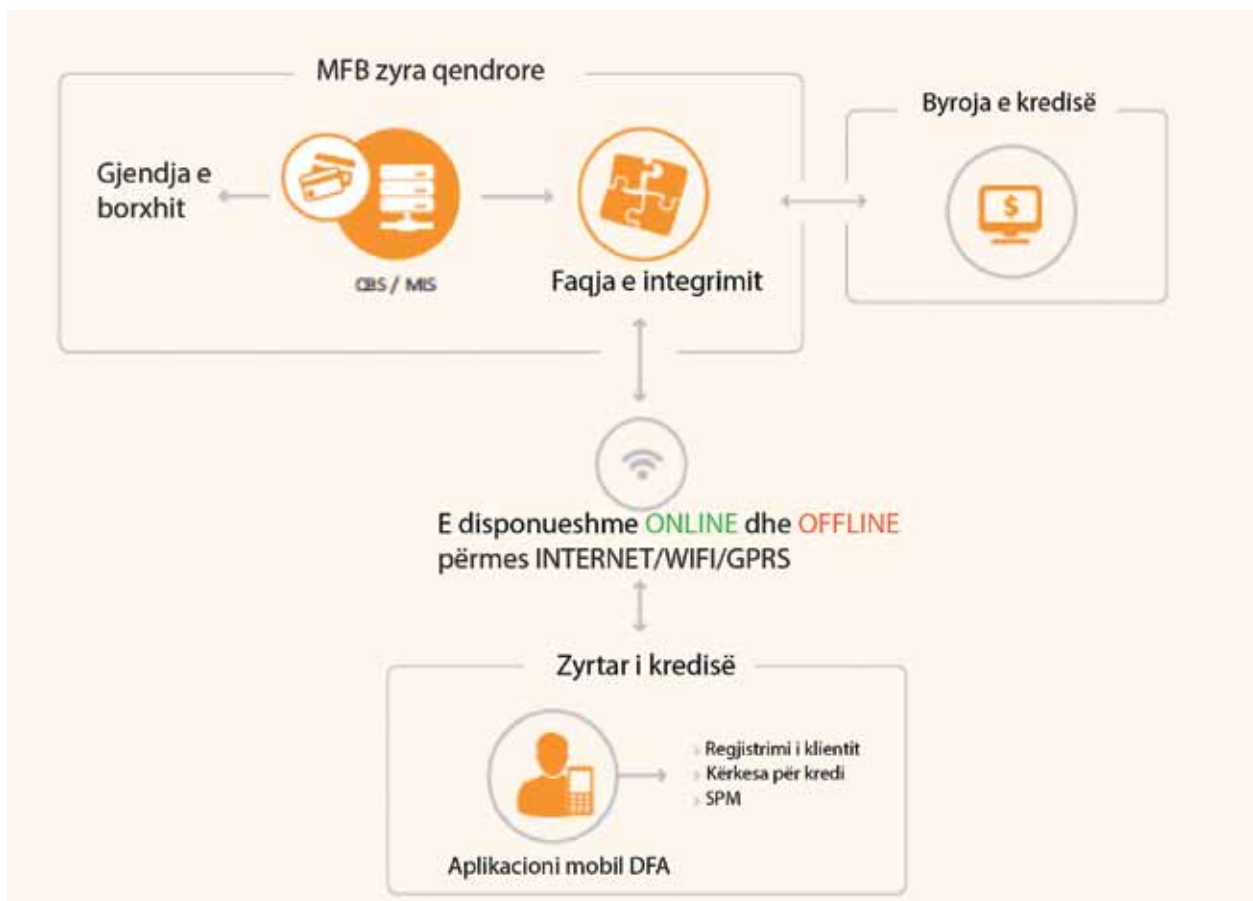
Numri i degëve: 8 dhe 14 zyra kreditore

terren për të vlerësuar kërkesën e kredisë së aplikuesit. Pasi të përfundohet ajo, kërkesa duhej të kalonte nëpër komitetet e kredisë, të cilët do të vlerësonin sërish kërkesat. Ky proces ishte joefektiv si nga pikëpamja institucionale/ financiare, si dhe nga këndvështrimi i satisfaksionit të konsumatorit.

Në këtë mënyrë, zgjidhja e zgjedhur nga institucioni ishte zhvillimi i një Aplikacioni të Fushës Digjitalë (DFA) për vlerësimin e kreditit që do të lehtësonte vendimin e disbursimit. Aplikacioni Android, i instaluar në tabletë, lejon zyrtarët e kredisë të shohin klientët

dhe detajet e kredisë direkt në terren. Me mundësinë për tu lidhur në çast me Byronë e Kredisë dhe modulën e vlerësimit të kreditit të sistemit kryesor bankar (shih Figurën më poshtë), aplikacioni mundëson marrjen e një vendimi për kredi në terren për 80% të kredive bujqësore të disbursuara gjatë planit. Pas 6 muajve të implementimit, ajo u konsiderua një sukses i madh, përmirësoi shërbimin ndaj klientit, dhe rriti të ardhurat për bankën.

Grafiku 26: Përmbledhje e DFA-së në OBS



Burimi: Accion, rast studimi për OBS



Përparësitë kryesore që rezultojnë nga përdorimi i DFA-së në OBS u theksuan në një rast biznesi, si më poshtë: <sup>55</sup>

#### Në nivel institucioni:

- Rritja e efikasitetit: rritje për 28% në vëllim të kredisë për shkak të përdorimit të DFA-së.
  - Kohë e kursyer në mënyrë të konsiderueshme, në (1) nivelin e zyrtarit të kredisë (më pak vizita të përsëritura në terren për të vlerësuar kërkesën e aplikuesit për kredi, mbledhjen e informacionit më shpejtë me heqjen e fushave të panevojshme të të dhënave) dhe (2) nivelin e komitetit të kredisë;
  - Eliminimi i gabimeve të regjistrimit të të dhënave dhe mbledhjen jo standarde të të dhënave;
  - Përmirësimi pajtueshmërisë;
- Kursimi në kosto pasi që kostot e transportit janë ulur ndjeshëm dhe si rrjedhojë i kursimit në kohë;
- Reputacion i përmirësuar, duke perceptuar OBS-në si inovator;
- Të dhënat e digjitalizuara të klientëve, duke hedhur themelet për të ardhmen e Matjes dhe Analizës së Performancës Sociale.

#### Në nivelin e klientit:

- Përmirësimi i shërbimit të klientit, si rezultat i përgjigjes së shpejtë të aplikimit të kredisë (analiza e aplikimit si një proces i automatizuar) dhe komoditeti;
- Rritja e qasjes në zonat tradicionalisht të nën-shërbyera.

Duke reflektuar mbi përfshirjen e saj digjitale, OBS ka artikuluar disa faktorë të suksesit, duke përfshirë aftësinë e institucionit financiar për të angazhuar investime financiare dhe kohore (ekip të dedikuar të specialistëve dhe muaj të eksperimentimit) dhe nevojën për të kryer një analizë të detajuar të kërkesës që sfidon status quo-në e institucionit, i cili vërtetoi të jetë i domosdoshëm. Lidhja e mirë e të dhënave dhe sektori i shpejtë i TI në Serbi poashtu lehtësoi suksesin e operacionit.

Nga ana tjetër, institucioni i njeh disa sfida që duheshin kapërcyer, si rezistencën fillestare nga zyrtarët e kredive të cilët kishin frikë të humbnin fokusin e klientit të tyre; shqetësimi u largua me trajnime dhe ndërtimin e vetëbesimit.

Përvoja e OBS ilustron mundësinë dhe përfitimet e vendosjes së DFA-së nga ofruesit e shërbimeve të ndryshme financiare, prej IMF-ve deri te bankat komerciale.

### 6.3. Perspektiva e klientit

Avantazhet e digjitalizimit mund të ndihen edhe nga pikëpamja e konsumatorit:

Reduktim i kostos së startup-eve dhe çmimet e shërbimit: Teknologjia ndihmon konsumatorët të kërkojnë më tej dhe më shpejtë për të marrë marrëveshjet/ vlerën më të mirë kur dhe se si ajo i përshtatet atyre më së miri. Për shembull, marrëveshje të përshtatura në dyqane të përzgjedhura përmes aplikacioneve mobile, dërguar nga bankat;

Mbulueshmëri me qasje 24/7 pa kohë ose shpenzime të udhëtimit: teknologjitë digjitale gjithashtu zvogëlojnë distancat gjeografike dhe arrijnë klientët e vendosur në zonat periferike të cilët mund të përfitojnë nga më shumë oferta;

Qasja në produktet më të ndryshme dhe të përshtatura;

Teknologjia mund të ndihmojë njerëzit të shmangin gabime të tjera financiare siç janë humbja e pagesave të faturave dhe kalimi në mbitërheqje (potencialisht duke u ngarkuar me tarifa dënimi);

Përmirësimi i menaxhimit të parave: 85% e bankierëve mobil në Europë listojnë të paktën një mënyrë në të cilën kanë përmirësuar menaxhimin e tyre të parave (ndihen më shumë "në kontroll" të financave, duke mos humbur pagesa, duke kursyer më shumë). Në disa vende, si në Itali, Rumani, Poloni, dhe Turqi kjo është 90% ose më e lartë.

<sup>55</sup> Aplikacioni në Fushë Digjitale: Rast Studimi i Opportunity Bank në Serbi; Shtator 2015



FINANCIAL SERVICES  
enforcement  
consumer  
regulatory  
loans  
litigation  
bankruptcy  
deficiency  
capital  
trans  
bank  
creditors  
debtors

## KAPITULL 7

---

# SIGURIA E PAGESAVE NË BASHKIMIN EUROPIAN (BE) DHE EUROPËN LINDORE (EL)

---



## 7.1 Krimi kibernetik: faktet kryesore dhe shifra

Viti 2013 ishte viti më i keq sa i përket krimeve kibernetike. Një studim i konsumatorëve në BE në vitin 2013 ka treguar se 10% e përdoruesve të internetit në të gjithë BE-në kanë përjetuar mashtrim në internet, dhe 6% kanë përjetuar vjedhje identiteti. 12% nuk kanë qenë në gjendje të qasen në shërbime online për shkak të sulmeve kibernetike, dhe 12% kanë pasur një medie sociale apo e-mail të hakuar. 7% kanë qenë viktimë të mashtrimit me kredit kartela apo mashtrim bankar online.<sup>56</sup>

Aktualisht, 28% e përdoruesve të internetit në të gjithë BE-në nuk janë të sigurt në aftësitë e tyre për të përdorur internetin për shërbime si bankim online ose blerje të gjërave online. Kur përdorni internetin për bankim online ose blerje, dy shqetësimet më të zakonshme janë për dikë të marrë ose keqpërdor të dhënave personale (e përmendur nga 37% e përdoruesve të internetit në BE) dhe siguria e pagesave online (35%)<sup>57</sup>

Një studim i BCG në vitin 2015 ka konfirmuar se shqetësimet për privatësinë e të dhënave dhe sigurinë mbeten pengesa të mëdha për adaptimin digjital.

Globalisht, krimet kibernetike janë të ndara në 4 kategori kryesore: vjedhje e të dhënave (40% e sulmeve mbarë botërore në vitin 2013<sup>58</sup>), sulm në infrastrukturë (26%), vandalizëm kibernetik (23%), sulm i burimeve të sistemit (4%), dhe të tjera (7%).

Kërcënimet më të zakonshme të sigurisë janë kodet për qëllime të dëmshme (viruset, worms, Trojan horses), programet e padëshiruara (spyware, browser parasite), phishing/ vjedhje identiteti, hacking, dhe vandalizmi kibernetik, mashtrimi me kredit kartela/ vjedhje, spoofing (pharming) dhe Spam (Junk) Web Faqe, sulmet DoS dhe DDoS.

Sipas të dhënave të fundit, humbjet Europiane të mashtrimit me kartela arritën 1.55 miliardë Euro në vitin 2013 (+ 6.2% krahasuar me 2012); ndërsa, gjithsej janë 760 milionë kartela aktive<sup>59</sup>. Pjesa më e madhe e kësaj ishte mashtrim pa pasur kartela të pranishme (66% e vlerës), e cila është rritur nga viti në vit me 794 milionë Euro humbje prej mashtrimeve në vitin 2012, mashtrimi pa pasur kartela të pranishme nuk ishte vetëm kategoria më e madhe në vlerë absolute, por edhe ajo me rritjen më të lartë (deri 21.2% nga viti 2011).<sup>60</sup>

Phishing dhe vjedhjet e identitetit janë një nga format me rritje më të shpejtë të krimit të e-tregëtisë. Informacioni i marrë përdoret për të kryer akte mashtruese (qasje në llogari rrjedhëse), dhe për të vjedhur identitetin<sup>61</sup>.

Humbjet potenciale nga ndërhyrjet e paligjshme përfshijnë: dëmtimin ose shkatërrimin e mjeteve, përçarjen e shërbimeve, humbjen e identitetit, humbjen monetare, humbjen e pronës intelektuale, shkeljen e privatësisë, thyerjen rregullative, riskun e reputacionit, dhe rrezikun ligjor.

Në BE, sulmet kundër faqeve të internetit janë në rritje: nga rreth 100,000 në Shtator 2013 në 1 milion në Qershor të vitit 2014. Sulmet në telefona të mençur mbeten të ulëta për momentin. Sulmet ndaj shërbimeve të rrjetit janë më të lartat me 9 milion sulme në Qershor 2014.

Rreziqet e infeksioneve online janë më të lartat në Azinë Qendrore dhe vendet e Europës Lindore (Moldavia, Bjellorusia, dhe Ukraina) në 10 vendet e para me rrezikun më të lartë të infeksionit online (>44%).

56 Komisioni i BE (2013), Special Eurobarometer 404 – Cyber security, p. 52, në [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_404\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_404_en.pdf)

57 Komisioni i BE (2013), Special Eurobarometer 404 – Cyber security, p. 4.

58 Deloitte - Perspektiva e Mbrojtjes Globale 2014

59 <http://www.theguardian.com/news/datablog/2014/aug/06/european-card-reached-new-high-in-2013-credit-debit>

60 <http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/cardfraudreport201402en.pdf>

61 Nuk ka të dhëna të konsoliduara në nivel të BE-së



## 7.2 Masat e marra për sigurinë e pagesave: Rregulloret

Si përgjigje, disa vende të BE-së kanë publikuar Strategjitë e Sigurimit Kibernetik Kombëtar në 5 vitet e fundit: Austria (2013), Belgjika (2014), Republika Çeke (2011), Estonia (2008), Finlanda (2013), Francë (2011), Italia (2013), Gjermania (2011), Hungaria (2013), Letonia (2014), Lituania (2011), Luksemburg (2011), Holanda (2013), Polonia (2013), Rumania (2011), Republika Sllovaqe (2008), Spanja (2013), Mbretëria e Bashkuar (2011). Vende të tjera në mbarë botën kanë miratuar ato.

Europa ka Agjencinë e saj të Bashkimit Europian për Rrjetin dhe Sigurinë e Informacionit (ENISA) që punon me SHBA mbi praktikën më të mira, dhe Qendrën e Krimit Kibernetik Europian që nga viti 2013.

Për të adresuar çështjet e sigurisë në pagesa, autoritetet Europiane bashkuan mbikëqyrësit e ofruesve të shërbimeve të pagesës (PSP-të) dhe mbikëqyrësit e sistemeve të pagesave në Bashkimin Europian (BE) në vitin 2011, duke formuar Forumin Europian mbi Sigurinë e Pagesave Individuale (SecuRe Pay). Ky organ është plotësuar nga Autoriteti Bankar Evropian (EBA), një autoritet i pavarur i BE-së që punon për të siguruar rregullim efektiv, konsistent, të kujdesshëm, dhe mbikëqyrje mbi sektorin bankar Europian.

Më 31 Janar 2013, Banka Qendrore Evropiane (ECB) lëshoi rekomandime përfundimtare për sigurinë e pagesave të internetit, që do të zbatohen nga 1 Shkurt, 2015. Publikimi pasoi një konsultim publik dymujor të kryer në vitin 2012. Në vitin 2014, Autoriteti i Bankave Europiane (EBA) mori përsipër që këto rekomandime të konverton në udhëzime për t'iu dhënë atyre një bazë më solide ligjore dhe për të siguruar një zbatim të qëndrueshëm nga ana e institucioneve financiare nëpër të gjitha 28 vendet anëtare të BE-së. EBA botoi këto udhëzime pas një konsultimi publik në Dhjetor të vitit 2014 të hyrë në fuqi nga 1 Gusht, 2015. Udhëzimet u ndërtuan mbi rregullat e Direktivës 2007/ 64/ EC3 ("Direktivat e Shërbimeve të Pagesave", (PSD)) në lidhje me kërkesat për informacione për shërbimet e pagesave dhe të obligimeve të ofruesve të shërbimeve të pagesave (PSP-të) në lidhje me ofrimin e shërbimeve të pagesave.

Megjithatë, të gjithë regullatorët e Mbretërisë së Bashkuar, Sllovakisë, dhe Estonisë kanë vendosur të mos kërkojnë pajtueshmëri nga data e Shkurtit 2015. Rregullatori i Mbretërisë së Bashkuar kishte kështu kështu se do të kërkojë respektimin pas zbatimit të PSD II (planifikuar për 2017).

Udhëzimet i drejtohen institucioneve financiare dhe i aplikohen sigurimit të shërbimeve të pagesave të ofruara përmes internetit. Autoritetet kompetente në 28 Shtetet Anëtare të Bashkimit Europian duhet të sigurojnë zbatimin e këtyre udhëzimeve nga PSP-të siç përcaktohet në Nenin 1 të PSD-së nën mbikëqyrjen e tyre.

Udhëzimet trajtojnë:

### Kontrolli i përgjithshëm dhe mjedisi i sigurisë

- **Qeverisja:** nevoja për ofruesit e shërbimeve të pagesave për të zbatuar dhe për të shqyrtuar rregullisht një politikë formale të sigurisë për shërbimet e pagesave në internet.
- **Vlerësimi i rrezikut:** PSP-të duhet të kryejnë dhe dokumentojnë vlerësime të plota të rrezikut sa i përket sigurisë së pagesave të internetit dhe shërbimeve të lidhura, edhe para krijimit të shërbimit dhe rregullisht pas kësaj.
- **Monitorimi dhe raportimi i incidenteve:** PSP-të duhet të sigurojnë monitorimin e qëndrueshëm dhe të integruar, trajtimin dhe ndjekjen e incidenteve të sigurisë, duke përfshirë ankesat e konsumatorëve që lidhen me sigurinë. PSP-të duhet të krijojnë një procedurë për raportimin e incidenteve të tilla të menaxhimit dhe, në rast të incidenteve të pagesave të mëdha të sigurisë, autoritetet kompetente.
- **Kontrolli i rrezikut dhe masat zbutëse:** PSP-të duhet të zbatojnë masat e sigurisë në përputhje me politikën e tyre përkatëse të sigurisë për të zbutur rreziqet e identifikuar. Këto masa duhet të përfshijnë shtresa të shumta të mbrojtjes të sigurisë, ku dështimi i një linjeje të mbrojtjes kapet nga linja e ardhshme e mbrojtjes ("mbrojtje në thellësi").
- **Gjurmueshmëria:** PSP-të duhet të kenë procese në vend për të siguruar që të gjitha transaksionet, si dhe rrjedhja e procesit e-mandat, të gjurmohen në mënyrë të përshtatshme.

### Kontrulli specifik dhe masat e sigurisë për pagesat e internetit

- Identifikimi fillestar i konsumatorëve, informacioni: Konsumatorët duhet të identifikohen në përputhje me legjislacionin 11 Europian kundër shpërlarjes së parave dhe të konfirmojnë gatishmërinë e tyre për të bërë pagesa në internet duke përdorur shërbimet para se t'i mundësohet qasja në shërbime të tilla. PSP-të duhet të ofrojnë informacione adekuate 'para', 'të rregullta' ose, kur është e zbatueshme, 'ad hoc' të konsumatorëve në lidhje me kërkesat e nevojshme (p.sh. pajisjet, procedurat) për kryerjen e sigurtë të transaksioneve për pagesa të internetit dhe rreziqet e natyrshme.
- Vërtetim i fuqishëm i konsumatorëve: inicimi i pagesave në internet, si dhe qasja në të dhëna të ndjeshme të pagesave, duhet të mbrohet me vërtetim të fuqishëm të konsumatorëve. PSP-të duhet të kenë procedura të fuqishme autentikimi të konsumatorëve në përputhje me përkufizimin e dhënë në këto udhëzime.
- Regjistrimi për, dhe sigurimi i, mjeteve të autentikimit dhe/ ose softuerëve të ofruar për konsumatorët: PSP-të duhet të sigurohen që regjistrimi i konsumatorëve dhe dhënia fillestare e mjeteve të nevojshme të autentikimit për të përdorur shërbimin e pagesave në internet dhe/ ose shpërndarja e pagesave të lidhura me softuerë për klientë është kryer në mënyrë të sigurt.
- Përpjekjet për identifikim, seancat për mbarim të kohës, dhe vlefshmëria e autentikimit: PSP-të duhet të kufizojnë numrin e identifikimeve ose përpjekjet për autentikim, të përcaktojnë rregullat për seancën e shërbimeve të pagesave në internet kur "mbaron koha", dhe kufizimet e përcaktuara kohore për vlefshmërinë e autentikimit.
- Monitorimi i transaksionit: Mekanizmat monitoruese të transaksioneve të dizajnuara për të parandaluar, zbuluar,

dhe bllokuar transaksionet mashtruese të pagesave duhet të operohen përpara autorizimit përfundimtar të PSP-së; transaksionet e dyshimta apo të rrezikut të lartë duhet të jenë subjekt i një rishiqimit të veçantë dhe procedure vlerësimi. Mekanizma ekuivalent të monitorimit të sigurisë dhe autorizimit duhet të jenë në vend poashtu për lëshimin e e-mandateve.

- Mbrojtja e të dhënave të ndjeshme të pagesave: Të dhëna të ndjeshme të pagesave duhet të mbrohen kur ruhen, përpunohen, apo transmetohen (enkriptimi).

### Ndërgjegjësimi i klientëve, edukimi, dhe komunikimi

- Edukimi dhe komunikimi me klientë: PSP-të duhet të sigurojnë ndihmë dhe udhëzime për klientët, ku është e nevojshme, në lidhje me përdorimin e sigurt të shërbimeve të pagesave në internet. PSP-të duhet të komunikojnë me klientët e tyre në një mënyrë të tillë që ti sigurojnë ata për vërtetësinë e mesazheve të marra (duhet të sigurojnë të paktën një kanal të sigurtë për komunikim të vazhdueshëm me klientët si një kuti postare e dedikuar në faqen e internetit të PSP-së ose një faqe interneti e siguruar).
- Njoftimet, vendosja e limiteve: PSP-të duhet të vendosin kufijtë për shërbimet e pagesave në internet (p.sh. një shumë maksimale për çdo pagesë individuale ose një shumë kumulative gjatë një periudhe të caktuar kohore) dhe mund të sigurojnë klientët e tyre me opsione për kufizimin e mëtejshëm të rrezikut brenda këtyre kufijve. Ata gjithashtu mund të ofrojnë shërbime alerte dhe të menaxhimit të profilit të klientit.
- Qasja e klientit në informacione për gjendjen e fillimit të pagesës dhe të ekzekutimit: PSP-të duhet të konfirmojnë me klientët e tyre fillimin e pagesës dhe t'iu sigurojnë klientëve informacionin e nevojshëm në kohën e duhur për të kontrolluar se transaksioni i pagesës ka filluar dhe/ ose ekzekutohet me saktësi.

Përveç këtyre udhëzimeve, - të cilat janë të obligueshme- EBA ka përcaktuar edhe praktikatat më të mira sa i përket qeverisjes (kanë



politikën në një dokument të dedikuar), dhe kontrollin e rrezikut dhe masat zbutëse (p.sh.: të pajisin konsumatorët me mjete sigurie).

EBA gjithashtu botoi Udhëzuesin për vlerësimin e sigurisë së pagesave në internet, e cila i dedikohet organeve që kanë përgjegjësi mbikëqyrëse të vlerësojnë respektimin e rekomandimeve të internetit në shtetet anëtare.

Ligji mbi Sigurinë Kibernetike në BE dhe Njoftimi për të Dhënat Personale dhe Akti i Mbrojtjes i propozuar në SHBA vendosin standarde për mënyrën se si kompanitë i përgjigjen shkeljeve të sigurisë kibernetike.

Euro Bordi Për Pagesa Retail (ERPB) i kërkoi EPC-së për të zhvilluar një skemë pan-

Europiane për pagesa të menjëhershme të bazuara në SCT-të. Partitë tjera janë në kërkim të zgjidhjeve për pagesa të menjëhershme, ndoshta bazuar në këtë skemë.

Rregulloret tjera në Europë në lidhje me sigurinë e pagesave përfshijnë:

- SEPA për Kartela
- Mbretëria e Bashkuar PSR
- Përmirësimet e Vlerave të Mëdha të Sistemeve të Pagesave
- SEPA/ e-SEPA
- PSD II (Qasja në llogari)
- Identifikimi Elektronik dhe Shërbimet e Besuara
- Taksa e Transaksionit Financiar
- Rregullorja e Shkëmbimit të Tarifave
- Siguria e Pagesave Mobile në Europë
- Ndërrimi i Llogarisë Qarkullese Europiane

### 7.3 Mekanizmat mbrojtëse: planifikimi i një strategjie të sigurisë

Janë 2 lloje të qasjes së mbrojtjes: Mbikëqyrje e bazuar në parime dhe ajo e bazuar në rregulla<sup>62</sup>. BE-ja ka zgjedhur mbikëqyrjen e bazuar në rregulla.

PARIMET – MBIKËQYRJA E BAZUAR	RREGULLAT – MBIKËQYRJA E BAZUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liria për të ndjekur rezultatet mbikëqyrëse në mënyra të përshtatshme, duke pasur parasysh të dhënat specifike të institucionit</li> <li>• Mundësi për t'u bërë kreativ dhe inovativ, brenda kufijve të mbikëqyrjes së caktuar sipas parimeve</li> <li>• Lejon dialog në mes mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurit, për të zgjidhur problemet</li> <li>• Më e mirë se sa rregullat shumëdimensionale për situata komplekse</li> <li>• Kërkon mbikëqyrës me eksperiencë dhe në gjendje të bëj gjykime të duhura</li> <li>• Instrumente të nivelit të lartë, më të vështira për t'u operuar</li> <li>• E hapur për interpretim, mund të shkaktojë pasiguri dhe të çojë te rregullatori i arbitrazhit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siguron qartësi dhe siguri për pritjet e mbikëqyrjes</li> <li>• Më transparente dhe më shumë shans që të shihet si mënyrë e barabartë për t'u zbatuar</li> <li>• Më lehtë për t'u operacionalizuar dhe për vlerësimin e pajtueshmërisë</li> <li>• Shanse më të vogla për rregullatorin e arbitrazhit</li> <li>• Më e përshtatshme për aktivitete më pak komplekse dhe për situata më të thjeshta</li> <li>• Zvogëlon besimin në diskrecion dhe lejon ekzaminimin nga mbikëqyrës me më pak eksperiencë</li> <li>• Besimi në mbikëqyrësin për të qenë "polic"</li> <li>• E pamundur për të pasur rregulla për të qeverisur çdo aktivitet dhe eventualitet</li> <li>• Fokus në detaje dhe në pajtueshmëri, më tepër se në shpirtin e parimit</li> </ul>

Shpesh, një kombinim i parimeve dhe rregullave është i nevojshëm.

Mekanizmat mbrojtëse të zbatuara nga bankat për të mbrojtur klientët përfshijnë:

- Autentikimi i fuqishëm ose "autentikim dy-faktorësh", një kombinim që përdoruesi e "di", të tilla si një PIN ose fjalëkalim; diçka që ata "kanë", të tilla si një token,

smartcard, ose telefon mobil; ose diçka përdoruesi "është", të tilla si biometrika. Të dy elementet duhet të jenë të pavarura, kështu që rrezikimi i njërës nuk ka ndikim te tjetra.

- Ndarja e detyrave në teknologjinë informative.
- Forcimi i serverëve me konfigurim të sigurtë: Sigurimi i kanaleve të komunikimit (SSL, S-HTTP, VPN)

62 Burimi: Qfinance Marc Quintyn

- Zbatimi i parimeve “privilegji më i vogël” për qasje në kontroll.
- Kufizimi i përpjekjeve të identifikimit.
- Enkriptimi fund-në-fund.
- Çertifikatat digjitale dhe Infrastruktura e Çelësit Publik (PKI): e përdorur për të nënshkruar në mënyrë elektronike, për shembull një urdhërpagesë
- Mbrojtja e rrjeteve me firewalls dhe proxy server
- Mbrojtja e Serverëve dhe Klientëve me softuerë anti-virus
- Politikat e menaxhimit, Procedurat e biznesit, dhe Ligjet publike

Një plan i sigurisë është një proces me katër hapa: 1. Kryerja e një vlerësimi të rrezikut, 2. Zhvillimi i një politike të sigurisë dhe plani të zbatimit, 3. Zbatimi i planit të sigurisë, dhe 4. Kryerja e një auditimi të sigurisë.

Një element i rëndësishëm për të marrë në konsideratë përcaktimin e qasjes/ mekanizmave të mbrojtjes është pjekuria dhe aftësia e bankave sa i përket sigurisë së pagesave. Shumë banka janë në një fazë të hershme apo të ndërmjetme të zbatimit të kuadrit të tyre të sigurisë kibernetike. Për këtë arsye, është e përshtatshme për vlerësimin fillestar të merret parasysh pjekuria e zbatimit dhe jo zhvillimi i aftësisë.

Zyra e Kujdestarit të Institucioneve Financiare (OSFI) në Kanadë ka zhvilluar një kuadër të vetë-vlerësimit gjashtë pjesësh me 90 pyetje duke mundur një bankë të vlerësoj zbatimin aktual të sigurisë.



Kriteret për organizim dhe mundësi i referohen strukturës organizative, përgjegjësi, dhe përshtatshmërisë së burimeve të afta për menaxhimin e rreziqeve të sigurisë kibernetike dhe operacioneve:

- Llogaridhënia dhe pronësia
- Identifikimi dhe aftësitë për përgjigje 24/7
- Numri i mjaftueshëm i personelit të aftë
- Prapavija e fortë dhe kontrollet e sigurisë
- Trajnimi i vazhdueshëm teknik
- Trajnimi dhe ndërgjegjësimi për të gjithë punonjësit

Rreziku kibernetik dhe Vlerësimi i Kontrollit është një vlerësim i vazhdueshëm dhe testim i praktikave të sigurisë, aftësive dhe sjelljeve të organizatës dhe ofruesit e saj të materialeve dhe të shërbimeve kritike:

- Vlerësimi i rregullt dhe i plotë i rrezikut kibernetik
- Vlerësimi i rrezikut për menaxhim të ndryshimeve
- Vlerësimi dhe testimi i palëve të treta
- Skenimi dhe testimi i dobësive të harduerëve dhe softuerëve
- Testimi i rregullt i depërtimit të kufirit të rrjetit
- Ushtrime për simulimin e rimëkëmbjes

Ndërgjegjësimi situatës është monitorimi i ngjarjeve dhe zhvillimeve në mjediset e brendshme dhe të jashtme për të vlerësuar në mënyrë proaktive ekspozimet ndaj kërcënimeve kibernetike:

- Baza e gjerë e njohurive të kompanisë nga përdoruesit, pajisjet, aplikacionet, dhe marrëdhëniet
- Mbledhja dhe analiza e informacionit të ngjarjes së sigurisë
- Monitorimi dhe ndjekja e incidenteve të jashtme të sigurisë kibernetike (p.sh. Qendra e Reagimit të Incidenteve Kibernetike të Kanadasë)

Menaxhimi i Kërcënimeve dhe Dobësive (rrezikut) janë kontrollet për të zbuluar, parandaluar, dhe zbutur kërcënimet kibernetike të tilla si humbja e të dhënave, softuerë dhe rrjete me qëllim të keq:

- Zbulimi/ parandalimi i humbjes së të dhënave



- Zbulimi dhe zbutja e incidenteve kibernetike
- Siguria e softuerëve
- Infrastruktura e rrjetit
- Konfigurimi standard i sigurisë dhe menaxhimit
- Menaxhimi dhe kontrolli i qasjes në rrjet
- Menaxhimi i palës së tretë
- Konsumatorët dhe klientët

Menaxhimi i Incidenteve të Sigurisë Kibernetike janë proceset, procedurat, mjetet, dhe struktura organizative që mundëson identifikimin e shpejtë, eskalimin, dhe reagimin ndaj incidenteve kibernetike të sigurisë.

- Korniza e Menaxhimit të Incidenteve të dizajnuara për t'iu përgjigjur incidenteve materiale të sigurisë kibernetike
- Kriteret e eskalimit të lidhur me taksonominë e sigurisë kibernetike
- Planet e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm
- Procesi i rishikimit pas incidentit

Qeverisja Sigurisë Kibernetike i referohet qeverisjes së përshtatshme dhe mbikëqyrjes mbi Programin e Sigurisë Kibernetike për të reduktuar ekspozimin ndaj rrezikut kibernetik dhe incidenteve, shpërndanë burimet në mënyrë efikase dhe sigurohet në efektivitetin e kornizës të riskut kibernetik:

- Politika dhe strategjia e sigurisë kibernetike
- Linja e dytë e mbrojtjes (pra, Menaxhimi i rrezikut)
- Linja e tretë e mbrojtjes (pra, e Auditimi i Brendshëm)
- Menaxhmenti i lartë dhe Bordi mbikëqyrës
- Pikë referimi e jashtme (benchmarking)

Sot, ka një mungesë të aftësive kibernetike në mbarë botën.

## 7.4 Garancitë e ofruara për klientët për sigurinë e pagesës

Një numër në rritje i opsioneve janë duke iu ofruar klientëve për të garantuar sigurinë e

tyre të pagesave. Ne do të tregojmë këtu vetëm ato më të përdorura:

- Siguria e Kredit/ Debit Kartelës: gjithnjë e më shumë kartela mbajnë një PIN kod, çip, kod verifikimi (më shpesh pjesa e prapme e kartelës), shirit magnetik.
- Kripto-teknologjitë: Ato ofrojnë një sistem të shpërndarë incizimi që garanton mundësinë e identifikimit të të dhënave të transaksioneve në mënyrë të pakundërshtueshme. Për më tepër, ato ndërtojnë dhe monitorojnë çdo transaksion ose ngjarje nëpërmjet një rrjeti të përbashkët pa ndërhyrjen nga një palë e tretë ose autoriteti qendror.
- E-Identifikimi/ e-nënshkrimi: Rregullorja (EU) N°910/2014: transaksionet në tregun e brendshëm (Rregullorja eIDAS) u miratuan në Korrik të vitit 2014. Qëllimi i saj është të mundësoj ndërveprime të sigurtat elektronike ndërmjet bizneseve, qytetarëve, autoriteteve publike dhe të rrit efektivitetin e shërbimeve publike dhe private online, e-Bizneseve, dhe tregtisë elektronike në BE.
- Identifikimi biometrik
- Tokenizimi: Tokenizimi i informacionit është një koncept relativisht i ri në fushëpamjen e sigurisë të pagesave. Procesi përfshin atribuimin e identifikuesve digjital të informacionit financiar në kohën kur një transaksion mobil është bërë. Të dhënat e ndjeshme në thelb ndërrohen me një ekuivalent jo të ndjeshëm, të referuar si token. Apple Pay është një nga shërbimet më të shquara që mbështesin tokenizimin.
- Teknologjitë e Sigurisë Mobile: HCE, Blockchain, kodi QR

Për momentin, shumë banka mbulojnë humbjet e përjetuara nga klientët, si rezultat i shkeljeve të sigurisë (p.sh: mashtrimi me kartela të pa pranishme: tërheqja e parave duke shkruar numrin e kartelës dhe keqpërdorimi i asaj...). Me evolimin e teknologjisë dhe mundësimin e sigurisë së shtuar, klientët pritet gradualisht të marrin përgjegjësi mbi sigurinë e pagesave të tyre, duke përdorur pajisje të sigurtat dhe të respektojnë procedurat e sigurisë të rekomanduara nga bankat e tyre.



## KAPITULL 8

---

# PERSPEKTIVAT - PARA TË GATSHME, APO TË HOLLA?

---



## 8.1 E ardhmja e parasë së gatshme: larg nga paraja e gatshme

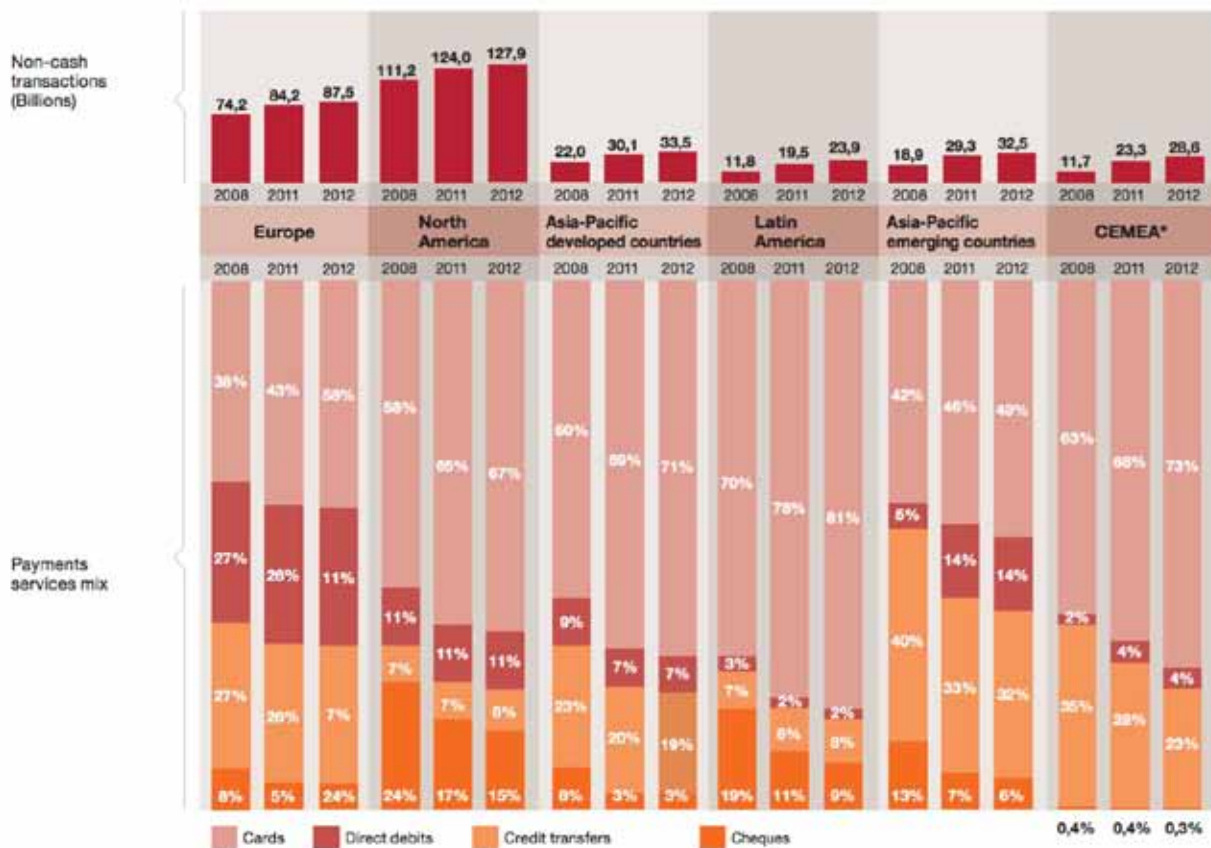
Paraja e gatshme ende përbën pjesën më të madhe të transaksioneve të gjithë botën, veçanërisht në Afrikë (99%). Mjetet e pagesës të cilat janë më të përdorura në mbarë botën janë: paraja e gatshme 85%, kartelat 9%, direkt debit/ kredit 5%, çeket 1%. Në Europë, largimi nga paraja e gatshme është edhe më i fortë: para të gatshme 66%, kartela 13%, direkt debit/ kredit 19%, çeket 1.5%.

Megjithatë, rritja e pagesave pa para të gatshme vazhdon pasi që vëllimi global i transaksioneve pa para të gatshme arriti në 358 miliardë në vitin 2013 (viti i fundit për të cilin të dhënat zyrtare të tregut janë në dispozicion), një rritje prej

7.6% nga viti 2012<sup>63</sup>. Vetëm në Europë janë 91 miliardë Dollarë. Euro zona ka 65 miliardë. Vëllimi pritet të vazhdojë të rritet në vitin 2014; vëllimi global pa para të gatshme parashikohet të arrijë në 389.7 miliardë, me Kinën duke lëvizur në pozitën e katërt në nivelin global pas SHBA-së, Eurozonës, dhe Brazilit.<sup>64</sup>

Gjermania doli në ballë të shitjeve të e-tregtisë prej biznesit tek konsumatori (B2C) në Europë gjatë vitit 2013, me numrin më të madh të konsumatorëve që përdorin pajisje mobile për t'u qasur në faqet retail. Transaksionet pa para të gatshme u rritën për 9.5% në 19.9 miliardë gjatë vitit, dhe një mesatare prej 247 transaksioneve janë bërë për banor. Zakonet kulturore në Gjermani bëjnë që vendi të ketë ende nivele të larta të përdorimit të parasë së gatshme; kështu që potenciali i rritjes së transaksioneve pa para të gatshme është i lartë.

Grafiku 27: Krahasimi i pagesave jo-kesh dhe ndryshimet në pagesa sipas regjionit, 2008, 2011-2012



Burimi: Payments, a landscape in motion, PWC 2015

63 Cap Gemini, Raporti i Pagesave Botërore 2015

64 Cap Gemini, Raporti i Pagesave Botërore 2015



Rritja globale e vëllimit të transaksioneve pa para të gatshme gjatë vitit 2013 ka ndodhur në të gjitha instrumentet e pagesave të tjera përveç çeqeve, të cilat kanë rënë për 10.9%. Në aspektin e instrumenteve pa para të gatshme, Europa ka një përzierje më të balancuar të instrumenteve të pagesave, me kartela duke përbërë 44% të transaksioneve, direkt debit dhe transfertat e kreditit të dyja me 26%, dhe çeqet me 4%.

## 8.2 Telefoni mobil: një mjet me potencial të madh

Këto shifra nuk faktorizojnë mjetet tjera të pagesave të tilla si pagesat e fshehura (paratë e mobilave, monedhat virtuale), të cilat janë në rritje me një ritëm shumë të shpejtë dhe duhet të tejkalojnë mjetet tradicionale të pagesave. Vëllimi i transaksioneve për pagesa të fshehura vlerësohet të ketë arritur 24.5 - 40.9 miliardë në vitin 2014. Në pjesën e sipërme të këtij rangu, vëllimi i transaksioneve të fshehura mund të jetë aq i madh sa 10% i totalit të transaksioneve pa para të gatshme të vlerësuara për vitin 2014.

Në mesin e pagesave të fshehura, ajo mobile besohet të jetë pagesa me potencialin më të madh:

- Paraja mobile tashmë vlerësohet të jetë në mes të 1.1 dhe 1.8 miliardë
- Mobili tashmë është kanali më i madh bankar për shumicën e bankave sipas vëllimit të transaksioneve (KPMG 2015)
- 41% e Europianëve përdorin bankim mobil<sup>65</sup> – e përkufizuar si ekzekutimi i shërbimeve bankare dhe transaksioneve duke përdorur një pajisje të lëvizshme, të tilla si një telefon ose tabletë (38% sipas KPMG)

Demografia kyçe për bankim mobil aktualisht është mesi –te – fundi i të tridhjetave, për shkak të komfortit teknologjik dhe aktivitetit relativisht të lartë ekonomik, duke drejtuar shërbime të bankimit mobil me rëndësi shumë të lartë, dhe, prandaj, me norma më të larta të adoptimit.

Arsyet për adoptimin e bankimit mobil janë: shpejtësia, kursimi i kohës, komoditeti. Shqetësimet e ngritura në lidhje bankimin mobil: siguria dhe konfidencialiteti janë shqetësime të mëdha për ata që nuk janë përdorues të bankimit mobil.

Rreth 214 milionë njerëz në Europë do të përdorin shërbime bankare mobile në vitin 2018, sipas Forrester Research. Rreth 185 milionë Europianë presin për të përdorin një aplikacion mobil të pagesave në vend të parave të gatshme në vitin 2016. Vlera e pagesave mobile në mbarë botën pritet të kalojë 207 miliardë Euro në vitin 2015, sipas një sondazhi të Ipsos të kryer në emër të një banke.

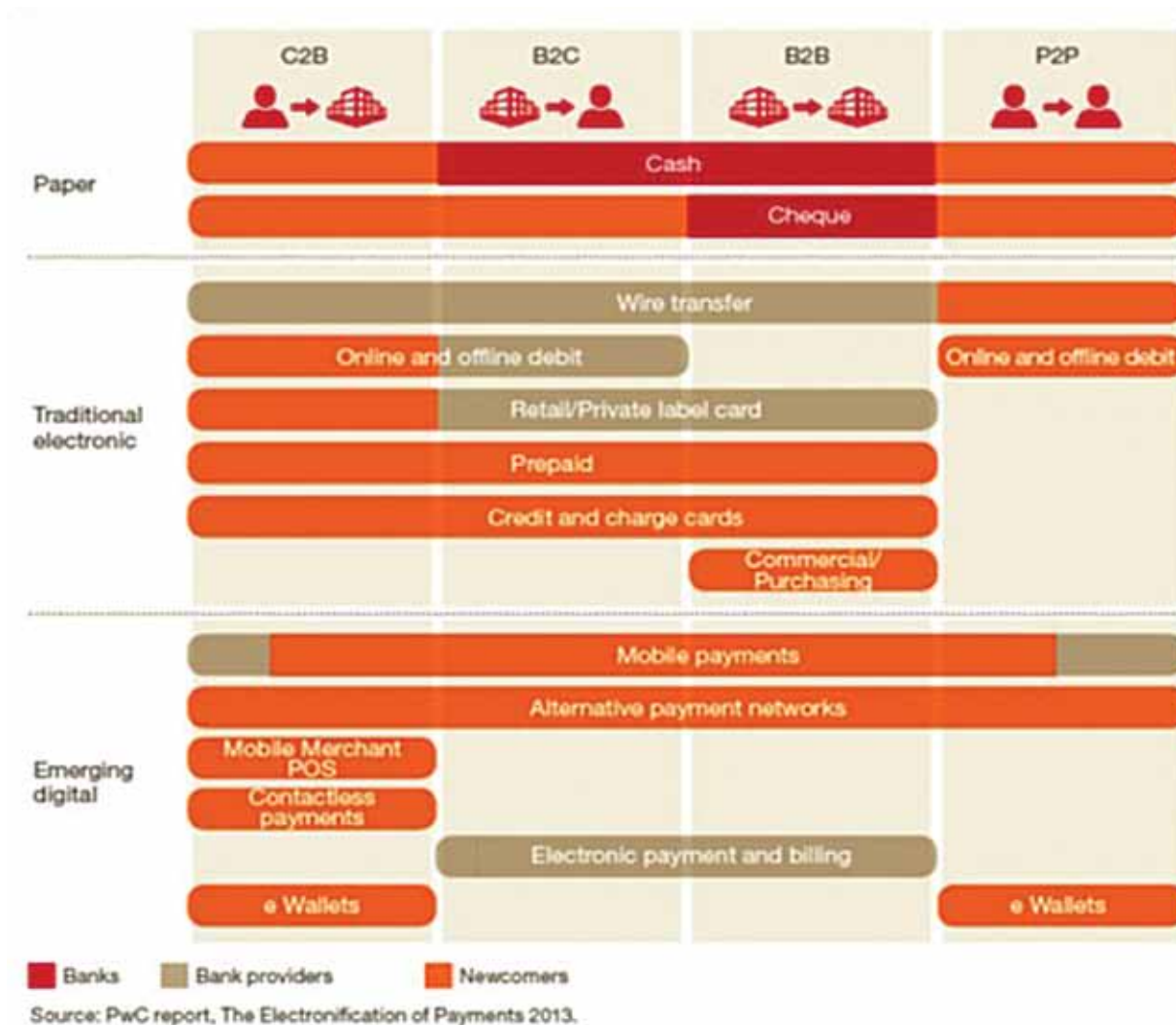
Strategjitë Efektive të Bankimit Mobil kanë vërtetuar të drejtojnë Avokimin ndaj Klientëve dhe Kursimin e Kostove:

- Kostoja e transaksionit është 43 herë më e lartë në një degë sesa në aparat mobil, 13 herë në bankomat (ATM), të gjitha nëpërmjet qendrave të thirrjeve, 2x përmes bankimit online (analizë e KPMG)
- Shërbimet bankare mobile janë një arsye për të kaluar për 16% të klientëve dhe 25% të 18-25 vjeçarëve.



### 8.3 Skenar për të ardhmen: digjitalizimi është një domosdoshmëri për bankat

Grafiku 28: Gjendja aktuale e pagesave



#### Arsyet për digjitalizimin e bankave:

Bankat po përballen me konkurrencën nga akterët e kartelave, por edhe akterë të rinjë të tillë si operatorët mobil, prodhuesit e mobilëve, shitësit, kompanitë e teknologjisë (Google, Apple), monedhat virtuale. Ka modele të shumta të biznesit në treg që hasin në sukses.

Industria e pagesave vazhdon të zhvillohet me shpejtësi, një diferencim për bankat gjithnjë duke qenë aftësia e tyre për të siguruar oferta të plota për të përmbushur kërkesat e konsumatorëve dhe të konkurrojnë me iniciativa nga jo-bankat.

“Bankat kanë tre deri në pesë vjet të bëhen të aftë digjital. Nëse ato nuk arrijnë të marrin masa, ato rrezikojnë të hyjnë në një spirale rënieje të ngjashme me ata të ngathtë në industritë tjera”. (McKinsey, Janar 2015). Analiza e tyre tregon se të ngathtë digjital mund të hasin deri në 35 për qind humbje të fitimit, ndërsa ata të shkathtë mund të realizojnë një rritje të fitimit prej 40 për qind ose më shumë (provë materiale).

Në vitin 2018, shitjet digjitale kanë potencial të përbëjnë 40 për qind ose më shumë të të ardhurave të reja në pjesët më progresive gjeografike dhe segmenteve të konsumatorëve. Deri në vitin 2018, bankat në Skandinavi, Mbretëri të Bashkuar, dhe Europë Perëndimore janë parashikuar të kenë gjysmën ose më shumë të të ardhurave të reja në shumicën e produkteve që vijnë nga shitjet digjitale.

“Në Europë, ne vlerësojmë se vetëm rreth 10 për qind e të ardhurave të shitjes bankare retail sot është “e trazuar në mënyrë digjitale”, e definuar si shumica e të ardhurave të reja të marra me anë të kanaleve online ose mobil. Deri në vitin 2018, vlerësimi ynë i nivelit të lartë të të ardhurave të sjellura në mënyrë digjitale parashikohet të jetë rreth 50 për qind ose më shumë; parashikimi për të ardhurat të sjellura në mënyrë digjitale është 29 për qind në Europën Lindore” (McKinsey).

Bankat përfitojnë nga besimi i klientëve: klientët ua besojnë bankave të dhënat e tyre. Bankat janë lloji i kompanisë më të besuar për të menaxhuar në mënyrë të sigurt të dhënat e konsumatorëve, sipas një studimi nga Accenture.

Shumë pak banka kanë arritur të lansojnë me sukses zgjidhjet e tyre digjitale të pagesës, për shkak të vonësive në zhvillimin e produkteve ose paaftësisë për të sjellë një propozim me vlera bindëse për konsumatorët dhe tregtarët. Fakti se gjigantët global të teknologjisë si Apple Pay dhe Android Pay shohin Europën si një territor shumë atraktiv do të detyrojë bankat të zhvillojnë një strategji të duhur. Në veçanti, ne presim që bankat do të bashkëpunojnë më ngushtë me rrjete të kartelave globale për zhvillimin dhe promovimin e alternativave të besueshme për ofertat e gjigantëve digjital. Një bashkëpunim i tillë do të kërkojë bankave të mbështesin një nivel më të lartë të standardizimit për të siguruar shumëfishim dhe adoptim më të gjerë. Si pasojë, bankat do të duhet të mendojnë se si të diferencojnë veten e tyre sa më mirë.

Digjitalizimi do të prekë çdo aspekt të operacioneve të bankës, prej zhvillimit të produktit deri te menaxhimi i rrezikut dhe menaxhimi i kapitalit njerëzorë.

### Mundësitë Digjitale për Bankat

**Iniciativat për pagesat e menjëhershme** janë një katalizator për bankat për të ecur përpara në zhvillimin e propozimeve të reja me vlerë të shtuar dhe, përfundimisht, zgjidhje gjithëpërfshirëse të pagesave. Për të mbajtur një fokus të vazhdueshëm në përmbushjen e kërkesave të konsumatorëve dhe për të ofruar një gamë të plotë të shërbimeve, bankat duhet të bëjnë investime nëpër tri shtresa: të shërbimeve me vlerë të shtuar, ofertave të reja të ndërtuara në infrastrukturë të përtërirë, dhe zgjidhjeve gjithëpërfshirëse.

Për tu përgaditur për pagesa të menjëhershme, bankat duhet të marrin një qasje transformuese: risi të vazhdueshme të fokusuar tek klienti janë të nevojshme në këtë treg të shpejtë. Për të ecur përpara, bankat duhet të marrin një qasje transformuese në rastet e biznesit dhe projektimin e modelit të biznesit, si dhe të angazhohen në ofrimin e shërbimeve të reja dhe përshtetimin e pagesave për thjeshtimin e ekosistemit.

**Transaksionet NFC:** Në Europën Qendrore, Polonia vihet re duke qenë përpara linjës në inovacion dhe adoptim të teknologjisë në zhvillimin e pagesave. Për shembull, 75 për qind e terminaleve POS mbështesin Fushën Pranë Komunikimit (NFC), dhe transaksionet NFC përfaqësojnë më shumë se një të tretën e totalit për rrjetin e kartelave globale. Konkurrenca mes bankave për inovacion është rritur, me mBank duke drejtuar dhe fituar avantazh konkurrues për shkak të përvojës së lartë digjitale me konsumatorë.

**Krijimi i një Tregu të Vetëm Digjital (DSM):** kjo është një ndër dhjetë prioritetet e përcaktuara nga Presidenti i Komisionit Europian, Jean-Claude Juncker. Kur Nënkryetari Andris Ansip prezantoi strategjinë DSM në Maj 2015, ai nënvizoi rëndësinë e të bërit përshtatjen e një tregu të vetëm në Bashkimin Europian për kohën digjitale. Sipas Komisionit Europian, një treg digjital i vetëm funksional mund të kontribuojë 415 miliardë Euro në vit për ekonominë e BE-së dhe të krijojë disa 3.8 milion vende pune. Arritja e saj do të thotë rrezimi i mureve rregullative dhe lëvizja nga 28 tregjet kombëtare në një treg të vetëm digjital.



Një qasje gjithëpërfshirëse është e nevojshme për të siguruar që rregullat e BE-së janë të përshtatura me realitetin e tregut digjital.

Një Treg i fortë i Vetëm Digjital kërkon bashkëpunim të fortë në luftën kundër krimit kibernetik.

**Risitë e fokusuara tek klienti për të pasuruar përvojën e konsumatorit:** Në mënyrë që të përmbushin kërkesat e konsumatorëve, bankat vazhdimisht lansojnë komunikim me cilësi të lartë digjitale, produkte financiare të lehta për përdorim, dhe shërbime që thjeshtojnë tregtinë e klientëve dhe përvojën e menaxhimit të transaksionit. Ata drejtojnë ndryshimin përmes zgjidhjeve të reja, por me sukses ruajnë vlerat e tyre kryesore: besimin, integritetin, privatësinë, dhe sigurinë për të ofruar më të mirën e kohës digjitale për konsumatorët.

Sot, bankat propozojnë përvoja të konsumatorëve të përshtatura me produkte të adoptuara për nevojat e konsumatorit: aplikacione të reja të dizajnuara për të menaxhuar financat e tyre, përfitime nga zbritjet (në dyqane të caktuara) dhe qasje të menjëhershme në llogaritë e tyre.

Faqet e internetit të bankave, sidomos pjesët online të bankave, tani janë të detyruara të ofrojnë një eksperiencë të këndshme duke mbetur shumë funksionale. Kjo kërkon përmbajtje të pasur duke përfshirë dizajn elegant, rezultate të menjëhershme të kërkimit, dhe karakteristika interaktive.

**Nga një multi-kanal në qasje omni-kanale:** omni-kanali është qasja multi-kanale e tregtisë që ka për qëllim ti siguroj konsumatorit një përvojë shitjeje pa pengesa, pavarësisht cilën pajisje apo pikë të pagesës ata janë duke përdorur, qoftë ajo mobile, desktop, apo në dyqan. Me rritjen e pashmangshme të pagesave mobile, industria është më e përqendruar në omni-kanale.

### Si të përdoret kanali digjital

Ekzistojnë katër mënyra themelore në të cilat aftësitë digjitale mund përdoren nga bankat për të krijuar vlerë.

Së pari, teknologjitë digjitale rrisin lidhjet e një banke, jo vetëm me konsumatorët, por edhe me të punësuarit dhe furnizuesit. Kjo shtrihet nga interaktiviteti online dhe zgjidhjet e pagesave

për funksionalitetin mobil dhe mundësitë për të rritur markat bankare në mediat sociale.

Së dyti, digitalizimi mbështetet në të dhëna të mëdha dhe analitika të avancuara për të zgjeruar dhe përsosur vendimmarrjen. Analitika të tilla janë duke u përdorur nga bankat më inovative në shumë fusha, duke përfshirë shitjet, dizajnin e produktit, çmimin dhe nënshkrimin, dhe hartimin e përvojave vërtetë të mahnitshme për konsumatorët.

Një mënyrë e tretë që digitalizimi krijon vlera është duke mundësuar procesim të drejtëpërdrejtë, që është, automatizimi dhe digjitalizimi i një numri të proceseve të përsëritura, me vlerë të ulët, dhe me rrezik të ulët. Procesi i aplikacioneve, për shembull, rritë produktivitetin dhe lehtëson pajtueshmërinë rregullative gjatë pasqyrimin të procesimit të drejtëpërdrejtë që çon në rrjedhje pune më efikase dhe pa letër.

Së fundi, digjitalizimi është një mjet për nxitjen e inovacionit në të gjitha produktet dhe modelet e biznesit. Shembuj të tillë përfshijnë marketingun social dhe mbështetjen nga burimet e masave (crowdsourcing), si dhe modele biznesi "të përqendruara në mënyrë digjitale".

## 8.4 Elementet kryesore të suksesit

Për të arritur një tranzicion të suksesshëm në Bankim Digjital, janë identifikuar disa faktorë të suksesit që bankat mund të aplikojnë. Këto elemente janë nxjerrë nga studimet e McKinsey, BCG, PwC, Cap Gemini, Federata Europiane e Bankave të cilat të gjitha vijnë në konkluzionet e njëjta:

- Adoptoni një dizajn të fokusuar tek përdoruesi për rrugën e konsumatorit: vendose konsumatorin në plan të parë
- Personalizoni shërbimet tuaja
- Kushtoni vëmendje tek millennials (18-35 vjeç)
- Fokusoni në lëvizshmërinë
- Edukoni konsumatorët në lidhje me pagesat digjitale dhe vlerën e tyre të shtuar
- Bëhuni proaktivë dhe jo reaktivë
- Kërkoni aleanca: partneritet me kompanitë FinTech dhe Startup-et
- Bëhuni fleksibël
- Eksperimentoni me shpejtësi dhe mbështetuni në zhvillim të shkathët
- Merrni pjesë në procesin rregullator

- Investoni në siguri (kibernetike)
- Vlerësoni mjete të reja sigurie: krypto teknologjitë, e-identifikimin
- Përdorni të dhënat e mëdha dhe analitikat e avancuara
- Investoni në ndërtimin e aftësive digjitale të stafit

Këto këshilla për ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të shoqërohen me rregullore të përcjueshme. Kjo është ajo që ka për qëllim të bëjë Direktiva për Shërbime të Pagesave 2 (PSD 2), e cila synon të nxit konkurrencën dhe inovacionin si nëpërmjet lejimit të qasjes në llogaritë e klientëve nga palët të treta si ofrues të shërbimit të pagesave dhe me vënien e rregullave të reja të sigurisë në vend. PSD 2 është vendosur t'i paraqitet Parlamentit Europian në vitin 2016 dhe të përfshihet në kornizën rregullative gjatë rrjedhës së 2016/2017.

## 8.5 Perspektivat e e-banking në Kosovë

Bazuar në nivelin e avancimit të Kosovës në shërbimet bankare digjitale (10% të popullatës duke e përdorur atë, të gjitha 10 bankat e ofrojnë shërbimin e-banking) tregu i e-banking është në fazat e tij të hershme, por ka një interes të qartë nga klientët (+ 80% të llogarive midis 2012 dhe 2015) dhe bankat, të cilat lejojnë inovacione trazuese duke u frymëzuar nga përvojat e suksesshme në Europë dhe Afrikë. Përveç nevojës për ndërveprimin e sistemit që mundëson klientët të përdorin kredit/ debit kartelat në çdo bankomat (ATM) apo POS, ne kemi identifikuar telefonat e mençur si prezantim i një mundësie të madhe për e-banking në Kosovë. Duke pasur parasysh se 77%<sup>66</sup> e popullsisë është duke përdorur internetin (1.1 milion), nga të cilët 55% qasen në internet përmes telefonave të tyre të mençur mobil, dhe se gati 40% e popullsisë është duke përdorur një telefon të mençur (600,000 telefona të mençur në vitin 2013), telefonat e mençur duket se ofrojnë mundësi për zhvillimin e shërbimeve të e-banking me një normë të shpejtë.

Ne listojmë këtu mundësitë që bankat mund të përdorin për të zhvilluar e-banking përmes telefonave të mençur:

### Aplikacione të Avancuara Mobile për klientët

Këto aplikacione duhet të jenë në dispozicion edhe për telefon edhe për tabletë. Aktualisht shërbimet e-banking mundësojnë klientët të kryejnë konsultime, transfere, dhe pagesa të faturave. Aplikacionet e Avancuara Mobile do të kenë të gjitha këto karakteristika ekzistuese plus shërbime më të avancuara të pagesave të tilla si:

- Pagesat *peer-to-peer* duke mundësuar dërgimin e të hollave direkt tek përdoruesi tjetër (në vend të një transferi formal bankar që kërkon njohuri të IBAN-it për marrësit dhe dërguesit);
- Portofolat virtual duke mundësuar të paguajnë direkt tek shitësit për blerjet deri në një sasi të caktuar (në varësi të rregullave të Bankës Qendrore);
- Shërbime të zgjatura për pagesat e faturave me një rrjet të gjerë të shitësve (gaz, shkolla);
- Funksionet POS: dikush mund të parashikoj përdorimin e telefonit si një POS (sidomos për profesionistët) të pranojnë pagesa në vend të investimit në POS. Që tashmë, ky është rasti në Europë dhe në SHBA në ditët e sotme.

Aplikacionet e avancuara mobile do të mund të zgjerojnë gamën e shërbimeve nga shërbimet e pagesave tek shërbimet tjera të tilla si remitancat (duke pasur parasysh diasporën që jeton jashtë vendit për shembull) dhe shërbimet e kursimit që mundësojnë klientët ose të kursejnë nga llogaria e tyre qarkulluese te llogaria e tyre e kursimeve duke përdorur aplikacionin e tyre (transferimi mes llogarive) ose depozitim të parave në një bankomat apo tek një agjent/ shitës dhe ndjekjen pas të procesit/pranimit të konfirmimit të transaksionit në aplikacion mobil të klientit. Aplikacionet mobile të avancuara mund të fillojnë me shërbime me vlerë të shtuar të tilla si menaxhimi financiar personal, mbështetja virtuale, apo edhe karakteristikat biometrike për të përmendur disa (ju lutem referojuni seksionit 1.4 për më shumë frymëzim)

### Aplikacioni i Avancuar Mobil për zyrtarët e kredive

Përfaqësuesit e bankave (zyrtarët e kreditsë, agjentët) do të mund të pajisen me tabletë dhe/ ose telefona me **aplikacione të avancuara që i mundësojnë atyre kryerjen e operacioneve në pajisje**, në vend se ti shkruajnë ato manualisht dhe pastaj të regjistrojnë operacionet e klientëve në sistem. Për shembull, zyrtarët e kredive do të jenë në gjendje të regjistrojnë

66 Të gjitha shifrat e paraqitura në këtë paragraf vijnë nga një raport i vitit 2013 nga ana e STIKK (Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe të Komunikimit të Kosovës)



klitentë të rinj, hapin llogari të reja duke përdorur këto aplikacione që do të zëvendësojnë format në letër. Për të shkuar edhe më tej, këto aplikacione duhet të **mundësojnë zyrtarët e kredive të menaxhojnë kërkesat për kredi dhe të ndjekin kthimin e huasë nga klientët** që ata vijojnë (për shembull: ku në ciklin e kredisë qëndrojnë ata, sa kanë shlyer, sa kanë ata ende nevojë për të shlyer, ndonjë strukturë e veçantë e shlyerjes e dhënë për ta në çdo moment mund të regjistrohet aty). Modeli do të jetë një Aplikacion i Fushës Digjitalë i tillë siç paraqitet në rastin e Opportunity Bankë e Serbisë. **Këto aplikacione mundësojnë kursime të mëdha në kohë, përfitime të produktivitetit të zyrtarëve të kredive, dhe zvogëlime në kosto.** Ato poashtu mundësojnë ti kenë të gjitha informatat e nevojshme për një klient në një aplikacion gjatë vizitës së tyre, në vend të shtypjes së çdo informate. Këto aplikacione mund të jenë të pajisura me karakteristika biometrike duke bërë të mundur kryerjen e transaksioneve me klientët më së paku të shkolluar.

### Vlerësimi i kreditit në kohë reale

Pasi që **kërkesa për kredi është e rëndësishme dhe në rritje në Kosovë**, dhe pasi që 66% e kërkesës vjen nga ndërmarrjet që zakonisht kërkojnë një aprovim të shpejtë të kredisë, bankat e Kosovës do të mund të hetojnë rritjen e tregut për vlerësim të kreditit në kohë reale. Aplikacionet mobile për telefona dhe tabletë mundësojnë regjistrimin e të dhënave të klientëve por edhe të kërkesave për kredi, dhe janë të lidhura ose me historinë e klientit brenda bankës për një klient të përsëritur ose me byronë e kreditit në Kosovë nëse është e mundur. Të dhënat në dispozicion nga operacionet e parave mobile të klientit janë zhvilluar për të mundësuar vlerësim krediti në çast duke përdorur algoritme, të cilat mundësojnë zyrtarët e kredive të kryejnë një vlerësim krediti në kohë reale për klientin (zyrtarët e kredisë do të futnin aplikacionin për kredi në pajisjet e tyre mobile, sistemi do të performonte një vlerësim të kreditit, dhe do ta (para) aprovonte ose refuzonte në terren. Si i tillë, klientët do ti kishin aprovimin e tyre menjëherë (edhe në qoftë se një tjetër miratim në nivelin bankar me një analizë më të plotë do të mund të ishte i nevojshëm në varësi të profilit të klientit dhe shumës së kredisë së kërkuar).

Duke përdorur fuqinë mobile, atëherë klientët do të jenë në gjendje të marrin kredinë e tyre të disbursuar tek në një palë e tretë e bankës (zakonisht i quajtur një agjent apo tregtar) dhe do të mund të paguanin kreditë e tyre duke përdorur telefonat e tyre mobil. Në këtë mënyrë, cikli i kredisë do të ishte plotësisht i digjitalizuar.

### Përfundim: A është një botë pa para të gatshme e dëshirueshme dhe e mundur?

Në vitin 2014, "The Economist" hapi debatin ("heqjen e parave të gatshme"). Ekonomistë të njohur nga Fondi Monetar Ndërkombëtar mendojnë se do të ishte një veprim i zgjuar. Ky nuk është vetëm një debat teorik, pasi që gjithnjë e më shumë qeveri janë duke u zhvendosur në digjitalizim. Përfitimet janë të qarta por ka disa kufizime të cilat nuk duhet të nënvlerësohen ndër të cilat hezitimi konsumatorëve dhe rezistenca për të ndryshuar në një shoqëri pa para të gatshme. Zbatimi është më kompleks pasi që të hollat janë të rrënjësura thellë në shumë kultura. Ky është një proces i vazhdueshëm, i pashmangshëm, por ka ende një rrugë e gjatë për të shkuar.

## SHTOJCË: LISTA DHE PËRKUFIZIMET E SHËRBIMEVE BANKARE MOBILE

Shërbimet e bankimit mobil		Përkufizimet
Shërbimet mobile	Aplikacionet mobile, faqet e internetit dhe shërbimet bazike	Paraqitja e deklaratave të llogarisë, bilancit qarkullues dhe transaksionet historike, gjetjen e bankomateve/ degëve, marrja e alerteve bankare, etj në faqen e internetit në mobil dhe/ ose aplikacion mobil.
	Tekst bankimi	Mundësia e përdorimit të bankimit mobil për ata që nuk kanë telefona të mençur. Klienti mund të dërgon një tekst për të kontrolluar bilancin, të rishikojë historinë e transaksionit, kontrollon datën e pagesës dhe shumën e ardhshme të faturës së kredit kartelës.
Shërbimet e pagesave	Pagesat P2P	Bërja e pagesave direkte për të tjerët nëpërmjet numrit të telefonit ose adresës e-mail, përfshin funksionalitetin për të ndarë faturat mes tyre.
	Pagesat e faturave dhe rimbushjet	Kryerja e pagesave të parapaguara, shikimi i faturave hyrëse, krijimi dhe modifikimi i listës së pranuesve
	Bankim i bazuar në foto/aparat	Fotografimi i çësjeve/ faturave për të deponuar/ dërguar tek/ prej një banke. Përveç kësaj, ajo gjithashtu lejon shikimin e informatave të llogarisë së hapur përmes një imazhi të kartelave të identitetit të klientit të tilla si patentë shoferi.
	Zgjidhjet POS / NFC	Trokitni dhe paguani: konsumatorët mund të ruajnë të dhënat e tyre të llogarisë / kartelave në një çip për të përdorur pajisje mobile direkt për pagesat në POS dhe bankomate.
	Portofol virtual	Bankat ofrojnë ekuivalentin virtual të një portfoli për të ruajtur të holla digjitale për pagesa dhe blerje.
Shërbime me vlerë të	Marketing me shitje të thërthortë	Konsumatorët mund të blejnë produkte bankare direkt nëpërmjet mobilit; ata mund të shohin oferta dhe marrëveshje nga partnerë të tjerë të shitjes retail. Për shembull, banka ofron marrëveshje të kredisë për banim në bashkëpunim me një ndërtues të pasurive të paluajtshme, kafe pa pagesë, etj.
	Menaxhment i financave personale	Mjete për të ndihmuar në ndjekjen e shpenzimeve dhe caktimin i kufijëve buxhetorë, menaxhimin e shpenzimeve mujore, shikimi i trendeve të shpenzimit si grafikë dhe skema, pranimi i alerteve nëse bilanci i llogarisë ulet nën kufirin e caktuar.
	Mbështetje virtuale	Ndërveprime virtuale për asistencë ndaj konsumatorëve 24/7 në kohë reale nëpërmjet videove, emailave, tutorialeve, dhe thirrjeve.
	Ruajtje në cloud	Ruajtja e dokumenteve të tilla si faturat, gjendjet e llogarisë, etj. në cloud për rishikim në lëvizje.
	Pajisje që vishen	Kryerja e shërbimeve bankare në orët e mençura, syzet e Google, dhe pajisjeve tjera të tilla që vishen.
	Aplikacione biometrike dhe karakteristikat e sigurisë	Mundësia për përdoruesit të shohin bilancet dhe transferet, gjejnë degë dhe bankomate, përdorimi i komandës zanore në pajisje mobile, gjithashtu përfshin skanim të shenjave të gishtave për identifikim si masë shtesë sigurie.
	Bankim me media sociale	Dërgimin e parave, shikimi i llogarive bankare dhe transaksioneve, pranimi i shërbimit të asistencës për klientë me anë të Facebook dhe Twitter.
Teknologji e realitetit të shtuar	Klienti mund të shoh bilancet e tyre të llogarisë, transaksionet historike, etj. në një format 3D duke e vendosur kamerën e telefonit mbi kartelat e tyre.	

Burimi: Adaptuar nga analiza e KPMG-së

---

# PROPOZIME E REKOMANDIME

---



1. Nga studimi del qartë se digjitalizimi i shërbimeve bankare në Kosovë është në rrugë të mirë, ndërkaq, kjo fushë është në ngritje të vazhdueshme. Për këtë arsye, bankat komerciale në Kosovë, nën mbikëqyrjen e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës duhet të vazhdojnë me aplikimin e të arriturave në fushën e teknologjisë informative, të cilat edhe më tutje përsosin sistemin e pagesave, posaçërisht në formë elektronike;

---

2. Banka Qendrore e Kosovës, Shoqata e Bankave të Kosovës, si edhe të gjithë aktorët e tjerë në sistemin bankar të ndërmarrin nisëtiavën për themelimin e Agjencisë Nacionale për Procesin e Pagesave, në mënyrë që procedimi të bëhet në vend, që do të mundësonte shkurtime dhe kohës për procesim dhe do të reduktonte shpenzimet. Kohëzgjatja e procesimit është njëra prej ankesave që kanë shprehur klientët e bankës, të intervistuar nga STRAS;

---

3. Hap i dytë do të ishte unifikimi i kartelave, përkatësisht krijimi i mundësisë që me një kartelë klienti të bëjë transaksione në secilin bankomat (ATM), apo në secilin terminal POS. Kjo, ndonëse si një masë jo urgjente, do të reduktonte numrin e bankomatëve, uljene shpenzimeve për mirëmbajtjen e tyre, ndërsa në pikat e shitjes të gjitha transaksionet- blerjet, pagesat të kryhen me një POS aparat;

---

4. Bankat duhet të përqendrohen edhe më shumë në eliminimin e vështirësive që kanë klientët gjatë shfrytëzimit të shërbimeve të digjitalizuara bankare, duke përfshirë edhe përsosjen e m-bankingut;

---

5. Po ashtu, bankat të përqendrohen në disa çështje që janë potencial nga klientët:
  - i. Shkurtime kohës së transfereve;
  - ii. Eliminimi deri në minimum të nevojës që klienti t'i drejtohet bankës (sportelit);

---

- iii. Bankat, së bashku me operatorët e shërbimeve të internetit të përkujdesen për mirëmbajtje më të mirë të rrjetit, përkatësisht që klienti të mos ketë momente kur nuk mund të ketë qasje në konton e vet, apo të ketë rënie të herëpashershme të rrjetit;
- iv. Të rishqyrtohen të gjitha kostot e shërbimeve elektronike, ashtu që klientët të mos kenë ngarkesa të mëdha, posaçërisht duke pasur parasysh faktin se disa prej tyre kanë filluar që të gjitha pagesat t'i realizojnë përmes e-bankingut;

---

6. Që në sistemin e pagesave si instrument i pagesave të futet edhe çeku, për shkak të nevojës që kanë klientët për këtë instrument, posaçërisht ata nga biznesi;

---

7. Për shkak se digjitalizimi kërkon edhe profile të caktuara të kuadrave, duhet të intensifikohet bashkëpunimi ndërmjet institucioneve bankare dhe atyre arsimit universitare me qëllim të profilizimit të kuadrove që mund të vazhdojnë punën në institucione bankare, kryesisht në fushën e teknologjisë informative.

---

8. Njëkohësisht, të gjitha bankat, përmes formave të ndryshme të trajnimit, duhet të riaftësojnë stafin që ai t'iu përshtatet ndryshimeve teknologjike;

---

9. Ministria e Arsimit me ligj, apo me një akt të posaçëm nënligjor të rregulloj çështjen që një kontingjent i caktuar i studentëve nga dega ekonomike dhe nga ajo e inxhinierisë- teknologjisë informative të kryejnë orë praktike në institucionet bankare, por pa qenë ata ngarkesë e institucioneve që i pranojnë. Në këtë mënyrë kuadrat e nevojshme për sistemin bankar do të aftësoheshin edhe më shpejtë dhe në mënyrë më cilësore;

