



## TËRMETI... DHE MË PAS

---

# COVID-19



Shëndeti dhe mirëqenia e punonjësve  
dhe klientëve mbetet përparësia  
më madhore për bankat.

Shëndeti i pari!

## ANËTARËT E AAB-së

 ALPHA BANK	 abi AMERICAN BANK OF INVESTMENTS	 BKT BANKA KOMBETARE TREGTORE	 CREDINS bank
 Fibank First Investment Bank	 INTESA SANPAOLO BANK Albania	 otpbank	 ProCredit Bank
 Raiffeisen BANK	 TIRANA BANK	 UNIONBANK	 UBA Banka e Bashkuar e Shqiperise United Bank of Albania

## PËRMBAJTJA

## Bankieri

Nr. 35, Prill 2020

Botim i Shoqatës Shqiptare të Bankave



## REDAKSIA:

Elvin Meka

**Kryeredaktor**

Eftali Peçi

**Koordinatorë Produksioni**

Dorina Zarka

**Fotografe****Design & Layout:** FCB AfirmaShtypi nga:  Gent-grafik

Bankieri është publikimi zyrtar i Shoqatës Shqiptare të Bankave i cili i dedikohet kryesisht sektorit bankar shqiptar. Bankieri i jep lexuesit një informacion të vlefshëm mbi arritjet e industrisë në përgjithësi dhe të bankave tregtare në veçanti.

## SHOQATA SHQIPTARE E BANKAVE

Rr. Ibrahim Rugova,

SKY TOWER, 9/3, Tiranë

Tel: +355 4 2280371/2

Fax: +355 4 2280 359

www.aab.al

COVID 19: Tani dhe Pastaj  
Komiteti Ekzekutiv i AAB-së

4

## Editorial

Tërmeti...dhe më pas

Prof. Asoc. Dr. Elvin MEKA

7

## Tema e Ditës

Pas tërmetit, industria financiare dhe shoqëria shqiptare: Moment për reflektim

Dr. Spiro BRUMBULLI

8

Tregu i sigurimeve pas tërmetit dhe edukimi financiar: Disa çështje që meritojnë vëmendje

Aranit MUJA

10

Reflektime mbi tërmetin e 26 nëntorit

Edvin LIBOHOVA

12

## Sistemi Bankar

Rregullimet ligjore për rritjen e kreditimit: Disa propozime konkrete

Brunilda KOSTARE

15

Sektori bankar në Kosovë: Në pararojë të ekonomisë së Kosovës

Dr. Petrit BALIJA

17

Besimi dhe perceptimi i klientëve në banka dhe sektorin bankar

IDRA RESEARCH &amp; CONSULTING

19

## Forumi i Ekspertëve

Kolateralët alternative në sektorin bankar në Shqipëri

Soni THANO

23

Edhe një herë për edukimin financiar!

Brunilda ISAJ, MBA, CRB

26

Rritja e të ardhurave nga kartat financiare duke përdorur programe marketimi "të personalizuar"

Eneida THOMAJ

28

Këshilli i Investimeve: Një platformë efektive dialogu publik-privat

Dr. Diana LEKA (ANGONI)

31

## Auditori Financiar

DEUTSCHE BANK, rikthim në origjinë: Një histori restrukturimi

Eda META, MSc.

33

## Ativitetet CSR &amp; COVID-19: Informimi dhe masat e marra

35

## AAB: Aktivitete Trajnime

46

## BORDI EDITORIAL:

Silvio PEDRAZZI

Kryetar i Bordit Drejtues  
të AAB-së & Drejtor i  
Përgjithshëm, Intesa  
Sanpaolo Bank Albania

Georgios PAPANASTASIOU

Anëtar i Bordit Drejtues  
të AAB-së & Drejtor i  
Përgjithshëm, Alpha Bank  
Albania

Adrian CIVICI

Dekan Fakulteti i  
Ekonomisë, Universiteti  
Mesdhetar i Shqipërisë

Maltin KORKUTI

Anëtar i Bordit Drejtues  
të AAB-së & Drejtor i  
Përgjithshëm, Credins  
Bank

Dritan MUSTAFA

Anëtar i Bordit Drejtues  
të AAB-së & Drejtor i  
Përgjithshëm, Tirana Bank

Eleonora OLLI

Kryetar i Institutit të  
Ekspertëve Kontabël të  
Autorizuar (IEKA)

Andi BALLTA

Anëtar i Bordit Drejtues  
të AAB-së & Drejtor i  
Përgjithshëm, American  
Bank of Investments

Ervin KOÇI

Drejtor Ekzekutiv i  
Autoritetit të Mbikqyrjes  
Financiare

Spiro BRUMBULLI

Sekretar i Përgjithshëm,  
Shoqata Shqiptare e  
Bankave

# COVID 19: Tani dhe Pastaj

*Jemi në një rrugë me të panjohura, por mjaftueshëm të përgatitur për të përballuar sfidat. Industria bankare mbetet e angazhuar maksimalisht për të ofruar të gjithë mbështetjen e nevojshme në kapërcimin e kësaj situatë të vështirë. Të gjithë së bashku mundemi!*

## Komiteti Ekzekutiv i AAB-së

Java e dytë e marsit hyri me lajm jo të mirë. Ajo që ishim të shqetësuar dhe në pasiguri, ndodhi: i infektuari i parë nga COVID-19 u evidentua. Kjo shënoi fillimin e një situatë "luftë", e një situatë emergjente të fatkeqësisë natyrore, që pakkush do ta kishte menduar se situata të tilla nuk janë më vetëm për filma surrealistë! Në fund të muajit mars mbi 860 mijë raste të identifikuar në botë dhe mbi 42 mijë të vdekur; në Shqipëri: 243 raste të infektuar dhe 15 të vdekur.

Reagimi i Qeverisë ka qenë në kohën e duhur: më 9 mars pezullohet mësimi në institucionet arsimore; masa për shmangien e grumbullimeve të njerëzve; rekomandime për të punuar nga shtëpia; ndërprerje e një sërë veprimtarish tregtare; masa të shtuara të kujdesit që duhet të zbatohen masivisht; kufizime në lëvizje, me mjete dhe si këmbësorë, etj.; masa dhe vendime që ndryshojnë nga dita në ditë drejt një karantinimi sa më të plotë, të cilat u konkretizuan në aktin normativ të Këshillit të Ministrave nr. 3, datë 15.3.202: "Për marrjen e masave të veçanta administrative gjatë kohëzgjatjes së periudhës së infeksionit të shkaktuar nga COVID-19", i ndryshuar. Situata e rënduar, e pa imagjinueshme dhe e pa përsëritshme detyroi Këshillin e Ministrave për marrjen e vendimit

nr. 243, datë 24.3.2020 "Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore".

Edhe për aktorët e tregut financiar, përfshirë edhe mbikëqyrësit, u shtrua nevoja për marrjen e masave të shpejta dhe në kohën e duhur, për të përmbajtur dhe minimizuar efektet e mundshme negative, jo vetëm për shëndetin dhe mirëqenien e publikut, por edhe për qarkullimin e flukseve të mallrave dhe atyre monetare në mjedisin ekonomik. Masat e para që u ndërморën nga industria bankare kishin të bënin me higjienën e vendit të punës, alternativa të ushtrimit të detyrës – transferimi i vendit të punës në shtëpi, rregull distance në komunikim, ndërprerje e udhëtimeve, trajnimeve dhe mbledhjeve me prani fizike, kujdesi për të mos lejuar grumbullim fizik të klientëve, komunikim pro-aktiv me publikun, aktivizim i planit të vazhdimësisë së biznesit. Bankat ishin ndër sektorët e parë që vendosën masa sigurie, duke synuar mbrojtjen e shëndetit për punonjësit dhe klientët, pavarësisht madhësisë së kostove.

Të gjitha kryhen pa ndërprerje dhe cenar cilësinë e shërbimit, sidomos për individët. E veçojmë këtë, sepse bizneset kanë stafe dhe personel të specializuar dhe janë më të familjarizuar edhe me shërbimet digjitale. Individët janë

ende më të pranishëm nëpër degë. Prandaj, në respekt të masave kufizuese sipas aktit normativ dhe vendimeve të Qeverisë, bankat u detyruan të bëjnë riorganizime në staf, sidomos në degë, kufizim dhe/ose mbyllja të disa degëve jo aktive, ofrimi i një pjese të shërbimeve të përditshme nëpërmjet ATM-ve, përshtatja e orarit të punës, promovimi i përdorimit të kanaleve digjitale, etj. Në fund të muajit mars, industria bankare punonte me mbi 370 degë (nga 422 gjithsej) dhe me 3,300 punonjës (nga rreth 6,400 gjithsej). Për herë të parë u zbatua dhe u testua të punuarit masivisht në distancë (nga shtëpia). Por, pavarësisht vendndodhjes, punonjësit e industrisë bankare manifestuan përkushtim special, sidomos në degë, për vazhdimësinë e shërbimeve cilësore ndaj klientëve. Asnjë ndërprerje në shërbime, asnjë shpërqendrim nga cilësia.

Tashmë është koha kur qëllimi tregtar kalon në plan të dytë dhe në plan të parë merr rëndësi shëndeti, kontributi në shoqëri. Bankat janë plotësisht të vetëdijshme për rolin e tyre thelbësor dhe të domosdoshëm në shoqëri dhe do të kontribuojnë me të gjitha mjetet e mundshme. Veprimi më i shpejtë dhe i dukshëm për këtë ishte vendimi i Këshillit Mbikëqyrës të Bankës së Shqipërisë, i datës 12 mars, i cili miratoi shtimin e

një dispozite të përkohshme në rregulloret e administrimit të rrezikut të kredisë, për bankat dhe të administrimit të rrezikut në veprimtarinë e subjekteve financiare jo-banka dhe të shoqërive të kursim-kreditit, e cila synon t'u krijojë lehtësi këtyre subjekteve për periudhën 13 mars – 31 maj, që në rastet e paaftësisë paguese të kredimarrësve gjatë kësaj periudhe, këto institucione të mos jenë subjekt i zbatimit të kërkesave të këtyre rregulloreve, që lidhen me klasifikimin dhe krijimin e fondeve për provigjione. Në vijim të kësaj, doli urdhri i përbashkët i Kryeministrit dhe Guvernatorit i datës 17 mars për shtyrjen e pagimit të kësteve të kredive për tre muaj për bizneset dhe individët që janë përballur me vështirësi si pasojë e COVID-19.

Pra, bankat dhe institucionet e tjera financiare të sipërpërmendura duhet të akomodojnë nevojat e klientëve, për një ri-skedulim të kësteve të kredisë, duke mos i ngarkuar ata me penalitete, apo me përkeqësim të statusit të kredimarrësit, duke qenë se mospagimi i kredisë ka ardhur si pasojë e kushteve të vështira të kësaj situatë, jashtë kontrollit të tyre. Ata kredimarrës, individë dhe biznese, gjendja financiare e të cilëve përkeqësohet nga situata e shkaktuar nga COVID-19, mund të përfitojnë një shtyrje, deri në 3 muaj, ose një rishpërndarje të pagesave të kësteve të kredive të tyre, brenda periudhës së maturimit, të marra nga institucionet financiare të licencuara nga Banka e Shqipërisë: banka, jo-banka dhe shoqëri kursim-krediti. Ky është një proces që bën të mundur vetëm ri-skedulimin e detyrimeve që këta kredimarrës kanë, por jo falje të tyre. Kredimarrësit, aftësia paguese e të cilëve nuk preket apo

dëmtohet nga kjo situatë, duhet të vijojnë normalisht shlyerjen e detyrimeve të tyre me këto institucione. Ata kredimarrës që plotësojnë kushtet të përfitojnë nga kjo lehtësi e ofruar, kontaktojnë bankën dhe, në bashkëpunim me huadhënësin që do të vlerësojë kërkesën, do të bien dakord për zgjidhjen. I gjithë procesi është i unifikuar dhe i orientuar nga udhëzimet e Bankës së Shqipërisë. Rreth 300 milionë Euro priten të mos hyjnë në industrinë bankare,



Bankat dhe institucionet e tjera financiare duhet të akomodojnë nevojat e klientëve, për një ri-skedulim të kësteve të kredisë, duke mos i ngarkuar ata me penalitete, apo me përkeqësim të statusit të kredimarrësit, duke qenë se mospagimi i kredisë ka ardhur si pasojë e kushteve të vështira të kësaj situatë, jashtë kontrollit të tyre.



deri në fund të muajit maj, nga shtyrja e tre kësteve të kredive.

Përveç kësaj mase të relaksimit të pagesës së kësteve për 3 muaj, duke nxitur kanalet digjitale të kryerjes së veprimeve, disa banka kanë hequr komisionet për shërbimin on-line (kryerja e veprimeve nga kompjuteri personal dhe/ose nga celulari), si dhe kanë dhënë mundësi që me kartën e bankës të tërhiqet para fizike edhe në automatet e bankave të tjera, pa komision. Pra, përveç masave që prekin të gjitha bankat njësoj, ka edhe masa të tjera individuale,

bazuar në vendimmarrjen e çdo banke.

Në mënyrë që bizneset të përballojnë me sa me më pak dhimbje dhe pasoja negative situatën aktuale, Qeveria vendosi një fond prej 11 miliardë lekësh si garanci për bizneset për hua nga bankat, për nevoja likuiditeti. Banka e Shqipërisë ju përgjigj kësaj mase, duke ulur normën bazë të interesit në 0.5% (vendim i Këshillit Mbikëqyrës i datës 25 mars), niveli më i ulët historik.

Në kushtet e ndërprerjes së fluturimeve ajrore, bankat e zgjidhën mes tyre transportin e valutës, duke mos krijuar asnjë vështirësi në treg, pavarësisht kostove të rritura të kësaj zgjidhjeje të sforcuar.

Një periudhë me plot sfida të reja na pret përpara. Këto që prezantuam më lart, janë vetëm hapat e para të kontrollit të emergjencës, mbajtjes së situatës nën kontroll dhe daljes nga karantinimi. Po pastaj çfarë na pret? Si do shkojë ekonomia?

Shëndeti individual i shoqërisë dhe shëndeti i ekonomisë duhet të ecin së bashku. Jemi në një rrugë me të panjohura, por mjaftueshëm të përgatitur për të përballuar sfidat. Industria bankare mbetet e angazhuar maksimalisht për të ofruar të gjithë mbështetjen e nevojshme në kapërcimin e kësaj situatë të vështirë. Të gjithë së bashku mundemi!

abi

AMERICAN BANK  
OF INVESTMENTS

*investo ne optimalizem*

[www.abi.al](http://www.abi.al)

# Tërmeti...dhe më pas

*Situata e pas tërmetit na mësoi se industria e sigurimeve dhe sektori bankar duhet (e në një farë mënyrë do të jenë të detyruara) të punojnë së bashku, për të zhvilluar konceptin dhe praktikën e bankë-sigurimeve (bancassurance), si pjesë e veprimtarisë së përditshme të industrisë bankare.*



**Prof. Asoc. Dr. Elvin MEKA<sup>1</sup>**  
Kryeredaktor

O rët e para të 26 nëntorit dhe momentet dramatike që përjetuam gjatë tërmetit, më i forti i ndodhur gjatë një intervali 40-vjeçar, që nga viti 1979, na kujtuan se tërmeti i 21 shtatorit ishte vetëm preludi i një periudhe krejt të ndryshme dhe komplekse, sociale dhe ekonomike, në të cilën sapo kishim hyrë. Tërmeti mori jetën e shumë njerëzve dhe prodhoi një faturë gjigande dëmi financiar për qeverinë, shoqëritë e sigurimeve, bizneset dhe individët.

Sektori bankar në Shqipëri u pozicionua në rreshtin e parë të mbështetjes për të gjithë të prekurit nga tërmeti, nëpërmjet donacioneve monetare dhe materiale, qofshin këto nga secila bankë, por dhe nëpërmjet AAB-së, si dhe duke marrë vendimet e duhura për të lehtësuar transfertat e fondeve dhe akomodimin e kërkesave nga huamarrësit e

ndryshëm, për ristrukturim të pagesave të kësteve të huas. Duhet të theksohet se, bankat në Shqipëri përjetuan pasoja të kufizuara, në drejtim të dëmeve financiare të shkaktuara nga tërmeti, falë mbulimit të mjaftueshëm me sigurim të kredive të dhëna dhe kolateraleve përkatëse të lidhura me to. Fatmirësisht, bankat patën dëme minimale në veprimtarinë e tyre operacionale, falë planeve efikase të vazhdimësisë së biznesit dhe reagimit të menjëhershëm ndaj situatës në vend.

Nga ana tjetër, industria e sigurimeve mori goditjen e jetës nga të dy tërmetet, duke u përballur me një faturë dëmi të konsiderueshme, si dhe me një mal burokracish e dokumentesh, siç kurrë më parë. Për fat të keq, por në të njëjtën kohë dhe pozitivisht, tërmeti/i/et zbuluan boshllëqet dhe mangësitë që ekzistonin brenda sistemit financiar në përgjithësi dhe industrisë së sigurimeve në veçanti, lidhur me konfigurimin e kontratave të sigurimeve, e në një plan më të gjerë, nivelin e edukimit financiar që disponon publiku i gjerë, për produktet e sigurimeve. Situata e pas tërmetit na mësoi se industria e sigurimeve dhe sektori bankar duhet (e në një farë mënyrë do të jenë të detyruara) të punojnë së bashku, për të zhvilluar konceptin dhe praktikën e **bankë-sigurimeve** (bancassurance), si pjesë e veprimtarisë së përditshme të industrisë bankare. Gjithashtu, ajo shpalosi nivelin e ulët të edukimit financiar të publikut të gjerë rreth

industrisë së sigurimeve, rolit dhe produkteve të saj, si dhe nevojën urgjente për ndërhyrje në drejtim të sigurimit të një edukimi financiar efikas dhe të dobishëm për të gjithë.

Për më tepër, zhvillimet e fundit dramatike, të lidhura me pandeminë Covid-19 dhe ndalimin aktual të ekonomisë thjesht i janë shtuar sfidave të mësipërme, me të cilat duhet të përballen, sot e në vijim, sektori bankar dhe industria e sigurimeve. Situata komplekse që po mbizotëron do të ndikojë në mënyrë të pashmangshme në veprimtarinë bankare, madje deri në nivelin e nevojës për vendimmarrje të rëndësishme strategjike. Sidoqoftë, ajo çka duhet bërë tani për tani është të ushqejmë besim brenda vetes, brenda ngrehinës institucionale bankare në vend, brenda profesionalizmit dhe kurajës tonë profesionale, duke mposhtur frikën dhe pasigurinë, ashtu siç ka thënë dhe Presidenti Amerikan Franklin D. Roosevelt në fjalimin e tij inaugurues: "**... e vetmja gjë nga të cilën duhet të kemi frikë është vetë frika ...**" Pra, është koha që bankat t'i kthejnë kërcënimet në mundësi dhe dobësitë në fuqi; është koha për të punuar për strategjitë S-O, brenda parimit të funksionimit të Analizës së njohur SWOT!

<sup>1</sup>Dekan i Fakultetit të Ekonomisë, Biznesit dhe Zhvillimit, Universiteti Europian i Tiranës, UET

# Pas tërmetit, industria financiare dhe shoqëria shqiptare

## Moment për reflektim

*Ne duhet të sigurohemi prej forcave madhore, pavarësisht probabilitetit se kur mund të ndodhë ngjarja, afër apo larg apo mund të mos na ndodhë kurrë në jetë. Shtëpia nuk është një konsum, është një investim afatgjatë e si i tillë, duhet mbrojtur!*



**Dr. Spiro BRUMBULLI**

Sekretar i Përgjithshëm  
SHOQATA SHQIPTARE E BANKAVE (AAB)

Tashmë që kanë kaluar muaj nga dita e ndodhjes së tërmetit të 26 nëntorit 2019, gjërat janë bërë të qarta: humbjet në jetë, dëmtimet e plota dhe nevojat për riparime. Ndërsa humbjet e jetëve nuk rikthehen, për të tjerat ka një angazhim të qeverisë që të strehojë në shtëpi të re të gjithë ata që humbën shtëpinë dhe një angazhim për riparimet e dëmtimeve, duke përfshirë edhe shoqëritë e ndërtimit në pallatet që mbajnë firmën e tyre. Industria bankare e përcolli me dhimbje, solidaritet dhe bashkëpunim gjithë procesin e dëritanishëm dhe, që në momentin

e ndodhjes së tërmetit, lëshoi menjëherë sinjale dhe mesazhe pozitive, duke qetësuar të gjithë ata që kishin hua. Punonjësit e bankave kanë vizituar dhe kontaktuar klientët e tyre, duke qëndruar afër dhe duke dhënë sqarime se si do të procedohet.

Në të njëjtën kohë, industria bankare hoqi komisionet për



Situata pas tërmetit bën thirrje për rishikim më të kujdesshëm të kontratave të sigurimit. Këtu kemi nevojë për sqarime më të sakta, për përkufizime më të plota dhe për ofrim produktesh më të larmishme nga industria e sigurimeve, sidomos qartësisht të sigurimit të pronës dhe sigurimit të huas.



transfertat në llogaritë e hapura për ndihmë ndaj tërmetit; vendosi të trajtojë rast pas rasti çdo huamarrës, sipas situatës së re të krijuar pas tërmetit; AAB dha kontribut 200 mijë euro në llogarinë e qeverisë për kontributet vullnetare, si dhe çdo

bankë u përfshi në kontributin solidar, sipas vendimmarrjes së brendshme. Këtu duhet shtuar edhe përballimi i situatës së krijuar për vet bankat në mjediset e ushtrimit të veprimtarisë. Situata pas tërmetit vërteton se sa efektive janë planet e vazhdimësisë që çdo bankë është e detyruar të ketë dhe se si ato ndihmuan rifillimin pa humbje kohe të veprimtarisë.

Por situata pas tërmetit na dëshmoi gjithashtu se, edhe pse e dëshirojmë lirinë ekonomike, funksionimin e lirë të tregjeve, ne nuk jemi ende gati ta pranojmë atë me gjithë ligjësitë e veta. Pasuria, në vendet me ekonomi tregu, është detyrim i çdo pronari të kujdeset dhe ta mbrojë. Kështu, është e pamundur që buxheti i shtetit të përballojë gjithmonë pasojat nga forcat madhore. Nevoja e edukimit financiar mbi sigurimin e pronës dhe pasurisë nga fatkeqësitë natyrore është domosdoshmëri. Kthesa të tilla të mëdha në mentalitet dhe mënyrë jetese jo gjithmonë i lihen proceseve natyrore të gjata të edukimit, por në emër të një interesi publik, ato përshejtohen me norma ligjore, duke i bërë pjesë të jetës sonë. Për shembull, diskutimi i gjatë në këtë periudhë tranzicioni, në lidhje me sigurimin e detyrueshëm të pronës, tani duhet të marrë rrugë. Nuk mundemi që në këtë mjedis



të ngrohjes globale, ku stinët kanë ndryshuar dhe fenomenet natyrore aktivizohen në një parregullsi të paparashikueshme, të ndodhemi me sytë nga qeveria dhe mbrojtje nga shteti. Sigurisht, shteti ka detyrën e përballimit të emergjencës, por zëvendësimin e dëmit duhet ta kërkojmë te kontributi i gjithsecilit, nëpërmjet përfshirjes në skemën e sigurimit të pasurisë – vullnetar, apo i detyrueshëm qoftë.

Deri tani, primi i sigurimit të pronës i detyrohet standardit të prezantuar nga bankat në procesin e huadhënies, duke siguruar pasurinë e marrë si kolateral. Individët, apo bizneset, që kanë bërë sigurimin e pronës për huan e marrë, janë në proces verifikimi dhe dëmshpërblimi. Por dëmshpërblimi, në rastin e dëmtimit të plotë të pronës shkon, së pari, për mbylljen e huas dhe, në varësi të sigurimit të kryer, mund të teprojë edhe për pronarin – kjo në varësi se çfarë opsioni ka zgjedhur huamarrësi për sigurimin: 1) sigurim të pronës për vlerën e plotë të tregut, apo 2) sigurim të pronës për pjesën e mbetur të huas. Në të dyja rastet, huamarrësi ndodhet i mbrojtur në raport me bankën, por në rastin e parë ka përparësi, se mund të marrë edhe një pjesë të shumës nga siguroesi si e ardhur për vete; në rastin e dytë, nuk mbetet asnjë qindarkë për të siguroarin, pasi gjithë shuma shkon për mbylljen e huas. Për shembull: në qoftë se qytetari A ka siguruar një hua prej 10 milionë lekë me një shtëpi të vlerësuar prej 14 milionë lekë, në rastin e dëmtimit të plotë të shtëpisë, shoqëria e sigurimit do të paguajë vlerën e plotë të tregut, prej të cilës do të zbritet ekspozimi ndaj bankës. Nëse ekspozimi ndaj bankës është, të themi, 4 milionë lekë, pjesa tjetër prej 10 milionë

lekë i kthehet të siguroarit (këtu po abstrajojmë nga e drejta e ndonjë përqindje në marrjen përsipër të rrezikut nga vet i siguroari). Në rastin e dytë, nëse qytetari B, në të njëjtat kushte si qytetari A, bën sigurimin vetëm për vlerën e mbetur të huas prej 4 milionë lekë, me humbjen e shtëpisë, do të shlyhet huaja ndaj bankës dhe nuk tepron asgjë për të. Nëse huamarrësi B, në momentin e sigurimit, nuk do të ishte tërhequr pas madhësisë më të vogël të primit, ai do të përfitonte një pjesë të shumës nga polica e sigurimit, por duke u munduar të ulë shpenzimin, ka marrë përsipër rrezikun e mos përfitimit për vete nga shuma e dëmshpërblimit.

Vëmendja e shtuar ndaj kërkesave të tilla, që në momentin e aplikimit për hua duken sikur nuk do të na hyjnë ndonjëherë në punë, marrin një vlerë të jashtëzakonshme në sigurinë dhe komoditetin që na krijohet për të përballuar pasojat e ndodhjes së ngjarjes, që nuk varet nga ne. Sot është momenti për të kuptuar se këmbëngulja e bankave për sigurimin e pronës dhe të jetës së huamarrësit të mos kuptohen si shtesë takse, por si blerje instrumenti kundër rrezikut. Kjo që rezulton tani nga humbja e shtëpive duhet të jetë një mësim për të gjithë. Ne duhet të sigurohemi prej forcave madhore, pavarësisht probabilitetit se kur mund të ndodhë ngjarja, afër apo larg apo mund të mos na ndodhë kurrë në jetë. Në botën e zhvilluar, njerëzit blejnë shtëpi me hua dhe punojnë gjithë jetën për shlyerjen e saj. Shtëpia nuk është një konsum, është një investim afatgjatë e si i tillë, duhet mbrojtur!

Situata pas tërmetit bën thirrje për rishikim më të kujdesshëm të kontratave të sigurimit. Këtu kemi nevojë për sqarime më të

sakta, për përkufizime më të plota dhe për ofrim produktesh më të larmishme nga industria e sigurimeve, sidomos qartësim të sigurimit të pronës dhe sigurimit të huas. Për bizneset situata mund të jetë më komplekse, jo vetëm se sigurimi mund të jetë edhe për lloje të tjera të pasurisë, si: linja teknologjike, makineri e pajisje, inventar, etj., përveç sigurimit të pasurisë së paluajtshme, por edhe se marrëdhënia është edhe me institucione të tjera. Prandaj koordinimi i të gjitha palëve – institucioneve, si: Agjencia Shtetërore e Kadastrës, Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve, bashkia, institucione të tjera të specializuara – është irëndësishëm që të ndjekë burokracinë e vet, por pa e burokratizuar. Përveç kompensimit dhe dëmshpërblimit nga shoqëritë e sigurimit, industria bankare është treguar e gatshme të ofrojë skema lehtësuese financimi për ri-ngritjen e biznesit.

Momenti i riparimit të pasojeve të tërmetit të 26 nëntorit 2019 duhet të kthehet në një mundësi për rritje ekonomike. Kosto e riparimit të dëmeve prej afro 1 miliardë euro është e konsiderueshme, edhe pse një pjesë e burimeve financiare janë nëpërmjet donacioneve dhe granteve. Këto, duke shtuar edhe huat e buta dhe kontributin e buxhetit, garantojnë mbulimin e plotë të nevojave. Gjithsesi, sfidë mbetet përthithja e këtyre fondeve me projekte të mirë pranuar, si dhe administrimi i gjithë procesit. Është i domosdoshëm që procesi të jetë jo vetëm transparent, por edhe i mirë përcaktuar. Bankat janë të gatshme për t'u përfshirë në këtë proces, kundrejt kërkesave që mund të kenë ndërtuesit, apo edhe përdoruesit. Një kantier i madh pune do të hapet në vend.

# Tregu i sigurimeve pas tërmetit dhe edukimi financiar

## Disa çështje që meritojnë vëmendje

Nëse vihet në zbatim, sigurimi i detyrueshëm rrit penetrimin e sigurimit dhe do kemi një ulje në përqindje të shpenzimeve të marrjes në sigurim dhe atyre administrative, ulje të primit të ri-sigurimit, si dhe ulje të tarifës për njësi banimi, që do të paguhet nga qytetarët.



### Aranit MUJA

Aktuar  
AUTORITETI I MBIQËQYRJES FINANCIARE  
(AMF)

Viti 2019 paraqiti disa sfida në tregun e sigurimeve në vend. Ndër to veçohen tërmetet e 21 shtatorit dhe 26 nëntorit. Tërmeti i 26 nëntorit, më i forti, kishte një magnitudë 6.4 të shkallës Rihter dhe specialistët e cilësuan si më i forti i 40 viteve të fundit. Këto dy tërmete e vunë tregun e sigurimeve përballë kërkesave të mëdha për dëmshpërblim. Kërkesat për dëmshpërblim, që janë trajtuar nga tregu i sigurimeve deri tani, janë 5,129 dhe arrijnë vlerën 29 milionë euro. Nga kjo vlerë, shoqëritë e sigurimit që ushtrojnë veprimtari në Shqipëri do të paguajnë rreth 1.8 milionë euro, ndërsa diferenca do të paguhet nga shoqëritë risiguruese, në përputhje me kuadrin ligjor dhe

rregullator në fuqi.

Referuar numrit të dëmeve të raportuara, në lidhje me pronat e siguruara, vihet re që rreth 85% e tyre i përkasin të siguruarve, të cilët kanë siguruar pronën për efekt kredie, ndërsa pjesa tjetër janë prona të siguruara në mënyrë vullnetare, përfshirë këtu edhe objektet shtetërore, si:



Edukimi i vazhdueshëm financiar do të ndërgjegjësojë konsumatorin në marrjen e vendimeve të drejta dhe të bazuara në informacionin e nevojshëm. Në këtë këndvështrim, rezultate më të mëdha do të arrihen nga një bashkëpunim edhe me të gjithë aktorët, të cilët ushtrojnë veprimtarinë e tyre në tregun e sigurimeve.



universitetet, spitalet, etj.

Në funksionin e tij rregullator për tregun e sigurimeve, Autoriteti i Mbiqëqyrjes Financiare (AMF), në bashkëpunim me grupet e interesit, ka hartuar ligjin e ri, që rregullon tregun e sigurimeve, që është miratuar në vitin 2014. Nga pikëpamja menaxhimtërrrezikut, ligji 52/2014 "Për veprimtarinë

e sigurimit dhe risigurimit", ndër të tjera, parashikon që shoqëritë e sigurimit duhet të ri-sigurojnë të gjitha rreziqet, që tejkalojnë 10% të aftësisë së tyre paguese. Me Rregulloren nr. 85/1, datë 30.09.2015 "Për kriteret e risigurimit", të ndryshuar, AMF ka përcaktuar cilësinë e ri-siguruesve me të cilët duhet të nënshkruajnë kontratat e ri-sigurimit shoqëritë që ushtrojnë veprimtarinë e sigurimit në Republikën e Shqipërisë. Cilësia e ri-siguruesve që mbulojnë aktualisht shoqëritë e sigurimit është A+ e lart, sipas agjencive klasifikuese Standard & Poors, AM Best, Fitch, etj. Për ngjarjet e tërmetit, duke qenë ngjarje me probabilitet të ulët, por me ndikim të lartë në rast ndodhjeje, AMF ka miratuar gjithashtu me rregullore metodologjinë e llogaritjes së normës së mbajtjes agregate neto për sigurimin nga tërmeti (NST), për shoqëritë e sigurimit. Nga viti 2014 e në vijim, AMF e mbikëqyr tregun e sigurimeve sipas metodologjisë me bazë rreziku.

Duke vrojtuar treguesit e shoqërive të sigurimit, vihet re se tregu i sigurimeve e përballoi me sukses faturën financiare të dëmeve, të ndodhura nga dy ngjarjet e tërmetit, duke e ndarë edhe me shoqëritë e ri-sigurimit këtë faturë financiare. Në mënyrë që mbulimi me sigurim i këtyre rreziqeve të vazhdojë me sukses,

është e domosdoshme rritja e numrit të rreziqeve të siguruara nga tërmeti në formë vullnetare apo të detyrueshme. Aktualisht ky numër vlerësohet në nivelin e 3%, nivel që gjykohet si shumë i ulët për të përfituar në prime më të ulëta nga ri-siguruesit, të cilët do të pasqyroheshin në konsumatorin final.

Në funksion të mbrojtjes konsumatore dhe zhvillimit të tregut të sigurimeve, në linjë me disa vende me rrezik të lartë sizmik, si: Turqia apo Rumania, etj., Banka Botërore, ka rekomanduar kalimin në sigurim të detyrueshëm të ndërtesave rezidenciale nga tërmeti. Kjo sigurisht kërkon që tarifat e sigurimit të jenë të përballueshme nga të gjithë qytetarët dhe të garantohet një vlerë bazë dëmshpërblimi për njësi banimi, e për vlera më të larta, të qëndrojnë sigurimi vullnetar. Nëse vihet në zbatim, sigurimi i detyrueshëm rrit penetrimin e sigurimit dhe do kemi një ulje në përqindje të shpenzimeve të marrjes në sigurim dhe atyre administrative, ulje të primit të ri-sigurimit, si dhe ulje të tarifës për njësi banimi, që do të paguhet nga qytetarët. Në tërësi, sigurimi i detyrueshëm ofron kushtet për një mbrojtje më të mirë të të siguruarve, në një vend me ekspozim të lartë ndaj tërmeteve, siç është Shqipëria.

### **Ndërgjegjësimi i publikut dhe biznesit për përdorimin e produkteve të sigurimeve**

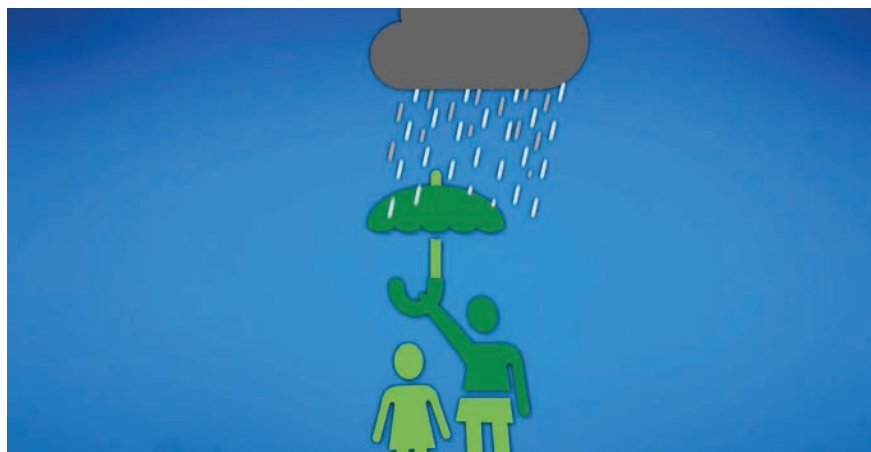
Edukimi financiar i publikut gjykohet nga Autoriteti si një faktor shumë i rëndësishëm për zhvillimin e tregut të sigurimeve. Nëpërmjet rritjes së njohurive dhe ndërgjegjësimit të publikut rreth produkteve të ofruara nga tregu i sigurimeve, do të rritet besimi i konsumatorit, duke kontribuar

njëkohësisht në zhvillimin e tregut financiar në përgjithësi. Edukimi i vazhdueshëm financiar do të ndërgjegjësojë konsumatorin në marrjen e vendimeve të drejta dhe të bazuara në informacionin e nevojshëm. Në këtë këndvështrim, rezultate më të mëdha do të arrihen nga një bashkëpunim edhe me të gjithë aktorët, të cilët ushtrojnë veprimtarinë e tyre në tregun e sigurimeve.

Duke pasur në vëmendje rëndësinë e madhe të edukimit financiar të popullatës, AMF është angazhuar në veprime konkrete, për rritjen e besimit dhe edukimit të konsumatorit për tregjet nën mbikëqyrje, nëpërmjet organizimit të veprimtarive të shumta informuese dhe edukuese, për zbatimin e Strategjisë së miratuar nga Bordi i AMF-së: "Për rritjen e besimit të konsumatorit/investitorit në tregjet nën mbikëqyrje". Strategjia e AMF-së përfshin një fushatë informuese, takime e orë të hapura leksionesh në universitete publike e private në vend, mundësimin e praktikave mësimore të studentëve pranë AMF-së dhe subjekteve nën mbikëqyrje, si edhe kryerjen e anketimeve, për të matur nivelin e njohurive financiare të publikut. Gjithashtu, AMF ka lidhur marrëveshje bashkëpunimi

me pjesën më të madhe të universiteteve, me qëllim bashkëpunimin e mëtejshëm, për edukimin e brezit të ri. Çdo vit tashmë është bërë traditë që AMF organizon Konferencën e studentëve për Edukim Financiar, për t'i nxitur studentët të hulumtojnë dhe të punojnë për të përmirësuar dijet e tyre, për sa i përket tregjeve financiare jo-bankare.

Një tjetër nismë, e ndërmarrë nga AMF, është ftesa për angazhimin për bashkëpunim të institucioneve publike, si: Banka e Shqipërisë, Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë, Ministria e Financave dhe Ekonomisë, etj., për hartimin dhe zbatimin e një strategjie mbarëkombëtare për edukim financiar, duke marrë përsipër detyrime të ndryshme dhe duke angazhuar kapacitetet e brendshme profesionale, për edukimin financiar të popullatës duke nisur nga bazat. Konsumatori i produkteve financiare ka nevojë të mësojë sa më shpejt aq më mirë, në mënyrë që të menaxhojë financat personale, financat e familjes, të ardhurat dhe shpenzimet e përditshme, apo të investojë në produktet e ndryshme financiare. Edukimi Financiar duhet të fillojë që nga bankat e shkollës dhe të vijojë përgjatë gjithë jetës.



# Reflektime mbi tërmetin e 26 nëntorit

*Pas tërmetit të 26 nëntorit ka patur një rritje të interesimit për informacion për sigurimin nga fatkeqësitë, e sidomos për tërmetin, por çuditërisht rastet e sigurimeve kanë qenë të pakta. Kjo është një kampanë që bie për të gjithë ne, e veçanërisht për tregun e sigurimeve, i cili duhet të rrisë kujdesin për edukimin e konsumatorit, e sidomos të brezit të ri.*



**Edvin LIBOHOVA**

Sekretar i Përgjithshëm

SHOQATA E SIGURUESVE TË SHQIPËRISË

Zakonisht, tërmetet përbëjnë katastrofat natyrore me pasojat më të mëdha humane dhe materiale. Pavarësisht faktit që ato ndodhin më rrallë, e në përgjithësi kanë cikle, që shkojnë në dhjetëra vite, dëmet që ato shkaktojnë lënë gjurmë të thella në zhvillimin ekonomik-social të një vendi, rikuperimi i të cilëve kërkon vite dhe fonde të konsiderueshme. I tillë ishte dhe tërmeti që goditi vendin më 26 nëntor 2019, ku u rrafshuan dhe u dëmtuan rëndë qindra banesa, vlera e të cilave llogaritet në qindra milionë euro.

Në mbulimin financiar të dëmeve të shkaktuara, një rol aktiv dhe të rëndësishëm po luan edhe tregu i sigurimeve. Bazuar në raportimet e fundit, të publikuara nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, rezulton se në total, nga të gjitha shoqëritë e sigurimit

jo-jetë, janë evidentuar dhe ndjekur mbi 5,000 raste dëmsh, me një vlerë dëmshpërblimi prej rreth 3,7 miliardë lekë, duke dëmshpërblyer mbi 2,300 raste, me një vlerë mbi 900 milion lekë dhe pjesa tjetër është në proces trajtimi. Ndërkohë, duhet përmendur që për dëmet e shkaktuara nga tërmeti i 21 shtatorit 2019 vlera e dëmshpërblimeve nga tregu i sigurimeve rezulton mbi 400 milionë lekë.

Në periudhën e pas tërmetit, si rezultat i njohurive të pakta të konsumatorëve dhe mungesës së eksperiencës për raste të tilla katastrofash, shoqëritë e sigurimeve u përballen me mjaft problematika gjatë trajtimit të dëmeve, ndër të cilat mund të përmendim:

- Pritshmëritë e të siguruarve, sidomos në rastet e marrjes së huave për blerje banesash dhe sigurimin e kolateralit pranë bankave, ishin mjaft të larta, krahasuar me atë çka rezultonte nga vlerësimi bazuar në policën e sigurimit (niveli i sigurimit, pjesa e zbritshme, etj.).
- Në shumë raste njoftimet për ngjarjet janë bërë me vonesë, çka është pasqyruar në afatin e dhënies së dëmshpërblimit, duke shkaktuar shpesh herë edhe pakënaqësi nga të siguruarit.
- Vonesa në kryerjen e vlerësimit të dëmeve lende ka objekte që nuk kanë përfunduar

vlerësimin), ose vonesat në përcaktimin se cilët objekte do të shemben dhe cilët do të riparohen – e të gjitha këto si rezultat i kapaciteteve të pamjaftueshme të ekspertizës në treg. Nuk janë të pakta rastet kur vlerësimet e dëmeve janë sjellë nga inxhinierë që nuk janë të licencuar për vlerësimet e pronave dhe as të licencuar si trajtues dëmi. Po kështu, ka pasur shumë raste mashtrimesh nga inxhinierë preventivues, që kanë futur klientët në qorrrokak, duke rritur vlerat e preventivave me qëllim përfitimi të padrejtë.

- Mungesa e njohurive për tregun e sigurimeve (shpesh ka krijuar idenë për siguruesit si organizatë humanitare), që do të mbulojnë çdo dëm të mundshëm, pavarësisht kushteve të përcaktuara në policën e sigurimit dhe në përgjithësi, për pronat e marra në sigurim me vlerë zëvendësimi është kërkuar dëmshpërblim me vlerë tregu.

Qytetarët nuk kanë informacion të mjaftueshëm për sigurimin e banesave dhe bizneseve të tyre.

Rastet e tërmeteve të ndodhuara në shtator dhe në nëntor 2019, treguan me shifra konkrete atë problematikë që siguruesit e hasin çdo ditë, ku peshën kryesore të policave të sigurimit të pronës e zënë ato për efekt huaje (mbi 85%). Në këtë rast, i siguruari, që është huamarrësi, nuk ka informacion

(të paktën në 90% të rasteve) se për çfarë shërben polica e sigurimit, çfarë dëmsh mbulon polica, deri në çfarë kufiri mund të arrijë dëmshpërblimi, ç'do të thotë aplikim i nën-sigurimit sipas kontratës me bankën, cilat janë rastet e përjashtimit, etj. Këto elementë, në përgjithësi nuk i janë shpjeguar nga banka dhe as i është dhënë mundësia agjentit të sigurimeve që të kontaktojë me këta klientë, për t'ju dhënë shpjegimet e duhura.

Sigurimi nga tërmeti, në përgjithësi është një sigurim shtesë, që aplikohet në policën e sigurimit të pronës nga rreziqet, ku rreziku bazë është rreziku nga zjarri (zjarr, rrufe, eksplozion, etj.) dhe rrezik shtesë është tërmeti. Në praktikën e përditshme tregu i sigurimeve operon me 2 polica kryesore: Sigurim Prone dhe Sigurim Prone për efekt huaje. Eksperiencat e vendeve të tjera ofrojnë modele të ndryshme sigurimi të pronës nga katastrofat natyrore (përfshirë dhe tërmetin), duke kombinuar sigurimin e detyrueshëm me atë vullnetar, ndërkohë që të ne ky lloj sigurimi është sigurim vullnetar.

Mendoj se paraqet interes të ndalemi pak të marrëdhënia e tregut të sigurimeve me bankat, për rastet e sigurimit të pronës për efekt huaje. Klientët e bankave kanë shfaqur shqetësim dhe pakënaqësi për masën e dëmshpërblimit, pasi në shumë raste, bankat janë të interesuara për mbulimin e huas dhe jo të pronës së klientit, çka ka sjellë që shumë objekte të jenë në nën-sigurim, koeficient i cili ulet me kalimin e viteve, si pasojë e pagimit të huas. Logjikisht në finale, rezulton ulje e dëmshpërblimit për dëmet e ndodhura. Ka ardhur koha që tregu i sigurimeve

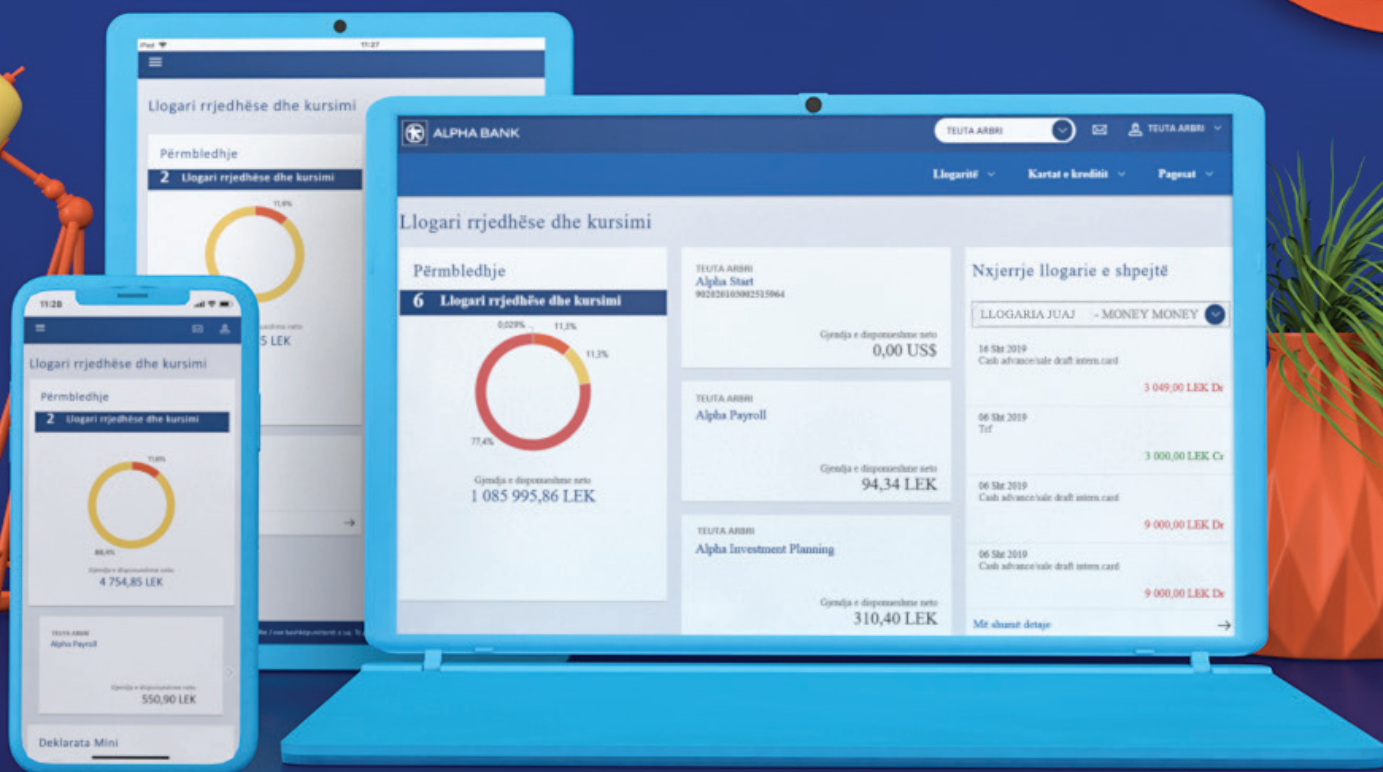
dhe bankat të ulen dhe të standardizojnë marrëdhëniet mes tyre, për sigurimin e pronës për efekt huaje, si dhe për sigurimet e tjera. Zgjerimi i edukatës së sigurimit kërkon që bankat të luajnë më mirë rolin e brokerit në marrëdhënien me klientët, duke i sqaruar ata për termat e kontratës dhe asistuar ata për një sigurim sa më të leverdisshëm, ku më i rëndësishëm është aplikimi për sigurim me vlerën e zëvendësimit.

Po kështu, bankat duhet që të paraqesin te shoqëritë e sigurimeve dokumentacion më të plotë të pasurisë në momentin e marrjes në sigurim, përfshirë raportin e vlerësimit, si dhe informacion të qartë për secilën njësi të lënë si kolateral. Klientët duhen sqaruar që marrëdhënia e tyre për sigurimin në rast huaje është një marrëdhënie me bankat, të cilat janë edhe përfituese në rastet kur kemi ngjarje të sigurimit.

Pas tërmetit të 26 Nëntorit ka patur një rritje të interesimit për informacion për sigurimin nga fatkeqësitë, e sidomos për tërmetin, por çuditërisht rastet e sigurimeve kanë qenë të pakta. Kjo është një kampanë që bie për të gjithë ne, e veçanërisht për tregun e sigurimeve, i cili duhet të rrisë kujdesin për edukimin e konsumatorit, e sidomos të brezit të ri. Duke reflektuar mbi çfarë ka ndodhur gjatë dhe pas tërmetit, arrijmë në përfundimin se, mbi të gjitha, ajo që ne mund të realizojmë është që të marrim masa parandaluese dhe të përgatitemi seriozisht, për të minimizuar pasojat e këtyre katastrofave natyrore, ndërkohë që për të pasur një mbrojtje dhe mbulim sa më të mirë ndaj pasojave të tërmeteve, duhet punuar në disa drejtime, si vijon:

- Edukimi i konsumatorit përbën sfidën kryesore me të cilën duhet të përballemi dhe ta fitojmë atë. Shifrat tregojnë se, nga rreth 1,2 milionë tituj pronësie në rang vendi, janë të siguruar rreth 46 mijë prej tyre (përfshirë këtu edhe sigurimet për efekt huaje), çka do të thotë më pak se 4% e pronave.
- Tregu i sigurimeve duhet të rrisë shkallën e informimit dhe ndërgjegjësimit të individit dhe bizneseve, për rëndësinë që kanë sigurimet në përgjithësi. Në këtë aspekt, kërkohet ndihma dhe bashkëpunimi me Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare, me sistemin arsimor, me bankat dhe institucionet e mikrofinancës, etj. Njohuritë edukative mbi sigurimet duhet të fillojnë gradualisht që në ciklet e ulëta të sistemit arsimor.
- Mungesa e eksperiencës dhe e kulturës për sigurimet kërkon përgatitjen dhe zbatimin e një kuadri ligjor të detyruar për sigurimet nga katastrofat natyrore, ashtu siç e kanë mjaft vende në rajon. Përmendim këtu rastin e Turqisë dhe të Rumanisë, të cilat aplikuan një kuadër ligjor të detyruar, menjëherë pas tërmeteve që këto dy vende patën përpara disa viteve.
- Kërkohet detyrimisht të rriten investimet për futjen e teknologjive të reja monitoruese dhe përgatitjen e stafeve profesionale në fushën e sizmiologjisë (ka mungesa të theksuara në specialistë dhe pajisje; ende nuk kemi një hartë të plotë sizmike për vendin, etj.), si edhe për të forcuar dhe kompletuar më mirë strukturat e emergjencave civile.

# ALPHA E-BANKING JEMI ATY KU TI JE!



- **Transferta** brenda dhe jashtë Shqipërisë
- **Pagesa** të ndryshme
- **Kontroll** llogarie



# Rregullimet ligjore për rritjen e kreditimit

## Disa propozime konkrete

*Qeveria duhet të identifikojë sektorët strategjikë të ekonomisë, për një afat kohor më të gjatë se buxheti vjetor. Ky identifikim mund të çojë edhe në zbatimin e një regjimi më të lehtësuar të peshave të aktiveve me rrezik.*



### Brunilda KOSTARE

Këshilltare ligjore  
SHOQATA SHQIPTARE E BANKAVE

Në maj të vitit 2019, Banka e Shqipërisë organizoi një tryezë të përbashkët me drejtues të lartë të bankave tregtare, në të cilën u diskutua mbi gjendjen konkrete të kreditimit të ekonomisë dhe problematikat që lidhen me të. Në vijim të diskutimeve të kësaj tryeze, palët u dakordësuan për zhvillimin e një platforme, ku të identifikoheshin veprime konkrete që ndihmojnë në uljen e rrezikut dhe krijojnë kushte më të mira për rritjen e kreditimit.

Në nëntor të vitit 2019 u hartua Platforma për Rigjallërimin e Kreditimit, një plan i përbashkët veprimesh që angazhon Bankën e Shqipërisë dhe sektorin bankar për përmirësime rregullative dhe nisma konkrete, me synim nxitjen e kreditimit.

Në ndjekje dhe zbatim të platformës së miratuar, Shoqata Shqiptare e Bankave (AAB) organizoi, në dhjetor 2019, një tryezë të rrumbullakët me

përfaqësues nga sektori bankar, por jo vetëm, ku u ftuan edhe përfaqësues të Bankës së Shqipërisë, Bankës Botërore, IFC-së dhe Delegacionit të BE-së në Tiranë. Duke marrë në konsideratë diskutimet dhe propozimet pjesëmarrësve, AAB finalizoi një material me të gjitha problematikat dhe ndërhyrjet/veprimet e nevojshme për trajtimin e tyre, si një plan masash të cilat synojnë rritjen e kreditimit. Ky plan masash dhe qëllimi i tyre final gjeti mbështetjen e plotë të Ministrisë së Financave & Ekonomisë.

Me ftesë të Ministres së Financave dhe Ekonomisë në datën 6 mars 2020 u organizua një takim me përfaqësuesit më të lartë të këtij institucioni, Bankës së Shqipërisë, Këshillit të Investimeve dhe të institucioneve ndërkombëtare si: Banka Botërore, Zyra e Delegacionit të Bashkimit Evropian në Shqipëri dhe IFC-së, me qëllim evidentimin e problematikave të cilat lidhen me rritjen ekonomike, pengesat, si dhe hapat që mund të ndërmerren për përmirësimin e klimës së biznesit.

Në këtë takim, AAB parashtroi masat e identifikuar, për të cilat kërkohet ndërhyrje ligjore dhe rregullatore. Përmbledhtazi këto masa të propozuara janë:

a) Në ligjin "Për Kadastrën"- rritja e mundësive për mbulim me kolateral

Ligji i ri për Kadastrën ka sjellë përmirësime, për sa i përket regjistrimit të pronave dhe të drejtave reale mbi to. Por ende hasen/evidentohen problematika, të cilat krijojnë pasiguri ligjore për bankat (kreditorët). Problematikat e evidentuara lidhen me transaksionet për objektet/godinat në ndërtim, ku

shumica e tyre ndodhin përgjatë kohës së ndërtimit, ende pa u përfunduar dhe regjistruar ndërtimi.

Nevojitet të mirërregullohet kontrolli i transferimit të hipotekës së vendosur mbi një truall edhe në ndërtimin/godinën mbi këtë truall, në momentin kur regjistrohet godina e përfunduar, si dhe gjatë fazave të ndërtimit, pasi nuk ka asnjë kontroll mbi regjistrimin, apo jo të tyre në regjistër, apo dhe mungesa e kontrollit mbi kontratat e porosive/sipërmarrjes që ndërtuesi nënshkruan me palë të treta.

Për sa më sipër dhe jo vetëm është evidentuar se nevojiten ndryshime ligjore mbi:

- parashikimin e regjistrimit të kontratave të sipërmarrjes/porosisë – të parashikohet mundësia e bankës për të krijuar dhe regjistruar në këtë regjistër të veçantë hipotekar të drejta reale mbi sendin në ndërtim, pronësia e të cilit do të fitohet në të ardhmen;
- detyrimin për noterizimin dhe regjistrimin e kontratës së sipërmarrjes – noterët të kenë detyrimin që të noterizojnë dhe regjistrojnë këtë kontratë;
- regjistrimin e kontratës së hipotekës së ardhshme që në fazën e ndërtimit (pasi është regjistruar leja e ndërtimit) – sot në praktikë nuk bëhet ky regjistrim, me arsyetimin se "sendi nuk ekziston ende";
- rregullimin e kontrollit të transferimit të hipotekës së vendosur mbi një truall edhe në ndërtimin/godinën mbi këtë truall, në momentin kur regjistrohet

godina e përfunduar – pasi kjo sjell mos transferimin e hipotekës së vendosur mbi truall, duke bërë të pamundur realizimin e të drejtave të bankës;

- rregullimin e pasojave të moszbatimit të lidhjes së truallit me lejen e ndërtimit (dhe më pas godinën) nga ASHK, duke lënë pa zgjidhje palët, të cilat janë të detyruara t'i drejtohen gjykatës.

b) *Nxjerrja e akteve nënligjore në zbatim të ligjit "Për Kadastrën - duke synuar të rregullohet sa me poshtë:*

- Neni 28 parashikon garantimin e qasjes mbi ekstraktet – nevojitet të parashikohet në aktet nënligjore dhe të krijohet mundësia e qasjes së bankave në këto regjistra/ekstrakte, duke qenë se vet ligji parashikon një qasje të tillë.
- Neni 48 parashikon regjistrimin e lejes së ndërtimit - të hartohen aktet nënligjore, apo infrastruktura për zbatimin e këtij neni, në mënyrë që të minimizohet rreziku i bankave, duke njohur edhe statusin e pronës para se të merret hipoteka.
- Nxjerrjen e një Akti të Unifikuar/Udhëzim nga Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK me qëllim orientimin e ASHK-ve vendore në zbatim të dispozitave ligjore – praktika dhe standarde të njëjta – rregullim dhe unifikim i mënyrës se si e zbatojnë ligjin zyra të ndryshme të ASHK-së për lidhjen e truallit me ndërtimin e bërë me leje ndërtimi.
- Gjetja e një zgjidhje nga ana e ASHK-së, për mënyrën e saktë të regjistrimit të HEC-eve.

c) *Zgjidhja e ngërçit me organet tatimore gjatë procedurave të ekzekutimit të detyrueshëm, në rastet kur mbi kolaterale të bankave është vënë bllokim nga administrata tatimore, për sa parashikohet në ligjin "Për procedurat tatimore", i ndryshuar:*

Në momentin kur banka pajiset me kartelë të rifreskuar të pronësisë, kolaterali rezulton të jetë bllokuar nga administrata tatimore. Ky bllokim,

në këndvështrim të Tatimeve (edhe pse është vendosur shumë vite pasi prona është hipotekuar në emër të bankës) është në radhë preferenciale para bankës, e në këto kushte, banka mbetet pa kolateral. Praktikën më të mira ndërkombëtare tregojnë se, renditja e kreditorëve gjithmonë mbron kreditorin e siguruar me hipotekë, sipas kohës së vendosjes së hipotekës.

d) *Garantimi i qasjes në të dhëna tatimore të subjekteve huamarrës, në mënyrë që banka të bazohet mbi të dhëna efektive dhe të vërteta, si dhe në kohë reale, duke përsheptuar procesin e kreditimit dhe sigurinë e informacionit të marrë.*

e) *Sigurimi i qasjes elektronike për bankat në informacionin e nevojshëm që disponohet nga entet publike (e-albania), për një vlerësim më të gjerë të rrezikut të huamarrës.*

f) *Ndryshime në ligjin 26/2019 "Për shërbimin përmbartimor privat" dhe nxjerrja e akteve nënligjore në zbatim të tij, për sa i përket rasteve që duhet të transferohen nga një përmbartues në një tjetër.*

Nevojiten ndryshime për sa i përket parashikimeve mbi veprimtarinë dytësore të mbledhjes së detyrimeve me mirëkuptim, i cili njihet nga ky ligj ekskluzivisht si veprimtari që kryhet nga përmbartuesi privat.

g) *Metodologjia për vlerësimin e kolateraleve duhet të miratohet me VKM.*

*Në zbatim të nenit 564 Kodit të Procedurës Civile, ende nuk ka dalë një VKM për metodologjinë e vlerësimit të kolateraleve.*

h) *Nevoja për reduktimin e cash-it, me qëllim luftimin e informalitetit.*

- Ujja e kufirit të veprimit në para' fizike nga biznesi në biznes, individit te individit dhe nga individit te biznesi.
- Çdo njësi tregtare duhet të jetë e detyruar të ofrojë një alternativë pagese, përveç asaj në para' fizike.
- Kufizimi i këmbimeve cash nga byrotë e këmbimeve.
- Vendosja e kushtit financiar në çdo

aplikim për marrje leje ndërtimi.

- Kufizimi i përdorimit të euros në ekonomi si monedhë pagese.

i) *Diversifikimi dhe zhvillimi i formave alternative të kolateralit:*

- Duhet të merret në konsideratë krijimi i mundësive për një përdorim me të gjerë të Bonove/Obligacioneve të Thesarit si kolateral financiar, pasi deri tani bankat pranojnë vetëm ato që kanë në bankat e tyre.
- Të shikohet mundësia e përdorimit të çekut si kolateral financiar (ndërmarrja e rregullimeve të nevojshme ligjore), duke i referuar eksperiencave të vendeve të tjera, si p.sh.: Turqia, Italia, etj.

j) *Rishikimi i rregulloreve për pasuritë e paluajtshme që bankat kanë marrë në bilancet e tyre.*

Këto ndryshime në rregulloret përkatëse të Bankës së Shqipërisë duhet të synojnë çlirim të kapitalit, i cili që mund të përdoret për të rritur kreditimin.

k) *Identifikimi i sektorëve prioritarë për kreditim dhe pasurimi i produkteve dhe skemave kredituese.*

Qeveria duhet të identifikojë sektorët strategjikë të ekonomisë, për një afat kohor më të gjatë se buxheti vjetor. Ky identifikim mund të çojë edhe në zbatimin e një regjimi më të lehtësuar të peshave të aktiveve me rrezik.

Masave të mësipërme u duhen shtuar edhe projekti për ngritjen e Byrosë së Kredisë dhe tarifat e shërbimit përmbartimor. Të dyja janë të filluara, por kërkojnë shtytje nga institucionet shtetërore.

Me gjithë parashtrimet/propozimet e mësipërme, të cilat janë evidentuar dhe paraqitur nga AAB, mendojmë dhe jemi të bindur se bashkëpunimi me institucionet përkatëse shtetërore dhe ato partnere ndërkombëtare, do të bënte të mundur krijimin e kushteve më të sigurta dhe perceptimin më të ulët për rrezikun gjatë veprimtarisë huadhënëse.



# Sektori bankar në Kosovë:

## Në pararojë të ekonomisë së Kosovës

Përfshirja financiare mbetet një përparësi e vazhdueshme për sektorin e shërbimeve bankare në Kosovë, e cila mund të arrihet përmes edukimit financiar, dizenjimit të produkteve, përmirësimeve në infrastrukturën e pagesave dhe digjitalizimin e shërbimeve.



### Dr. Petrit BALIJA

Kryeshafi Ekzekutiv  
SHQATA E BANKAVE TË KOSOVËS  
(SHBK)

Sektori i shërbimeve bankare përbën pjesën më të madhe të sistemit financiar të Kosovës. Tashmë janë 10 banka tregtare që operojnë në Kosovë, e që përfaqësojnë më shumë se 4,5 miliardë Euro aktive, të cilat janë rritur në mënyrë të qëndrueshme gjatë dy dhjetëvjeçarëve të fundit, që kur u hodhën themelet e para të sistemit financiar të Kosovës, në vitin 1999. Sektori i shërbimeve bankare është forcë shtytëse dhe pararojë në zhvillimin ekonomik të Kosovës.

### Depozitat dhe huadhënia

Bankat kanë krijuar një mjedis shumë të besueshëm, brenda ekosistemit social dhe ekonomik në Kosovë. Ky besim i madh ka mundësuar një nivel më të lartë produktiviteti dhe një

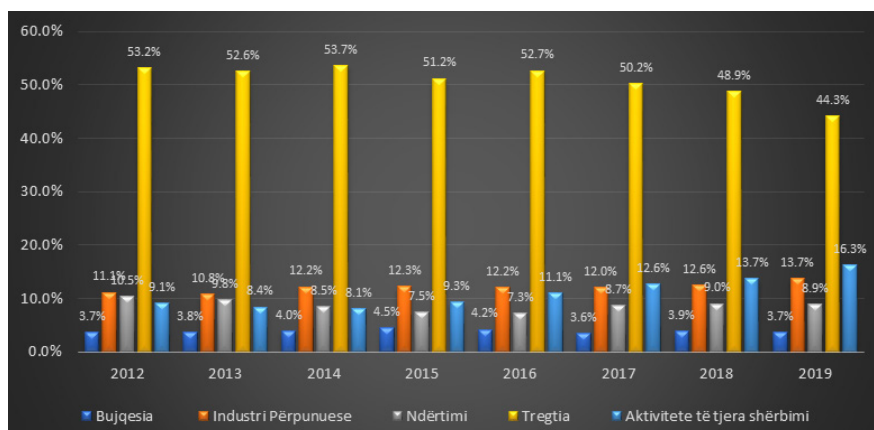
rritje graduale, por të vazhdueshme, të sektorit bankar. Në vitin 2019, ky besim u konfirmua edhe një herë nëpërmjet normës së lartë të rritjes së depozitave, përkatësisht me 16% rritje vjetore. Depozitat në total arritën mbi 3.9 miliardë Euro, ndërsa portofoli i huave u rrit me 10%, në 3 miliardë Euro.

### Huadhënia për ndërmarrjet

Qasja në financim për bizneset është thelbësore për ekonominë, pasi mundëson zgjerimin dhe rritjen e kapaciteteve, qofshin këto njerzore ose jo, duke krijuar momentin e duhur për zgjerimin e biznesit. Bankat në Kosovë kanë luajtur një rol thelbësor në zhvillimin e korporatave dhe NMV-ve në vend. Ky bashkëpunim midis ndërmarrjeve dhe bankave nuk është zhvilluar pa sfida, duke marrë parasysh që, si sistemi financiar, ashtu edhe sektori privat u krijuan në të njëjtën kohë, rreth dy dhjetëvjeçarë më parë. Në fillim, kishte një mungesë historiku të huas, mungesë të aktiveve

të biznesit, burime të pakta njerzore të kualifikuara dhe një kuadër i mangët ligjor. Sidoqoftë, bankat gjetën mënyra për të mbështetur ndërmarrjet në Kosovë dhe siguruan qasjen e nevojshme për financim, si dhe një infrastrukturë pagesash shumë të besueshme, ndërkohë që investuan në burime njerzore dhe ndërtuan kapacitete profesionale mbresëlënëse.

Huat për ndërmarrjet zënë pjesën më të madhe të totalit të portofolit të huas, me rreth 65%. Portofoli i huas është i shpërndarë gjerësisht përgjatë gjithë sektorëve të ekonomisë. Sektori i tregtisë zë pjesën më të madhe me 44% të totalit të huave dhe qirave, ndërsa pjesën më të vogël e zënë huat për sektorët e energjisë, minierave dhe bujqësisë. Megjithatë, priorja është drejt një portofoli më të balancuar ndërmjet sektorëve të ndryshëm. Kjo është më se e dukshme, sepse huadhënia për tregtinë ka rënë nga 52% në 2016-ën në 44% në 2019-ën. Sektorët që

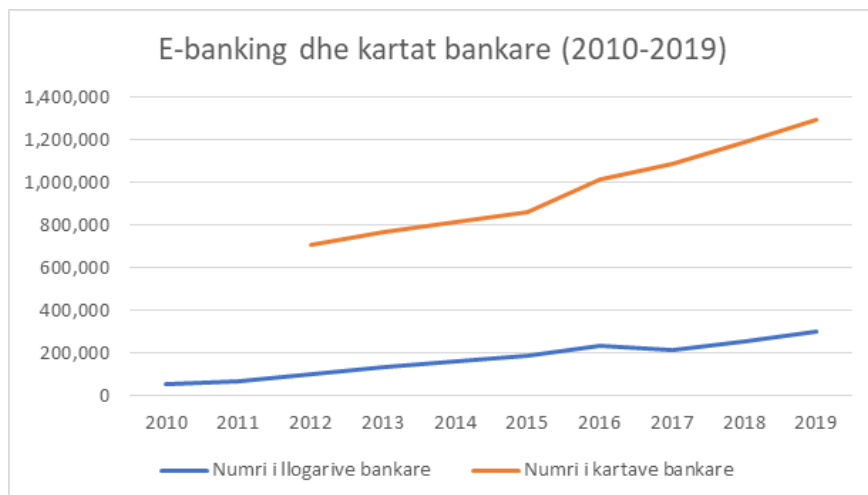


kanë fituar gjatë kësaj periudhe janë: prodhimi, ndërtimi dhe, në një masë më të vogël, industria e mikpritjes. Për herë të parë, pjesa e huave për prodhim është rritur në mbi 13.7% të totalit të huave.

Përmirësime të mëdha janë shënuar edhe në drejtim të përbalueshmërisë së normës së interesit të huave për biznes, pasi ato kanë qenë në një prirje rënëse, gjatë pesë viteve të fundit. Ndërsa në vitin 2013, norma mesatare e interesit të huave ishte mbi 10%, tani kjo e interesit është te 6.4% e madje edhe më poshtë, për ndërmarrjet, mesatarisht në 6.2%. Kjo prirje rënëse ka kontribuar shumë në rritjen e konsiderueshme të portofolit të huas gjatë kësaj periudhe.

### Prirjet

Treguesit kryesorë të sektorit bankar paraqesin që bankat tregtare në Kosovë kanë një nivel të mjaftueshmërisë së kapitalit shumë më lart se minimumi rregullator; ato kanë shënuar një kthim mbresëlënës nga kapitali neto dhe nga aktivet, ndërsa huat me probleme janë në një nivel të ulët historik. Rrjedhimisht, ky është momenti më i mirë për të investuar në zhvillimin e mëtejshëm të bankave. Në përputhje me këtë, sektori i shërbimeve bankare në Kosovë ka marrë pjesë aktivisht në zhvillimet digjitale, të cilat po



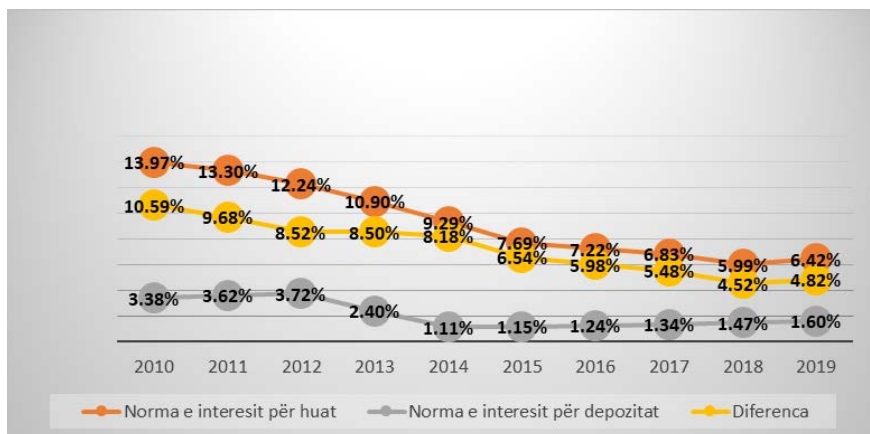
ndikojnë në shërbimet financiare. Ato kanë investuar në sigurimin e një game të gjerë platformash digjitale për klientët e tyre dhe kanë arritur të rrisin, vit pas viti, nivelin e transaksioneve elektronike.

Gjithashtu, vërehet një rritje e konsiderueshme e llogarive dhe transaksioneve bankare në internet, si dhe në transaksionet me karta bankare. Bankat ja kanë dalë të ofrojnë zgjidhje miqësore për përdoruesit, të tilla si: mobile banking dhe aplikacione të portofolit digjital. Sidoqoftë, dinamika e përparimeve teknologjike dhe digjitizimi i shërbimeve paraqet një sfidë për bankat, pasi kërkon investime të konsiderueshme nga vet ato, në procesin e digjitalizimit, si dhe ndryshime operacionale dhe përmirësime në sigurinë në internet.

### Sfidat dhe mundësitë

Me kalimin e viteve, sektori bankar ka ecur mirë; megjithatë ai përballet në vijim me shumë sfida dhe mundësi. Kosova nuk e kashpëruhet të gjithë potencialin e saj, për shkak të shumë kufizimeve të ndryshme, politike, sociale, ekonomike dhe mjedisore. Ky potencial i pashfrytëzuar do të mund të shfrytëzohet në vitet e ardhshme, e do të kërkojë një sektor të fuqishëm shërbimesh bankare, i aftë të përmbushë nevojat e rritjes më të shpejtë që Kosova mendohet të përjetojë. Sektori bankar do të duhet të ketë një kuadër ligjor të konsoliduar, të harmonizuar ngushtë me direktivat evropiane dhe praktikat më të mira bankare. Prandaj, bankat duhet të jenë të gatshme të përshtaten me rregullat e reja të raportimit financiar, parandalimit të pastrimit të parave, dhe standardet e përputhshmërisë rregullatore.

Për më tepër, përfshirja financiare mbetet një përparësi e vazhdueshme për sektorin e shërbimeve bankare në Kosovë, e cila mund të arrihet përmes edukimit financiar, dizenjimit të produkteve, përmirësimeve në infrastrukturën e pagesave dhe digjitalizimin e shërbimeve. Sektori i shërbimeve bankare do të vazhdojë të mbetet në pararojë të përpjekjeve për një mirëqenie financiare dhe sociale më të madhe për qytetarët dhe ndërmarrjet e Kosovës.



# Besimi dhe perceptimi i klientëve në banka dhe sektorin bankar

Në përgjithësi, bankat në Shqipëri marrin një vlerësim të mirë nga klientët e tyre, kur prezantohen me aspekte të përgjithshme që kanë të bëjnë me marrëdhënien mes klientit dhe bankës.

## IDRA RESEARCH & CONSULTING

Studimi i titulluar: “Besimi dhe perceptimi i klientëve në banka dhe sektorin bankar” analizon sjelljen e përdoruesve të bankave dhe perceptimin e tyre të përgjithshëm për sektorin bankar. Për kryerjen e studimit u intervistuan 400 përdorues bankash, nga këta 313 u realizuan nëpërmjet platformës së anketimit online IDRApoll (<https://idrapoll.com/>) dhe 97 nëpërmjet intervistave ballë për ballë. Mbledhja e intervistave u bë gjatë harkut kohor nëntor-dhjetor 2019. Rezultatet u peshuan sipas gjinisë dhe moshës, duke respektuar shpërndarjen që raportohet nga INSTAT. Peshimi i bazës së të dhënave bën të mundur që rezultatet të përgjithësohen dhe të jenë përfaqësuese.

Më poshtë paraqiten disa nga rezultatet kryesore të dala nga ky studim mbi produktet dhe shërbimet bankare të përdorura më tepër, perceptimin e klientëve dhe eksperiencën e tyre ndaj shërbimit të ofruar nga bankat tregtare dhe shkallën e besueshmërisë, krahasuar me institucione, apo sektorë të tjerë.

Nga anketimi rezulton se tre produktet më të përdorur nga klientët e bankave janë: karta e debitit, depozitat e kursimeve dhe karta e kreditit. Gjithsesi, norma e përdorimit është në një nivel të moderuar (nën 45%), kur krahasohen me vendet e Bashkimit Evropian. Pritet që karta e debitit të përdoret së bashku me llogarinë rrjedhëse, por rezultatet tregojnë se ekziston një përqindje e lartë e përdoruesve të bankave që përdorin llogarinë rrjedhëse pa kartën e debitit, duke qenë se vetëm 44% e të anketuarve

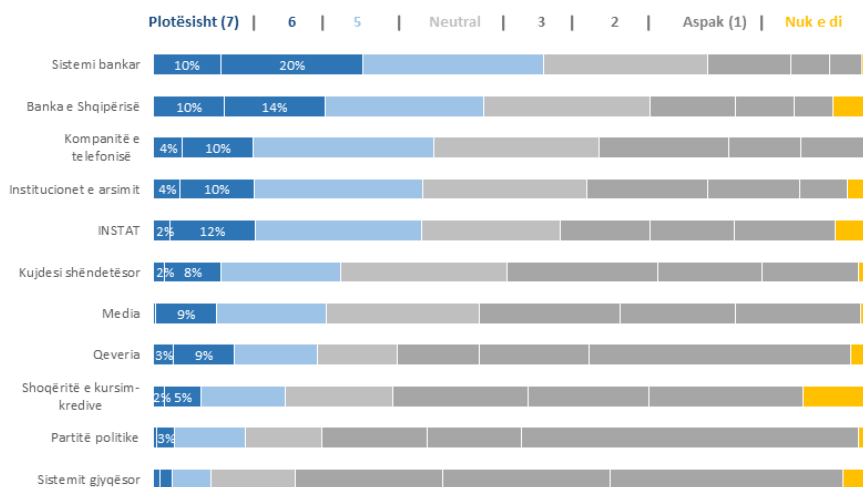
përdorin një të tillë. Nga ana tjetër, ekziston një përdorim relativisht i lartë i depozitave të kursimeve (31%). Kartat e kreditit janë më pak të përdorura nga klientët bankarë, vetëm 20% e të anketuarve kanë një të tillë. Në nivele edhe më të ulëta është përdorimi i huave të ndryshme. Vetëm 11% kanë një hua konsumatore, ose personale dhe vetëm 4% kanë një hua hipotekare. Të vetpunësuarit dhe të papunët janë grupi me numrin më të lartë të llogarive të kursimit, ndërsa shërbimet bankare të pagave përdoren më shumë nga sektori privat dhe publik. Vlen të theksohet se, përgjithësisht meshkujt përdorin më shumë produkte bankare se sa femrat.

Të pyetur për sa i përket besueshmërisë të institucionet në Shqipëri, duke përdorur një shkallë nga 1 deri në 7, ku 1 është “Plotësisht” dhe 7 është “Aspak”, sistemi bankar vlerësohet më shumë (30% e të anketuarve kanë plotësisht besim) i ndjekur nga Banka e Shqipërisë (24% e të anketuarve besojnë plotësisht). Listavijon meshoqëritë telefonisë dhe institucionet e arsimit. Nga ana tjetër, institucionet më pak të besuara janë sistemi gjyqësor dhe partitë politike. Vihet re se, përgjithësisht ata që janë me moshë mbi 55 vjeç dhe me arsim jo të lartë, kanë prirjen të shprehin më shumë besim se sa të tjerët.

Të pyetur se çfarë vlerësojnë më shumë të sistemi bankar, të

### Cilin/cilat nga produktet bankare përdorni aktualisht?





anketuarit përmendën më së shumti qëndrueshmërinë, duke nënkuptuar sigurinë, korrektësinë dhe seriozitetin. Për t'u nënvizuar është se, kur flitet për aspekte pozitive të bankës, të intervistuarit kanë prirjen të përmendin vetëm qëndrueshmërinë dhe fare pak aspekte të tjera. Nga ana tjetër, ndër aspektet që kërkojnë përmirësim, sipas të anketuarve, janë kostot bankare (duke nënkuptuar komisionet dhe interesat e larta), mungesa e transparencës, mungesa e fokusit mbi klientin, etj.

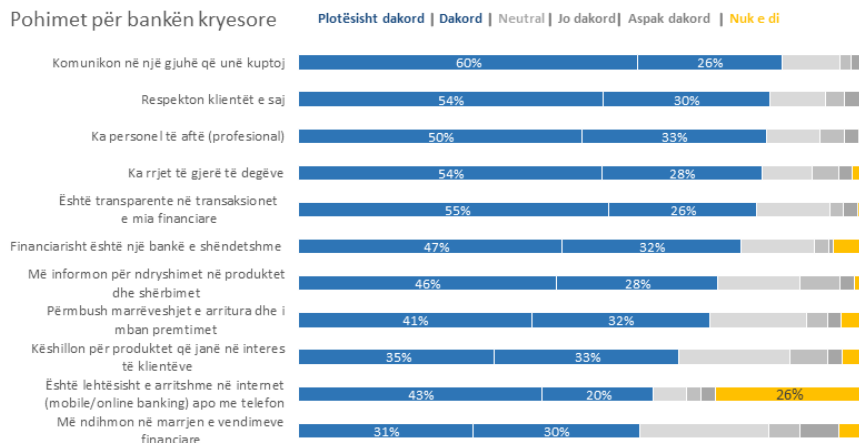
Në përgjithësi, bankat në Shqipëri marrin një vlerësim të mirë nga klientët e tyre, kur prezantohen me aspekte të përgjithshme që kanë të bëjnë me marrëdhënien mes klientit dhe bankës. Këtu vihet re se, më të moshuarit kanë prirje të vlerësojnë më shumë, kurse të punësuarit në sektorin publik dhe ata me arsim të lartë priren të japin një vlerësim më të ulët.

Të pyetur në lidhje me deklaratat që përshkruajnë transparencën e bankës, informacioni nga banka është qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm për shumicën e përdoruesve (81%). Gjithsesi bankat duhet të bëjnë më shumë përpjekje për të shpjeguar kostot/normat e interesit dhe të japin informacion lidhur me "shëndetin" financiar të bankës.

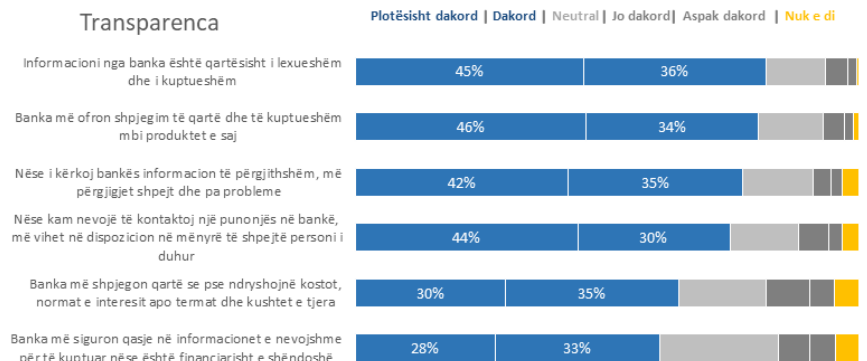
Në lidhje me deklaratat që përshkruajnë "ndershmërinë" e bankës, rreth tre në katër të anketuar ndihen të sigurt se marrin shërbimin bankar për të cilin paguajnë. Të tjerë aspekte paraqiten në figurën më poshtë.

Për sa i përket mënyrës së ndërveprimit me bankën, rezultatet tregojnë një prirje të kontaktit fizik. Rezultatet tregojnë se, rreth 91% e të anketuarve e kontaktojnë duke shkuar në

**Pohimet për bankën kryesore**

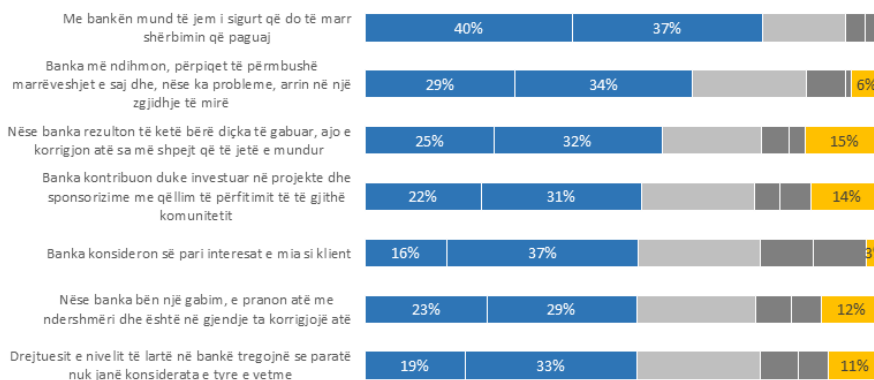


**Transparenca**

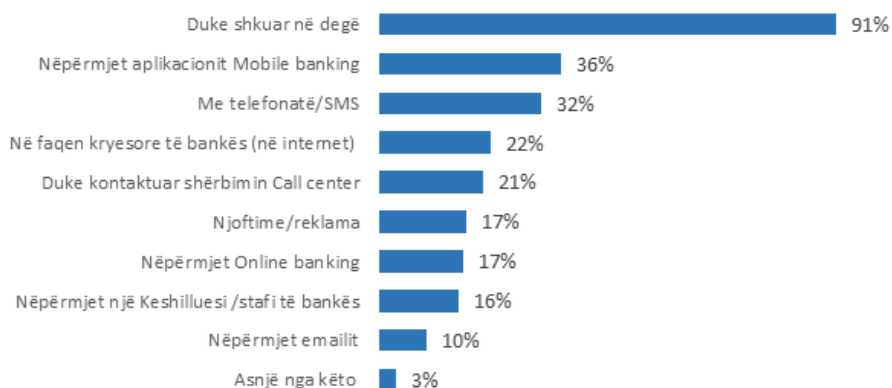


## "Ndershmëria"

Plotësisht dakord | Dakord | Neutral | Jo dakord | Aspak dakord | Nuk e di



## Cilën/cilat nga mënyrat e mëposhtme keni përdorur në 6 muajt e fundit, për të kontaktuar bankën?



degë, ose ATM (e konsideruar më tej si mënyra kryesore për të kontaktuar bankën nga 66% e të anketuarve), ndërsa 36% ndërveprojnë me bankën përmes aplikacionit celular (e konsideruar si mënyra e dytë më kryesore për të kontaktuar bankën nga 20% e të anketuarve). Forma të tjera të ndërveprimit janë nëpërmjet telefonatave, ose dërgimit të mesazheve (32%) dhe duke vizituar faqen kryesore të bankës në internet (22%). Në tërësi këto gjetje tregojnë se, përdoruesit e bankave në Shqipëri kanë prirjen të jenë më shumë për kontaktin fizik me bankën, sesa me qasje

virtuale përmes internetit.

Në përmbledhje, studimi me përdoruesit e bankave në Shqipëri nënvizon se:

- Niveli i përdorimit të produkteve bankare është në një nivel të moderuar, kur krahasohemi me vendet e Bashkimit Evropian. Ky është tregues i mbajtjes së parave në tjera bankare, si: kartat e kreditit dhe ato të debitit.

- Në tërësi përdoruesit e bankave japin një vlerësim të mirë për sistemin bankar (sidomos kur e krahasojnë me sektorë apo

institucione të tjera në vend), ndonëse theksojnë se bankat tregtare ofrojnë produkte me kosto të lartë, si dhe kanë probleme me transparencën. Kjo gjetje thekson njëherësh progresin e këtij sektori kundrejt sektorëve të tjerë të vendit, por edhe jep shenja se bankat në Shqipëri kanë ende punë për të bërë lidhur me përmirësimin e shërbimit të tyre.

- Klienti i bankave në Shqipëri anon më shumë të cilësitë e një përdoruesi të bankës në mënyrë "bazike", duke nënkuptuar se parapëlqen të shkojë fizikisht te banka se sa të qaset me mjetet si p.sh.: interneti.



Kujdesuni për veten!  
Përdorni kanalet digjitale dhe paguani  
me **MasterCard Contactless.**



4 22 66 288 | [www.bkt.com.al](http://www.bkt.com.al)

# Kolateralet alternative në sektorin bankar në Shqipëri

Zhvillimet në tregjet financiare ndërkombëtare, në drejtim të ofrimit të produkteve të ndryshme për mundësi investimi, kanë përcjellë nevojën për zhvillim edhe në tregun financiar shqiptar.



**Soni THANO**

Drejtoreshë, Divizioni i Menaxhimit të Rezervës  
BANKA CREDINS

## Situata aktuale e huave, sipas llojeve të kolateraleve

Veprimtaria kryesore e bankave tregtare është t'u ofrojë klientëve shërbim cilësor, për të gjitha kërkesat për financim, në përputhje me standardet e pranueshme të huas dhe duke ruajtur rentabilitetin e bankës. Në rolin e tyre si ndërmjetës financiarë, bankat si institucione huadhënëse kryejnë veprimtarinë e tyre si huadhënëse të kolateralizuara. Nivelet e larta të pasigurisë janë tipare të qenësishme të transaksioneve tregtare. Një miratim plotësisht i pranueshëm i huas sot, mund të kthehet në humbje relativisht shpejt, për shkak të faktorëve të jashtëm, si për shembull: ndryshime jo të favorshme në mjedisin e biznesit. Kategoritë kryesore të kolateraleve të pranueshëm sot në sektorin bankar janë:

• **Cash** (para e gatshme) kolateral -

konsiderohet çdo depozitë, ose llogari rrjedhëse e bllokuar në bankë;

• **Hipoteka** - (e rekomandueshme është: "E radhës së parë të preferimit") për pronat e paluajtshme në pronësi të huamarrësit, ose dorëzanësit dhe/ose çdo person tjetër që merr përsipër të rëndojë me barrë hipotekare pasurinë e tij/saj, për të garantuar kthimin e një huaje;

• **Garancia** - nga një bankë, ose nga një institucion financiar me reputacion të lartë (përfshirë shoqëritë e sigurimit);

• **Pengje** - pronësi e huamarrësit, ose dorëzanësit dhe/ose çdo personi tjetër që merr përsipër të rëndojë me barrë pasurinë e tij, për të garantuar kthimin e një huaje. Pengu është një pasuri e qëndrueshme, e luajtshme, ose një send personal, që garanton huan, pronësia mbi të cilin transferohet nga klienti te banka.

• **Pjesëmarrja financiare** - bankat pranojnë si garanci aksionet/kuotat e zotëruara nga ortakët/aksionarët e shoqërisë dhe titujt sipas Ligjit "Për Titujt". Ky lloj kolaterali konsiderohet si garanci suplementare.

• **Marrëveshjet me palët e treta** - bankat pranojnë si garanci të pjesëshme marrëveshjet që klienti ka nënshkruar me palët e treta;

• **Garancitë nga bankat dhe/ose institucione të tjera financiare** - kjo garanci nënkupton letrën e garancisë, të lëshuar në favor të bankës kredituese nga banka dhe/ose institucione të tjera financiare, brenda ose jashtë vendit;

• **Dorëzanësi** - është një individ ose

biznes, i cili gëzon besueshmëri dhe reputacion financiar.

Orientimi i bankave drejt huadhënies së kolateralizuar lidhet me kujdesin në administrimin e fondeve gjatë investimit të tyre, duke qenë se cilësia e huas së kolateralizuar është më e lartë se huat e zbuluara. Kjo konfirmohet edhe në Raportin e Stabilitetit Financiar për gjashtëmujorin e dytë të vitit 2019, të Bankës së Shqipërisë, sipas të cilit ecuria e huas së kolateralizuar, e përcaktuar nga ecuria e huas me pasuri të paluajtshme, është përmirësuar gjatë periudhës së analizuar. Raporti i huave me probleme për këtë lloj huaje shënoi 10.7%, në fund të gjashtëmujorit të parë, nga rreth 12.7% një vit më parë. Rënia në stokun e huave me probleme për kredinë e kolateralizuar ka nisur që prej vitit 2016. Në krahasim me fundin e vitit 2018, raporti i huave me probleme për huat e kolateralizuara me pasuri të paluajtshme tregtare ra me 2.1 pikë përqindjeje, në nivelin 11.7%. Ky është niveli më i ulët i raportuar që prej vitit 2010. Huaja e kolateralizuar me para' në dorë vijon të mbajë nivelin më të ulët të raportit të huave me probleme.

Sipas të dhënave të publikuara në të njëjtin raport vërehet se, gjatë periudhës në fjalë, treguesit e cilësisë së portofolit të huas kredisë nuk kanë ndryshuar, ndërsa raporti i mbulimit me kolateral ka shënuar rënie. Në fund të muajit qershor, raporti i mbulimit me kolateral arriti në 77.4%, krahasuar me 79.6% një vit më parë.

Pavarësisht një rënieje të lehtë, mbulimi me kolateral i huas mbetet në nivele të larta. Kreditë me kolateral në formën e pasurive të paluajtshme zënë rreth 68% të kredisë së kolateralizuar dhe 53% të tepricës së huas. Teprica e kredisë së pakolateralizuar është zgjeruar me 2% gjatë periudhës së analizuar. Referuar llojit të kolateralit, pjesa më e madhe e huave të sistemit, mbi 50% e tyre, është e kolateralizuar me pasuri të paluajtshme. Brenda kësaj kategorie, kreditë për individët kanë një nivel më të lartë mbulimi me hipotekë, krahasuar me kreditë për bizneset.

### Zhvillimet e tregut financiar

Zhvillimet në tregjet financiare ndërkombëtare, në drejtim të ofrimit të produkteve të ndryshme për mundësi investimi, kanë përcjellë nevojën për zhvillim edhe në tregun financiar shqiptar. Ky i fundit vlerësohet si potencial në rritje, duke qenë se likuiditeti është i lartë dhe format e investimit të kufizuara. Zgjerimi i këtyre mundësive do të sjellë përmirësim të infrastrukturës financiare, si në drejtim të diversifikimit të mënyrave të financimit për shoqëritë, ashtu edhe në drejtim të shtimit të mirëqenies financiare të vet investuesve, qofshin këta individë apo biznese. Kjo, sepse këto forma investimi ofrojnë norma interesi më të larta, për të kompensuar rrezikun e shtuar, krahasuar me investimet e zakonshme në depozita, ose tituj të qeverisë.

Një formë investimi alternative është tregu i obligacioneve korporative. Ky treg ka shfaqur zhvillime tejet pozitive gjatë viteve të fundit, duke rritur ndjeshëm volumet e emetimeve për financime afatmesme. Duke filluar nga dhjetori 2011, emetimi i obligacioneve nëpërmjet ofertave private ka qenë një burim financimi për banka, institucione financiare jo-banka dhe shoqëri tregtare. Obligacionet janë emetuar në monedhën vendase dhe në

valutë të huaj (EUR dhe USD). Sipas të dhënave nga AMF, shumica e pasqyruar e obligacioneve të emetuara nëpërmjet ofertave private, në fund të vitit 2019, është rreth 7.449 miliardë lekë, nga të cilat peshën kryesore, rreth 53.2%, e zë monedha vendase.<sup>1</sup> Me përfshirjen e plotë të bursës shqiptare të titujve në tregtimin e obligacioneve të shoqërive, që do të emetojnë borxh nëpërmjet ofertës publike, do të rritet edhe mundësia e transparencës në treg, duke sjellë në mënyrë të drejtpërdrejtë edhe rritjen e edukimit financiar të investuesve.

Një formë tjetër investimi në zhvillim janë edhe fondet e investimeve. Fondi i investimit është një grupim i veçantë mjetesh i paregjistruar si person juridik, i krijuar në bazë të një kontrate, pas licencimit nga AMF-ja, dhe i administruar nga një shoqëri e posaçme. Kjo e fundit grumbullon mjetet monetare, ose të ngjashme, nëpërmjet ofertës publike të kuotave në fond. Mjetet investohen sipas parimit të diversifikimit të rreziqeve, në përputhje me këtë ligj dhe mbajtësit e kuotave të fondit kanë të drejtën jo vetëm të marrin pjesë proporcionalisht në fitimet e fondit, por, gjithashtu të kërkojnë, në çdo kohë, shlyerjen e kuotave të tyre.

Në një sipërmarrje të investimeve kolektive me ofertë publike, të paktën 90% e portofolit duhet të përbëhet nga tituj të transferueshëm dhe instrumente të tregut të parasë, që tregtohen në tregje të rregulluara, ose në një bursë titujsh në Republikën e Shqipërisë, në një shtet të BE-së apo në një shtet tjetër të lejuar nga AMF-ja; në kuotat e fondeve të investimit apo aksione të shoqërive të investimit; në depozita në institucione kreditimi, të regjistruara në Republikën e Shqipërisë, në një nga shtetet anëtare të BE-së ose në një shtet të lejuar nga AMF-ja; ose në instrumente financiare derivativë.

Sipas analizës së të dhënave për

tregun e fondeve të investimeve, në dhjetor 2019, vlera neto e mjeteve të fondeve arriti rreth 66.79 miliardë lekë, me një rritje prej 0.70 miliardë lekë ose 1.06%, krahasuar me dhjetor 2018. Ky treg dominohet kryesisht nga investimet në obligacione qeveritare, të cilat përbëjnë 66.82% të mjeteve të fondeve, me një rritje prej 5.47% krahasuar me fundin e 2018. Raporti i fundit i AM-së tregon se numri i anëtarëve që kanë investuar në fondet e investimit më dhjetor 2019 është 29,243, me një ulje prej 0.60% krahasuar me 2018<sup>2</sup>. Tregu vendas ka një nivel të ulët të përdorimit të mundësive investuese, veçanërisht ato të ndryshme nga depozitat bankare dhe titujt qeveritarë. Kursimet e individëve në formën e depozitave, titujve dhe pjesëmarrjes në fonde investimi janë rritur, deri në qershor 2019, me rreth 19 miliardë lekë, duke arritur në total rreth 1,143 miliardë lekë. Zgjerimi i kursimeve përbëhet kryesisht nga depozitat e individëve në lekë dhe në valutë.

### Mundësitë e zgjerimit të formave të kolateralit

Nevoja e bankave për të operuar drejt një huadhënieje të kolateralizuar sjell pamundësinë e mbështetjes financiare të një pjesë klientësh, të cilët nuk kanë më kolateral për të ofruar, por kanë investuar likuiditetin e tyre në forma të reja investimesh (obligacione korporative, fonde investimesh, etj.) Për këta të fundit, një mundësi e mirë është trajtimi i këtyre formave si kolateral gjatë kreditimit. Kështu, nga njëra anë investuesit përfitojnë të ardhurat që do të gjenerohen nga këta tituj dhe, nga ana tjetër, mbulojnë nevojat e tyre për likuiditet nëpërmjet kreditimit, duke shfrytëzuar si garanci të njëjtë tituj në fjalë. Ndërkohë që bankat përdorin gjerësisht titujt qeveritarë (bonot e thesarit dhe obligacionet) si kolaterale për huadhënien, përfshirja

<sup>1</sup> Analizë mbi përdorimin e monedhës kombëtare në tregjet financiare, nën mbikëqyrjen e AMF, shkurt 2020.

<sup>2</sup> Raporti Statistikor Tregu i Sipërmarrjeve të Investimeve Kolektive, dhjetor 2019.



e formave të tjera të titujve financiarë, do të sjellë drejtpërdrejt edhe rritjen e kreditimit në nivel sistemi. Këtu vlen të përmendet edhe mundësia e zbutjes së rrezikut, nëpërmjet transferimit të tij drejt entiteteve me baza më të shëndetshme financiare, se sa ekspozimit në riskun që mund të ketë huamarrësi.

Vlerësimi i bankave mbi rreziqet kryesore sistematike në vend, sipas vrojtimit më të fundit të Bankës së Shqipërisë për gjashtëmujorin e parë të 2019, rendit në vendet e para edhe rrezikun e vështirësive në ekzekutimin e kolateraleve, pas rrezikut politik dhe atij lidhur me zhvillimin ekonomik të vendit. Kolaterale të formës së titujve të borxhit, ose në kuota të fondeve të investimit vërehet se kanë një nivel tregtueshmërie dhe likuiditeti të lartë, në krahasim me kolaterale të përdorura gjerësisht

në formën e pasurive të paluajtshme dhe atyre të luajtshme, përveç rastit të mbulimit me kolateral cash nga ana e klientëve. Përmendim këtu që, në lidhje me ekzekutimin e mundshëm të kolateraleve në formën e kuotave të fondeve të investimit, me ligj përcaktohet shlyerja e kuotave brenda një periudhe kohore prej 7 ditësh nga kërkesa e zotëruesit të këtyre kuotave, ose sipas urdhër ekzekutimit përkatës.

Vlerësimi në rrezik dhe nevoja për kapital, në rast të përdorimit si kolateral të fondeve të investimit, veçanërisht për ato që janë aktualisht ekzistuese në tregun vendas, të cilat karakterizohen nga fakti që kanë gati plotësisht ekspozim ndaj qeverisë shqiptare dhe bankave vendase, ka një efekt të njëjtë sikur vet bankat të zotëronin mjetet që përbëjnë këto fonde investimi. Me pak fjalë, kjo nënkupton peshimet e ulëta me

rrezik që kanë titujt qeveritarë në lek dhe ekspozimet me institucionet e mbikëqyrura.

Çështje për t'u konsideruar referuar lehtësisht të proceseve dhe shpërndarjes së gjerë të këtyre instrumenteve paraqiten në drejtim të përshtatjes së akteve rregullative dhe njëkohësisht në drejtim të zhvillimit të tregut të kapitaleve, për rritjen e tregtueshmërisë së tyre. E gjithë kjo do të japë një kontribut të rëndësishëm në zhvillimin e tregut vendas të letrave me vlerë, duke rritur mundësitë e shoqërive private për të diversifikuar burimet e financimeve në treg; do të rrisë mirëqenien e investuesve, duke i ofruar alternativa përfituese investimi; do të nxisë kreditimin në treg, duke i dhënë mundësinë institucioneve financiare të mbështesin nevojat për likuiditet me bazë kolateralin alternativ.



## Edhe një herë për edukimin financiar!

*Ka ardhur koha që të gjithë aktorët dhe faktorët, institucionet shtetërore dhe organizmat ekonomikë të bashkërendojnë dhe të nisin në Shqipëri një fushatë intensive të edukimit financiar. Edukimi financiar është një sfidë, prioritet dhe domosdoshmëri, që kërkon angazhimin tonë të plotë dhe gjithëpërfshirës.*



**Brunilda ISAJ, MBA, CRB**

Sekretare e Përgjithshme  
SHOQATA MIKROFINANCA SHQIPTARE

**E**dukimi financiar është temë e ditës. Nuk ka aktor në tregjet bankare e financiare, të mëdhenj e të vegjël, ofruar produktesh e shërbimesh, të reja e të vjetra, që nuk ka dalë në përfundimin se, që të mund të përcjellë ofertën e tij deri te përdoruesi i fundit, barriera kryesore që duhet kapërcyer, është edukimi i dobët financiar i segmenteve të synuara të tregut.

Në të njëjtat përfundime, qoftë shkencore, si rezultat i sondazheve dhe studimeve të detajuara të ndërmarra nga institucione të ndryshme politikëbërëse, si: Banka e Shqipërisë, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, Banka Botërore, etj., qoftë praktike, të prodhuara nga aktorë të caktuar të tregut për nevojat e tyre të brendshme, kanë arritur të gjitha palët që kanë interes të drejtpërdrejtë ose jo në zhvillimin e tregjeve financiare në vend.

Edukimi financiar fillon nga sportelet ku bankat dhe institucionet financiare ofrojnë produktet dhe shërbimet e tyre. Nëse në këto sportele, përveç ofrimit të shërbimit apo shitjes së produktit, ofrohen edhe njohuri të sakta dhe të preکشme për klientin në lidhje me produktet tradicionale dhe ato inovatore, njëra nga betejat është fituar.

Këtu me të drejtë shtrohet pyetja: A ekzistojnë kapacitete të tilla në stafin e degëve, dhe a janë ata të motivuar sa duhet për të edukuar klientin, përveç se t'i shërbejnë atij? Sigurisht që po. Por stafi vetë ka nevojë për zhvillim dhe përgatitje rigorozë në drejtim të njohurive financiare, sepse nuk mund t'ia shpjegosh dikujt një produkt që ti vetë, në radhë të parë, nuk e ke të qartë. Në lidhje me motivimin, ka skema nxitëse dhe përfshirje në vlerësimin e punonjësve që mund ta ndihmonin këtë proces.

Edukimi financiar është i lidhur shumë ngushtë me përfshirjen financiare. Roli i shoqërive të mikrofinancës, që punojnë me të ashtuquajturit klientë "parabankarë", është i rëndësishëm në këtë drejtim. Misioni i tyre është të ndihmojnë klientin të plotësojë disa kritere bazë për të përdorur produktet e kredisë, dhe, po ashtu, t'i japin atij një histori kredie, që, nëse pozitive, e ndihmon për t'ju qasur në një moment të dytë bankave. Por edhe ky proces kërkon kujdes, sepse në rast eksperiencash negative, vepron në kah të kundërt, ndaj përgjegjësia e këtyre institucioneve është më e madhe në planin etik, sepse klientët e këtyre segmenteve kanë njohuri shumë më të pakta për

produktet financiare, krahasuar me ata të institucioneve të tjera.

Në një sondazh për Edukimin Financiar në Shqipëri, të realizuar nga shoqëria IDRA Research & Consulting dhe e certifikuar nga BDO, të publikuar nga Shoqata e Mikrofinancës Shqiptare në nëntorin e vitit të kaluar, rezultoi se: 49% e të intervistuarve pranonin se njohuritë e tyre për sa i përket edukimit financiar janë mesatare ose të pakta, veçanërisht të intervistuarit e grupmoshës 35-54 vjeç dhe ata të grupmoshës 18-34 vjeç. Ndërsa 21% e të intervistuarve pranuan se nuk i kishin kushtuar rëndësi kësaj çështjeje, kjo do të thotë se rreth 70% e popullsisë nuk e kuptojnë rëndësinë e të qenit i edukuar financiarisht.

Kjo është në korelacion me nivelin e edukimit në tërësi dhe me nivelin e ulët të përdorimit të llogarive bankare në vend. Për këto arsye, sot të gjithë institucionet financiare, pjesë e Shoqatës së Mikrofinancës në Shqipëri kanë në agjendën e tyre një plan të gjerë mbi edukimin financiar, duke iu përshtatur më së miri nivelit të përshkruar më lart.

Klienti mesatar shqiptar ende njëherë vetëm produktet bazike të ofruara nga bankat, edhe këto nën ndikimin e legjislatcionit që i detyron punëdhënësit ta transferojnë pagën e punonjësve të tyre në kanale bankare. Në një tjetër studim të kohëve të fundit të publikuar nga Shoqata Shqiptare e Bankave në lidhje me nivelin e besimit të bankat dhe sistemi bankar, produktet bankare më të njohura ishin karta e debitit, depozita me afat dhe karta e kreditit (kjo e fundit me shumë mundësi e njohur si produkt fizik, por shumë më

pak e përdorur).

Produktet e huas njihen përciptazi nga një shoqëri që ka mbi 1 miliardë euro kredi në treg për individët, të cilët ishin kampioni i këtij studimi. Produktet e pagesave përdoren vetëm "nga halli" për të marrë fonde nga jashtë, ndërkohë që pagesat utilitare kryhen me lekë në dorë dhe, madje, duke pritur radhë në pikat e ofruesve të shërbimeve, pavarësisht një rrjeti agjentësh të shpërndarë anembanë vendit.

Situata është e njëjtë edhe për produktet e mikrokredisë dhe ato fintech, ndërkohë që produktet më të komplikuar si: paketat e sigurimeve, fondet e pensioneve private, fondet e investimeve, obligacionet tregtare apo të ngjashme janë pothuajse të pakuptueshme për publikun e gjerë. Një përjashtim bëjnë këtu (dhe kjo tregon që nëse një produkt e përdor, e kupton) Bonot e Thesarit të Qeverisë Shqiptare, një produkt i përdorur nga individët kryesisht për normat e kthimit më të larta, krahasuar me depozitat bankare.

Shoqëria jonë mbetet për shumë familje e varur nga dërgesat e emigrantëve. Megjithatë, është fakt që nga rreth 8 miliardë euro nëpër banka vetëm 50% është ri-hedhur në treg në formën e huas dhe financimeve për biznese dhe individë. Pra, nuk

është vetëm fakti që jemi të varfër, pengesë për të mësuar mbi produktet financiare. Sigurisht, edhe ky është një shkak, por edukimi financiar vjen e rritet progresivisht me zhvillimin e tregjeve bankare dhe financiare.

Banka e Shqipërisë, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, shoqatat që përfaqësojnë interesat e aktorëve të tregjeve bankare dhe financiare, e kanë të gjitha në strategjinë e tyre rritjen e nivelit të përfshirjes financiare dhe edukimit financiar. Madje, se bashku me disa organizata jo-qeveritare, këto organizma kanë themeluar edhe një ent koordinues që quhet: Rrjeti Shqiptar i Edukimit Financiar (ANFE). Ky ent, me aktivitetet që organizon për të promovuar përfshirjen financiare dhe edukimin financiar, është kthyer në një nxitës të nismave të rëndësishme në shkallë vendi, siç është hartimi i një Strategjie Kombëtare për Edukimin Financiar, që, nëse miratohet, do ishte një program i plotë veprimtarish dhe nismash për të ndryshuar situatën jo-optimiste të njohurive të pakta dhe të cunguara financiare të publikut.

Me punën shumë të madhe të disa aktorëve në treg (si: Junior Achievement of Albania), edukimi financiar është bërë pjesë e teksteve shkollore në institucionet e arsimit të mesëm, por që të përvetësohet siç duhet teksti është e domosdoshme

ngritja e nivelit të formimit të mësuesve jo të profilit. Edhe në universitetet e profilizuara ky mbetet shqetësim, për sa kohë që qasja karshi financave dhe produkteve financiare është më shumë teorike dhe akademike, dhe jo e lidhur me realitetin e sistemeve bankare dhe financiare të vendit.

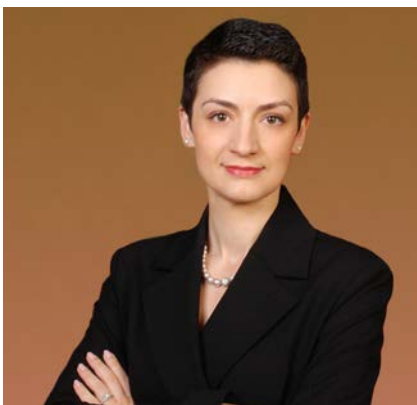
Përveç aktorëve të institucioneve të sistemit financiar, rol të veçantë dhe të rëndësishëm në edukimin financiar dhe përfshirjen financiare ka media. Për fat të keq, edukimi financiar nuk është në fokusin e komunikimeve të përditshme, dhe as në tavolinat e debateve ku ato politike apo të ngjarjeve me natyrë skandalesh mbushin ekranet. Është për të ardhur keq që financat (sidomos financat personale që janë në thelb të jetës së çdo individi) të përmenden kaq rrallë dhe të mos trajtohen as në literaturë, as në emisione televizive dhe radiofonike, dhe as në mediat sociale. Është momenti që ky realitet të ndryshohet.

Ka ardhur koha që të gjithë aktorët dhe faktorët, institucionet shtetërore dhe organizmat ekonomikë duhet të bashkërendojnë dhe të nisin në Shqipëri një fushatë intensive të edukimit financiar. Edukimi financiar është një sfidë, prioritet dhe domosdoshmëri që kërkon angazhimin tonë të plotë dhe gjithëpërfshirës.



# Rritja e të ardhurave nga kartat financiare duke përdorur programe marketimi “të personalizuarra”

*Nëpërmjet kombinimit të elementëve të sigurisë të kartave financiare, me teknologji të re pa-kontakt dhe programe marketimi të personalizuarra, mund të arrihet ruajtja e bazës së klientëve dhe rritje e mëtejshme e saj.*



**Eneida THOMAJ**

Drejtoresh e Përgjithshme  
PAYLINK

Në ditët e sotme ka shumë debate mbi eficiencën e pagesave nëpërmjet kartave financiare. Këto të fundit shpesh herë perceptohen si një segment jo fitimprurës për lëshuesit, sidomos nën frymën e teknologjive të reja që lançohen rishtazi. Këto teknologji synojnë të ofrojnë shumë funksione, brenda të njëjtit terminal fizik, duke lejuar lehtësi në qasje, (QR codes, mobile wallet, wearable, e-wallet), përfshirë “smart card” të cilat kanë qasje në llogari të ndryshme, kartat virtuale etj. Faktor tjetër që përforcon perceptimin më lart, janë tarifatat që aplikohen në përdorimin e kartave financiare, ku për t’u përmendur është “Interchange fee”. Në shumicën e rasteve ato janë

nën udhëzimin e skemave të pagesave, që llogariten në mënyra të ndryshme për produkte të ndryshme (nëse është një kartë debiti apo krediti, nëse është një produkt standard apo produkt premium dhe eksperiencia ka treguar se në disa tregje ato kanë qenë në prirje rritëse).

Pavarësisht kësaj, ka dhe të tjera mënyra për të reduktuar kostot e lidhura me kartat e pagesës. Zhvillimet e fundit teknologjike, të kalimit nga kartat me chip te ato pa kontakt, i kanë dhënë shtysë të rëndësishme biznesit të kartave në tregjet evropiane dhe aziatike. Aplikacione të reja, që ofrojnë përdorime të ndryshme të kartave, duke aplikuar nxitës sa herë ka përdorim të një karte financiare, kanë dhënë ndikim në rritje fitimi, jo vetëm për ofruesin e këtyre aplikacioneve, por edhe për segmentin e kartave ndaj të cilëve institucioni lëshues ka paraqitur këtë teknologji. Një karakteristikë kyçe që lëshuesit e kartave përdorin për të zgjeruar përdorimin e tyre, janë standardet shtesë të sigurisë, të ofruara nga teknologjitë që lançohen (rasti i teknologjisë së kartave pa kontakt, tregoi pikërisht shembullin kur një teknologji e përparuar me funksione të reja dhe lehtësi shtesë, ishte e mbështetur me standarde të larta sigurie).

Por a është e vërtetë se tregtarët nuk nxisin përdorimin e kartave, për shkak të kostove që shoqërojnë transaksionet financiare, duke

argumentuar se kanë më shumë kosto sesa përfitim? Studimet sugjerojnë se rastet e tregtarëve monopol përbëjnë përjashtim (Hayashi 2006), ku një tregtar mund të vendosë të mos pranojë pagesë me kartë, nëse kostot janë të larta, por në terma të përfitimit të biznesit, pavarësisht tarifave të aplikuara, tregtarët pranojnë pagesa me kartë. Në fund të fundit është thjesht çështje biznesi. Ata kanë nevojë të mbajnë klientët, e nëse nuk pranojnë pagesë me karta ata humbasin shitjet. Gjithashtu, përvoja tregon se, tregtarët tashmë po përfitojnë nga funksionalitetet e reja që kartat e kreditit ofrojnë si: pagesat “revolving”, apo pagesat me këste, të cilat lejojnë klientin të bëjë një blerje sot, por duke paguar me këste më vonë, në mënyrë automatike, për një periudhë të caktuar kohe.

Gjithashtu, ka raste të bashkëpunimit të suksesshëm me anë të një produkti kartë financiare, ndërmjet tregtarit dhe lëshuesit të kartës, të cilat ndikojnë në shitjet. Aprovimi i overdraft-it në një kartë pagese të lëshuar nga një institucion, bën të mundur për tregtarin të realizojë shitje brenda disa sekondash te klientët që nuk kanë likuiditet. Pagesat e overdraft-it bëhen më vonë nga klienti, te institucioni lëshues i kartës. Kjo zgjidhje është përfituese jo vetëm për tregtarin në terma të rritjes aktuale të përfitueshmërisë, por edhe për klientin. Ky i fundit redukton kohën

për të shkuar dhe tërhequr para në ATM, apo rrezikun e vjedhjes, kur mban me vete një sasi të parave të gatshme.

Studimet (Prager 2009) kanë treguar se, tregtarët dhe bankat janë aktorë të rëndësishëm në vendosjen e kostove të transaksioneve, që i atashohen përdorimit të kartës, duke ndikuar në këtë mënyrë shpeshtësinë e përdorimit dhe përfitueshmërinë e kartave. Një bankë ka forcë negociimi më të madhe, nëse ofron një numër të madh klientësh dhe një tregtar ka një forcë më të madhe negociimi, nëse ka një rrjet të gjerë tregtarësh. Gjithashtu, procesorët mund të ndihmojnë tregun, duke ofruar produkte lokale për funksione bazike, si: tërheqje në ATM, apo transaksione "on-us" në POS-e.

Howard Schultz ka thënë: "Platformat digjitale dhe sociale, duke qenë në zhvillim të shpejtë, si dhe kapacitetet novatore për kryerjen e pagesave, po shkaktojnë ndryshime rrënjësore në sjelljen konsumatore dhe po krijojnë mundësi të volitshme për bizneset". Një studim (Simon 2010) që përdor të dhënat transaksionale arriti në përfundimin se, programe të mira besnikërie, rrisin përdorimin e kartave të kreditit nga klientët, më shumë sesa përdorimi i kartave të debitit apo parave "cash". Kjo sugjeron se, duke kombinuar teknologji të reja dhe programet e besnikërisë (duke iu referuar në përgjithësi me termin "programe marketimi"), është e mundur të rritet përdorimi i kartave të pagesës, duke i kthyer ato në produkte përfituese financiare.

Programet e marketimit aplikohen ndaj bazës së klientëve të lëshuesit, por para kësaj janë disa hapa që mund të merren, që produktet e kartave të qëndrojnë të rëndësishëm në treg. Lëshuesit mund të plotësojnë një

produkt karte me një zgjidhje novatore (aplikacione mobile) dhe të vendosin përdorimin e kartës si kryesore në këtë aplikacion. Ky kombinim bashkon karakteristikat kryesore për klientin: pagesa më të shpejta me teknologji të re, por të sigurta, nëpërmjet produkteve tradicionale të kartave, me të cilat klientët janë të mësuar tashmë. Sfida qëndron në ngarkimin për herë të parë të kartave në aplikacion. Kjo mund të arrihet nëpërmjet nxitësve/marketimit. Pasi karta të regjistrohet për herë të parë, është përgjegjësia e lëshuesit për të siguruar jo vetëm ecuri, por të ofrojë nxitës, për të rritur sa më shumë përdorimin e kartave.



Për të ndërtuar programe efektive marketimi të personalizuar, nevojitet një person i dedikuar në ndjekjen e sjelljes konsumatore.

Ky person nënkupton burime shtesë, pra kosto shtesë, por pavarësisht kësaj është një kosto e justifikuar.



Si mund të ndërtohen nxitësit? Për të ndërtuar programe efektive marketimi të personalizuar, nevojitet një person i dedikuar në ndjekjen e sjelljes konsumatore. Ky person nënkupton burime shtesë, pra kosto shtesë, por pavarësisht kësaj është një kosto e justifikuar. Përvoja tregon se, marketimi i personalizuar rrit të ardhurat nga kartat (në terma të "interchange fee", të interesit nga kartat e kreditit, apo tarifat e

transferimit nga llogaria). Personi i dedikuar krijon fushata marketimi sezonale (p.sh: fillim sezoni veror, apo fund viti), por edhe ndihmon në krijimin e programeve të marketimit, nëpërmjet analizës së të dhënave, për një grup të synuar klientësh (klientë që përdorin kartat e debitit vetëm për tërheqje në ATM, apo që nuk përdorin shpesh kartën e kreditit, apo që ende nuk e kanë aktivizuar këtë të fundit). Rishtazi kompanitë janë duke "deleguar" përpunimin e të dhënave, për të kuptuar sjelljen konsumatore, te institucione përpunuese (për t'u përmendur raste të tilla edhe në kompaninë tonë). Në këtë mënyrë, lëshuesit e kartave krijojnë ndikim në transaksionet e bazës së klientëve, por jo vetëm, ndikojnë edhe në rritjen e numrit të kësaj të fundit. Delegimi i funksionit ka lejuar institucionet të kenë një zgjidhje të automatizuar, duke shtuar vlerë në kohë, por edhe duke rritur segmentin e synuar të klientëve.

Një tjetër çështje në të cilën ndihmojnë shitësit e programeve të personalizuar të marketimit, është ekspertiza në ndërtimin e metrikave që janë të rëndësishme për klientelën e synuar, duke provuar dhënien e rezultateve. Për shembull, përqindja e uljes së klientëve jo aktivë; sa prej tyre shndërrohen në përdorues të rregullt; krahasime me "referencën bazë" të industrisë, sipas shtrirjes gjeografike të tregjeve; kartëmbajtësve "besnikë" para dhe pas fushatës së marketimit. Ajo çka është e rëndësishme të nënvizohet është se, duke kombinuar elementët e sigurisë të kartave financiare, me teknologjinë e re pa-kontakt dhe programe marketimi të personalizuar, mund të arrihet ruajtja e bazës së klientëve dhe rritje e mëtejshme e saj.

CredinsONLINE ☰

# LIDHU!

me Credins Online  
Banka në dorën tuaj!



 **CREDINS** bank

[www.bankcredins.com](http://www.bankcredins.com)  
Tel.: +355 4 53 53 000



# Këshilli i Investimeve

## Një platformë efektive dialogu publik-privat

*Që nga krijimi i tij, KI ka trajtuar problematika me ndikim të drejtpërdrejt në klimën e investimeve, si: informaliteti, kontrolli tatimor, ankimimi administrativ, nxitësit e investimeve, inspektimet, siguria e pronës, etj.*



**Dr. Diana LEKA (ANGONI)**

Drejtoreshë  
SEKRETARIATI I KËSHILLIT SHQIPTAR TË  
INVESTIMEVE

### Çfarë përfaqëson Këshilli i Investimeve (KI)?

Këshilli i Investimeve, është një platformë dialogu publik-privat (themeluar mbi një memorandum bashkëpunimi midis Qeverisë Shqiptare dhe Bankës Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim, 2014, dhe VKM nr. 294, dt. 08.04.2015) drejtuar nga Ministri i Financave dhe Ekonomisë dhe ka në përbërje 17 anëtarë — përfaqësues të institucioneve publike, shoqatave të biznesit dhe partnerëve për zhvillim. Qëllimi kryesor i KI-së është të lehtësojë dialogun midis palëve për zhvillimin e një klime të favorshme, jo-diskriminuese dhe transparente për biznesin dhe investimet në Shqipëri. Nga ana operacionale, puna e Këshillit lehtësohet nga Sekretariati i tij teknik, mbështetur nga BERZH,

aktualisht me financim nga Sekretariati Zvicerian për Çështje Ekonomike (SECO).

Pas ndryshimit të VKM-së në vitin 2019, Dhoma e Tregtisë dhe Industrisë, Tiranë dhe Bashkimi i Dhomave të Tregtisë dhe Industrisë së Shqipërisë u përfaqësuan me mandat të përhershëm në KI, ndërsa katër dhomave të huaja të tregtisë: Shoqata e Investitorëve të Huaj në Shqipëri (FIAA), Dhoma Amerikane e Tregtisë (AmCham), Dhoma Gjermane e Tregtisë (DIHA), Confindustria Albania u angazhuan me mandat 2-vjeçar.

### Cilat janë arritjet më të konsiderueshme në këto vite veprimtari?

Në pesë vite veprimtari, bazuar në një metodologji të strukturuar pune, Këshilli i Investimeve ka konsoliduar pozicionin e tij si një platformë efektive dialogu. Kështu, puna fillon me analiza ekonomiko-ligjore të çështjeve në shqyrtim, bazuar edhe në anketat tona të përvitshme, ndërkohë që puna kërkimore e Sekretariatit më tej përqendrohet në:

- 1) Konsultime të drejtpërdrejta me të gjithë aktorët, me fokus evidentimin e problematikave më kryesore, si dhe prioritizimin e ndërhyrjeve për përmirësimin e klimës së investimeve në vend;
- 2) Analiza ligjore – rregullatore, anketime, punë kërkimore, organizimin e mbledhjeve në nivel teknik, ngritjen e grupeve

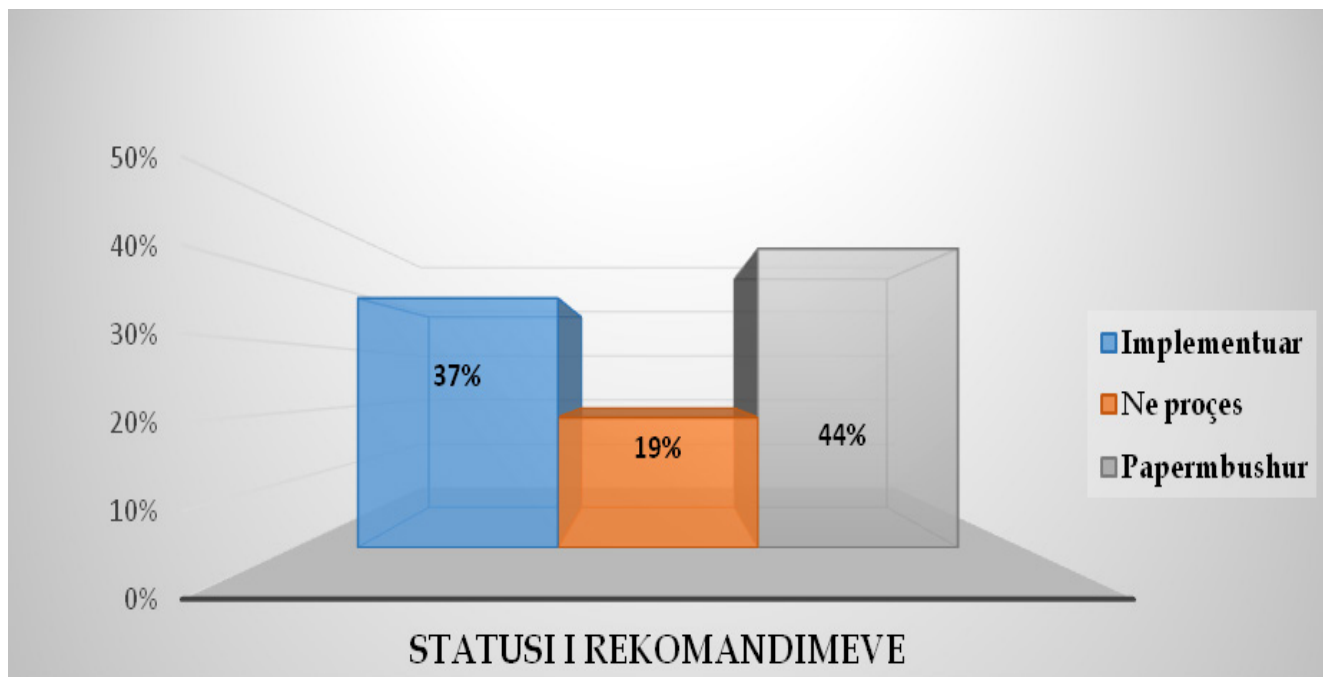
specifike të punës mbi zbatimin e rekomandimeve;

- 3) Përgatitjen e rekomandimeve dhe masave specifike për t'u zbatuar nga institucionet dhe shoqatat/dhomat mbi zgjidhjet e mundshme të problematikave të evidentuara;
- 4) Monitorim i statusit të zbatimit të rekomandimeve të KI.

Që nga krijimi i tij, KI ka trajtuar problematika me ndikim të drejtpërdrejt në klimën e investimeve, si: informaliteti, kontrolli tatimor, ankimimi administrativ, nxitësit e investimeve, inspektimet, siguria e pronës, etj. Janë dhënë 188 rekomandime, të kategorizuara në katër shtylla kryesore: (i) Strategjike, (ii) Institucionale, (iii) Ligjore dhe (iv) Transparencë. Aktualisht rreth 37% e rekomandimeve janë përbushur dhe 19% janë në proces zbatimi.

Për shembull, në kuadër të luftës ndaj informalitetit, kemi ndikuar në:

- Përmirësimin e fokusit, ashtu dhe të qasjes sektoriale të kësaj reforme me ndërhyrje konkrete ligjore në procedurat tatimore, si: në bujqësi, turizëm dhe shërbime.
- Përsheptimin e fokusit në reformën e inspektimeve, kryesisht në drejtim të unifikimit të praktikave administrative mbi inspektimet në nivelin qendror dhe lokal.
- Advokimin për thjeshtimin



e procedurave të biznesit, në drejtim të reformës së derregullimit, përmes thjeshtimit të procedurave tatimore dhe doganore.

- Advokimin për ndërhyrje sa më të shpejtë për rritjen e cilësisë së fuqisë punëtore me nevojat e sektorëve prioritarë, ku biznesi sheh potencial për investime të reja. Ky sugjerim u ndoq edhe me hapa konkretë të rëndësishëm për forcimin e partneritetit universitet-qeveri-biznes si në rastin e qendrave IT (për krijimin e talent pools).
- Advokimin për përmirësimin e platformës elektronike të lejeve të ndërtimit, administruar nga Agjencia e Zhvillimit të Territorit, si dhe rekomandime konkrete në këndvështrimin e

biznesit, sa i përket unifikimit të procedurave të ankimimit administrativ në institucionet me ndikimin më të ndjeshëm për bizneset, si: DPT, DPD, Inspektoriate, etj.

### **Përfshirja e industrisë bankare në optikën e KI-së dhe gjetjet lidhur me këtë industri.**

Zëri i sektorit bankar ka qenë gjithmonë i pranishëm në tryezat e KI-së, përfaqësuar ndër vite nga Banka e Shqipërisë, si dhe në periudha të caktuara nga Shoqata Shqiptare e Bankave (AAB) dhe BKT. Konkretisht, AAB ka qenë partneri kryesor në analizën e ankimimit administrativ, si dhe në konsultimin e projektligjit për falimentin. Gjithashtu, theksoj bashkëpunimin në kuadrin e analizave dhe rekomandimeve

kundër informalitetit, konsoliduar më tej në sektorin e turizmit dhe bujqësisë. Së fundmi, në vijim të analizës sonë mbi ndërveprimin biznes-bashki (janar 2020), patëm një bashkëpunim mjaft të mirë me AAB-në mbi problematikat e bllokimit të llogarive të biznesit nga bashkitë. Më konkretisht, pas mbledhjes plenare, Sekretariati bashkëpunoi me Ministrinë Financave dhe Ekonomisë, AAB-në, Bashkinë e Tiranës, AmCham, Confindustria Albania, për të debatuar teknikisht problematikat konkrete të raportuara nga biznesi, si dhe për të sugjeruar ndërhyrje të dakordësuara paraprakisht me Ministrinë Financave dhe Ekonomisë- më specifikisht disa ndryshime të Udhëzimit të Ministrit të Financave nr.24.

Facebook: Albania Investment Council  
 LinkedIn: Albania Investment Council  
 Twitter: ALInvestCouncil



# DEUTSCHE BANK, rikthim në origjinë

## Një histori ristrukturimi



**Eda META, MSc.**

Analiste Financiare  
S-H INVESTMENTS GMBH

**D**eutsche Bank, banka më e madhe gjermane dhe një institucion financiar shumëkombësh, paraqitet me një histori të pasur, që daton prej themelimit të saj në vitin 1870 në Berlin. Si një pioniere në promovimin e eksporteve gjermane dhe lehtësimin e tregtisë, Deutsche Bank vlerësohet të ketë luajtur një rol të rëndësishëm në zhvillimin e industrisë në Gjermani. Interesant është fakti se, para krijimit të saj, premtim-pagesat gjermane ishin thujtë të panjohura dhe me pak vlerë në tregtinë ndërkombëtare. Eksportet dhe importet nga Gjermania kalonin përmes institucioneve bankare franceze dhe britanike. Deutsche Bank ka pasur një rrugëtim të gjatë që prej themelimit, duke arritur të ngjitet në majat e industrisë bankare, me një shtrirje në 58 vende të botës.

Që nga viti 1999 e në vijim, Deutsche Bank vendosi të ndiqte qasjen e një banke investimesh globale, duke i rezistuar ndryshimeve të mëdha në strukturën dhe strategjitë

e saj. Përgjatë një dhjetëvjeçari pas krizës financiare, banka kaloi një periudhë të vështirë, duke mos mundur të gjenerojë rritjen e synuar. Në përgjithësi, bankat në Gjermani janë përballur me marzhe strukturore të ulëta fitimi, kosto të lartë të bankingut tregtar dhe atij me pakicë, si dhe kushte jo të favorshme normash interesi të Eurozonës. Të gjithë këto faktorë përkthehen në kthime më të ulëta për institucionet financiare. Siç u përmend dhe më lart, drejtimi i Deutsche Bank u ka rezistuar gjatë ndryshimeve drastike organizative. Sidoqoftë, kjo qasje ndryshoi me ardhjen e ekipit të ri drejtues, të kryesuar nga Z. Christian Sewing si Drejtor i Përgjithshëm i saj, i cili ka më shumë se 30 vjet eksperiencë në menaxhimin e rreziqeve në Deutsche Bank.

Menaxhimi i ri i Deutsche Bank, do të konsistonte në ndërhyrje të thella ndryshimi, duke nisur fillimisht me përfshirjen në negociata për bashkim me Commerzbank. Nëse do të ekzekutohej me sukses, ky bashkim do të rezultonte në përmirësim të thelbësorë të efikasitetit dhe bashkëpunimeve financiare, si dhe përparësi nga përdorimi i franshizave, veçanërisht në tregjet gjermane. Për më tepër, raportet e mediave pohuan se qeveria gjermane ishte në përkrahje të këtij bashkimi, me një deklaratë të Ministrit të Financave, z. Olaf Scholz që e konsideronte produktin e një bashkëpunimi të mundshëm, një kampion kombëtar në industrinë financiare.

Së bashku, bankat do të kontrollonin një të pestën e veprimtarisë bankare të Gjermanisë, me një vlerë aktive rreth 1.8 trilionë Euro. Megjithatë, sado interesant që mund të dukej ky bashkëpunim,

pas gjashtë javë bisedimesh të nivelit të lartë, procesi dështoi. Siç u komunikua dhe nga bordet drejtuese respektive, vendimi erdhi si rezultat i rreziqeve shtesë, kërkesave për kapital dhe kostove të krijuara nga realizimi i bashkimit, të cilat nuk do të mund të kompensoheshin sa duhet nga përfitimet e mundshme. Bashkëpunimi u kundërshtua edhe nga sindikatat, pasi miratimi i tij do të sillte rreth 30,000 vende të humbura pune, duke ngritur kështu shqetësime të investuesit dhe rregullatorët. Shumë kritikë dhe analistë të industrisë financiare argumentuan se një bashkim i tillë, thjesht do të hapte probleme të tjera. Tashmë Deutsche Bank do të duhej të vlerësonte alternativën e tjera për të përmirësuar veprimtarinë e saj.

Pas përpjekjes për bashkim, Deutsche Bank shpallosi një prej transformimeve më thelbësore në dekada, duke ristrukturuar thellësisht veprimtarinë e saj bankare. Më 7 korrik 2019, Deutsche Bank njoftoi ndryshime të mëdha në strategjinë e saj. Ristrukturimi synonte një institucion më fitimprurës, kthime më të larta për aksionarët dhe gjenerimin e një rritje afatgjatë. Për të realizuar këtë transformim, Deutsche Bank do të mbyllte veprimtarinë e bankingut të investimeve dhe tregtimit të aksioneve në rrafsh global dhe do të ulte kostot, duke rishikuar të gjithë proceset dhe infrastrukturën përkatëse. Si pjesë e uljes së kostove, Deutsche Bank do të shkurtojë rreth 18,000 vende pune deri në vitin 2022. Siç edhe u raportua, bazuar në këtë ndryshim thelbësor, banka tashmë do të përqendrohej në shtyllat e saj bazë: Bankingun e Korporatave të krijuar rishtazi, Bankingun Privat dhe në Bankingun e Investimeve të përqendruar në

# KARTAT FIBANK



**#qëndroisigurt**  
**Gati në 24 orë**  
**Paguan pa kontakt**



**Fibank**  
First Investment Bank

menaxhimin e aktiveve. Por çfarë po ndodh aktualisht me Deutsche Bank dhe çfarë duhet të pritet, pas shpalosjes së strategjisë së re?

"Rikthim në origjinë" është retorika e përdorur nga Drejtori i Përgjithshëm i Deutsche Bank, për të përshkruar strategjinë e re të transformimit. Ristrukturimi është një mjet i nevojshëm për të nxjerrë në pah potencialin e vërtetë të bankës, duke u mbështetur në pikat e forta të saj. Z. Christian Sewing e konsideroi procesin si një rifillim, sipas të cilit Deutsche Bank do të përqendrohej te klientët, duke u rikthyer kështu në rrënjët e veprimtarisë së saj, si një nga bankat më të mëdha në botë. "Transformimi do të na çojë më pranë pikave tona të forta, pranë ADN-së tonë," pohoi Sewing. "Në ato fusha ku aktualisht nuk kemi konkurrentë fitues, po ndërmarrim veprime decizive. Në të vërtetë, ne nuk kemi zgjedhje tjetër përveç se të përqendrohemi te pikat e forta dhe burimet tona e kështu të luajmë për të fituar, pra aty ku mund të bëjmë ndryshimin e vërtetë për klientët tanë." Për më tepër, z. Paul Achleitner, Kryetar i Bordit Mbikëqyrës të Deutsche Bank, deklaroi se transformimi themelor do të ishte përgjigja e duhur ndaj sfidave madhore në industrinë financiare, duke treguar një qëndrim optimist për zhvillimet në vijim.

Por, si po realizohet "Rikthimi në origjinë" në Deutsche Bank? Nëpërmjet reduktimit të operacioneve të bankingut të investimeve, suksemi i Deutsche Bank tani do të varet më shumë nga bankingu me pakicë, që gjeneron konsiderueshëm të ardhura në Gjermani. Divizioni i bankingut me pakicë funksionon mirë, por sipas kritikëve, atij nuk i është kushtuar vëmendje dhe nuk i është shfrytëzuar tërësisht potenciali. Nëpërmjet fokusimit në veprimtarinë tradicionale, për sa i përket teknologjisë dhe efikasitetit brenda këtij divizioni, Deutsche Bank do të mund të zbusë

trysinë e normave të ulëta të interesit dhe konkurrencës, duke përmirësuar kështu përfitueshmërinë. Gjithsesi, ambiciet e saj në bankingun tregtar do të përballen me një numër në rritje të FinTech-save, të cilat përgjithësisht zvogëlojnë marzhet e kthimeve bankare, nëpërmjet transaksioneve më të lira dhe më të shpejta.

Thënë kjo, cilat janë efektet e derisotme, që nga shpallja e ristrukturimit? Siç dhe është raportuar, Deutsche Bank përjetoi humbje të mëdha gjatë tre muajve të fundit të 2019-ës dhe për gjithë vitin. Kjo erdhi si rezultat i pagesave shlyese ndaj të pushuarve nga puna, respektivisht me më shumë se 4,000 pozicione të shkurtuara dhe nga fshirja e më shumë se 280 miliardë Euro aktive të padëshiruara. Banka raportoi një humbje prej 1.5 miliardë Euro në tre muajt e fundit të 2019-ës, duke shënuar rreth 5.7 miliardë Euro humbje totale vjetore. Sidoqoftë, humbja u përkufizua nga banka si një sfidë për adresimin e gabimeve të së shkuarës, duke pasqyruar dhe kostot aktuale të transformimit. Z. Sewing përcaktoi se programi i ristrukturimit po zbatohet qartësisht dhe megjithëse i kushtueshëm në afatshkurtër, ai do të prodhonte fitime, nga shfrytëzimi i burimeve të vet bankës.

Pavarësisht humbjeve, efektet e ristrukturimit kanë filluar të duken. Drejtimi i bankës deklaroi se po vërehet përparim në të katër sektorët e saj. Konkretisht, fitimi vjetor para tatimeve i bankës u rrit në 7%, përafërsisht 2.8 miliardë Euro. Përmirësim vërehet edhe në raportin e mjaftueshmërisë së kapitalit bazë të nivelit të parë bankës, një tregues thelbësor i mirëqenies bankare. Në fund të vitit 2019, ky raport u rrit me 0.2 %, në 13.5% të aktiveve të peshuara me rrezik (RWA). Ky ndryshim tejkaloj parashikimet e analistëve prej 13.2%, duke pasqyruar përparimin e Deutsche Bank në ristrukturimin e aktiveve të tij, si pjesë e strategjisë

së transformimit. Për më tepër, sipas drejtuesve të saj, perspektiva është optimiste për Deutsche Bank, pasi nga banka u larguan më pak klientë nga sa pritej, me mbylljen e tregtimit të aksioneve, saktësisht vetëm 3%. Gjithashtu, marzhet e përfitimit nga bankingu tregtar duket se po rriten.

Këto përmirësime po manifestohen në rënien e çmimit të marrëveshjeve të shkëmbimit (CDS). Ato kanë pësuar rënie, nga niveli më i lartë prej 180 pikë bazë (bp), në vitin 2019, në rreth 66 bp aktualisht, një tregues i mirë edhe për sa i përket rivalëve të Deutsche Bank. Duke reflektuar këtë progres, mbikëqyrësit e ulën raportin e mjaftueshmërisë së kapitalit bazë të nivelit të parë (CET1) për Deutsche Bank me 25 bp, në 11.6%. Gjithashtu, për të përmirësuar bilancin, Deutsche Bank pezulloi dividendët për vitet 2019 dhe 2020. Së fundmi, z. James von Moltke, Drejtori Financiar i bankës, deklaroi se banka po synon të dalë me fitim para tatimit, për vitin 2020.

Nga këto observime, çfarë mund të thuhet në lidhje me strategjinë e Rikthimit në Origjinë? "Vetëm pema me rrënjë të forta i bën ballë stuhisë." Nga një proverbë të një realitet financiar, mesazhi përcillet i njëjtë: një subjekt që mbështetet në rrënjët e thella të traditës dhe vlerave të tij, është në gjendje të mposhtë mjeshtërisht çdo vështirësi. Ndryshimi kërkon përpjekje dhe kjo është sfiduese, por ashtu siç deklaroi dhe Drejtori i Përgjithshëm i Deutsche Bank, e rëndësishme është përballja me sfidat duke i zgjidhur ato, dhe jo mbyllja e një syri përballë dobësive. Deutsche Bank po ballafaqohet me vështirësitë dhe po vitalizon pikat e forta të saj, së bashku me adaptimin e praktikave novatore. Së fundmi, strategjia vizionare e Deutsche Bank konsiderohet se po integron potencialin, stabilitetin dhe inovacionin. Tashmë mbetet të shihet produkti përfundimtar i këtij transformimi, i cili deri më tani ka ecur në drejtimin e duhur.

## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



ALPHA BANK

### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE

Banka iu bashkua nismës globale "Ora e Tokës" e organizuar nga WWF, duke fikur të gjitha dritat në Drejtorinë e saj dhe duke ftuar edhe stafin dhe klientët të bënin të njëjtin veprim në datë 28 mars, ora 20:30-21:30.

### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Në mënyrë të vazhdueshme dërgohen e-maile këshilluese tek i gjithë stafi, sipas udhëzimeve të Organizatës Botërore të Shëndetësisë (OBSH), nga Instituti i Shëndetit Publik (ISHP) dhe këshillime për rastet specifike nga mjekja e bankës;
- Udhëzime të veçanta për degët, pasi janë në kontakt të drejtëpërdrejt me klientët;
- Janë shpërndarë maska dhe dorashka, bashkë me udhëzimet përkatëse për përdorimin dhe asgjësimin e tyre;
- Janë vendosur mbrojtëse plexiglass për stafin e shërbimit në degët e Bankës;
- Në çdo mjedis të Zyrave Qëndrore dhe degë janë vendosur dezinfektues të ndryshëm;
- Rrjeti i degëve dhe Zyrat Qëndrore dezinfektohen rregullisht, sipas udhëzimeve të dhëna;
- Rreth 75% e punonjësve të Zyrave Qëndrore punojnë nga shtëpia dhe për një pjesë janë mundësuar PC dhe laptop nga banka;
- Departamenti i Burimeve Njerëzore është në komunikim të vazhdueshëm me stafin e Bankës, për çdo nevojë të stafit;
- Është mundësuar mbështetje maksimale 24/7 për të gjithë klientët, nëpërmjet të gjitha kanaleve të komunikimit të bankës;
- Janë marrë masat e nevojshme në funizimin me fonde për të gjitha ATM-të e rrjetit, duke siguruar një infrastrukturë operative për të gjithë klientët në tërheqjen e cash-it;
- Orari i operimit të degëve ka qenë fleksibël në varësi të vendimeve të shpallura nga Qeveria për orarin e lëvizjes së këmbësorëve;
- Komunikim i vazhdueshëm në rrjetet sociale dhe faqen zyrtare të bankës, radio dhe televizion, për të sugjeruar klientët të përdorin kanalet alternative të bankës, kundrejt paraqitjes fizike në degë;
- Shumë shërbime që kërkonin paraqitje fizike janë mundësuar online;
- Bordi Ekzekutiv i bankës zhvillon mbledhje të vazhdueshme, edhe nëpërmjet video konferencave, për të siguruar një proces të shpejtë dhe efektiv në marrjen e vendimeve, lidhur me çdo propozim të ri që ka të bëjë me rritjen e masave të sigurisë për punonjësit dhe mbështetjen e shpejtë të çdo kërkesë të klientëve, dy fusha të cilat në këto momente janë edhe fokusi kryesor i Bankës.



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

**T'i japim fund dhunës dhe shfrytëzimit të vajzave dhe grave!** Ky ishte mesazhi që Qendra "Vatra" përcolli nëpërmjet veprimtarisë publike ndërgjegjësuere, të realizuar në 9 mars në qytetin e Vlorës, në kuadër të Ditës Ndërkombëtare të Gruas, mbështetur nga ABI Bank.



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- U aktivizua Grupi i Menaxhimit të Krizës, i cili në bashkëpunim me anëtarët e tij (drejtues të lartë të bankës) hartuan planin e punës që është i ndryshueshëm në bazë të çdo faze të ecurisë së pandemisë (mbarëvajtja e veprimtarisë operative me staf të reduktuar, rotacioni i stafit dhe krijimi i kushteve të nevojshme për të punuar nga shtëpia).
- Janë aplikuar masa të shtuara të sigurisë, veçanërisht të atyre që kanë marrëdhënie të drejtpërdrejta me klientët, nga furnizimi me dezinfektant për duart, maska mbrojtëse dhe dorashka, krijimi i distancës së sigurisë midis punonjësve të bankës dhe dezinfektantëve e deri te menaxhimi i fluksit të klientëve.
- Vendosja e dezinfektant për duart në çdo mjedis të përbashkët.
- Përdorimi i solucioneve me bazë alkooli dhe klori në pastrimin e përditshëm të mjediseve dhe rritja e shpeshësisë së pastrimit në zonat/sipërfaqet e përbashkëta.
- Dezinfektimi i filtrave të kondicionerëve (periodikisht) dhe dezinfektimi i të gjitha mjediseve të bankës, përmes sprucimit me solucion dezinfektues ndaj viruseve.
- Komunikime të rregullta për klientët përmes njoftimeve në degë, në faqen zyrtare dhe platformat sociale, për t'i mbajtur të informuar në kohe reale me çdo informacion, lidhur me: masat e marra nga banka për të shtuar sigurinë e tyre, gjatë kohës së marrjes së shërbimit; Ndryshimet në oraret e shërbimit ndaj klientëve në degë; Produkte dhe Shërbime, të cilat do të eliminonin vajtjen në degë.
- Fushata ndërgjegjësuere në disa faqe interneti: "Rri në Shtëpi! Shesho Kurbën".
- Prodhimi dhe lançimi, në bashkëpunim me emisionin "Fiks Fare", i një spoti ndërgjegjësuere për distancimin social.
- Si Sponsor i Përgjithshëm i Teatrit Kombëtar të Operas dhe Baletit, ABI Bank mbështeti projektin "Opera në shtëpi".
- Sponsor i platformës digjitale të mësimdhënies online: "school me".
- Intervistë e z. Andi Ballta, CEO i ABI Bank, si pjesë e fushatës për të siguruar klientët për mbështetjen e ABI Bank në ristrukturimin e kredive të tyre, sipas udhëzimeve të Bankës së Shqipërisë.



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

Banka Kombëtare Tregtare zgjodhi të jetë pranë studentëve duke bërë të mundur dhurimin e librave për bibliotekën e Fakultetit të Shkencave Humane.

Në mbështetje të institucioneve që ofrojnë shërbim për komunitetin financoi Agjencinë Shtetërore të Kadastrës Vlorë (ASHK) për të përmirësuar mjediset e tyre të punës.



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

Krijimi i faqeve specifike (landing pages), banner-ave dhe artikullit (blog), me qëllim informimin e klientëve rreth masave të marra, udhëzimeve për të shmangur përhapjen e mëtejshme të COVID-19 (Bankingu nga shtëpia), informimin e vazhdueshëm rreth orarit operacional të degëve dhe publikimin e vazhdueshëm të çdo vendimi të marrë në lidhje me situatën e krijuar.

**Publikime në Media sociale** (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube): postime specifike për COVID-19, postime informuese rreth virusit dhe mënyrën sesi të parandalojmë përhapjen e mëtejshme të tij; postim për të rritur dhe inkurajuar përdorimin e kanaleve digjitale për të kryer trasaksione bankare; postime të vazhdueshme për të informuar klientët rreth degëve të hapura; video: "Përdoreni bankën pa shkuar në degë".

**Njoftime në median televizive:** video spot "Përdoreni bankën pa shkuar në degë!"

**Njoftime me Email,** klientëve dhe stafit me qëllimin inkurajimin e përdorimit të kanaleve digjitale.

**Njoftime në ATM** për përdorimin e kanaleve digjitale, pagesave me kartë si elemente kyçe në parandalimin e përhapjes së mëtejshme të virusit COVID-19 dhe orarin e hapjes së degëve.

**Njoftime nëpërmjet aplikacionit BKT SMART** mbi përdorimit të kanaleve digjitale, kartave për pagesa dhe të informimit rreth orarit operacional të degëve.

**Printime A4** për klientët dhe stafin nëpërmjet komunikimeve A4 të printuara dhe të vendosura në degë, me qëllim inkurajimin e përdorimit të kanaleve digjitale dhe orarin operacional të degës.

Të gjitha degët kanë informuar nëse kanë punonjës të kthyer nga jashtë shtetit, ose nëse kanë simptoma të virusit, të cilët ndodhen në vetkarantinim për 14 ditë sipas protokollit të ISHP-së.

Departamenti i burimeve njerëzore ka shpërdarë për të gjithë stafin informacione informuese dhe udhëzime të OBSH dhe ISHP rreth COVID-19, sesi të mbrohemi dhe sesi ta parandalojmë përhapjen e mëtejshme të virusit.



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

Credins Bank mbështeti:

- Spitalin Rajonal Shkodër, duke blerë paisje spitalore për mjediset e spitalit.
- Shkollën 9 vjeçare "Avni Rustemi", duke pajisur me kompjutera laboratorin e Informatikës.
- Albanian Science and Engineering Fair (ASEF) 2020, organizuar më 15 dhe 22 shkurt, në Kolegjin "Turgut Ozal", ku 1700 nxënës morën pjesë në dhe u prezantuan 1,000 projekte, si sponsor i përngjithshëm.
- Zyrën e Komisionerit, që në bashkëpunim me Shkollën e Mesme Profesionale TIK "Hermann Gmeiner", me rastin e Ditës së Mbrojtjes së të Dhënave Personale, organizuan konkursin me temë "Të rinjtë dhe privatësia".
- Tirana Economic Forum, një takim i nivelit të lartë të liderëve më me ndikim në politikë, biznes dhe intelektualë shqiptarë dhe ndërkombëtarë, për të adresuar sfidat e ngutshme me të cilat përballlet Shqipëria dhe bota.
- Uplift Albania, një veprimtari dymujore, ku aplikuan mbi 50 start-up-e nga 6 vende të rajonit dhe 9 industri të ndryshme.
- Spitalin Rajonal Gjirokastrë dhe dhuroi disa kompjutera duke përmirësuar infrastrukturrën.
- Bashkinë Kamëz, në dizajnimin dhe prodhimin e broshurave informuese për paketën fiskale 2020.
- Bashkinë Mat, në dhurimin e paisjeve të ndryshme për zyrat e kësaj bashkie.
- Drejtorinë Arsimore Lushnjë, me paisje kompjuterike.
- Kryqin e Kuq, Dega Elbasan dhe O.SH.K.SH.D, si dhe dhuroi pajisje zyre.
- Mitropolinë e Shenjtë Korçë, duke mbuluar shpenzimet për restaurimin e mjediseve të Mitropolisë.
- Postën Shqiptare - Filiali Mat, duke dhuruar paisje të ndryshme për zyra, për të rritur cilësinë e shërbimit të qytetarëve.
- Eventin "Sofra Tiranase 2020", në 100 vjetorin e Tiranës si kryeqytet, me artistët më të njohur të muzikës popullore shqiptare.
- Zyrën e ADISA ne Gjirokastrë, në organizimin e eventit për fëmijet me aftësi ndryshe.



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Janë dezinfektuar në mënyrë të vazhdueshme ATM-të dhe degët e bankës.
- Janë paisur menjëherë të gjithë punonjësit e saj me maska dhe dorashka.
- Janë vendosur në hyrje të çdo dege dezinfektantë për klientët.
- U është kërkuar klientëve që hyjnë në bankë të vendosin maska, për të rritur kujdesin për veten dhe stafin e bankës.
- Është vendosur termometër që mat temperaturën në hyrje të drejtorisë qendrore për stafin dhe klientët.
- U është kërkuar punonjësve të lajnë vazhdimisht duart, sipas udhëzimeve përkatëse.
- Janë vendosur në hyrje të çdo dege njoftimet për masat që duhet të respektohen nga klientët, si: distanca, etj., sipas udhëzimeve të OBSH-së dhe të qëndrojnë jashtë në ajër të pastër, për të shmangur rradhët brenda bankës.
- Janë marrë masa për të mbrojtur stafin e bankës nga përhapja e COVID-19, duke mbyllur një pjesë të vogël të degëve të bankës, por duke garantuar ofrimin e shërbimit në degët e afërta. Një pjesë e punonjësve të bankës janë duke punuar nga shtëpia, duke mos ndërprerë për asnjë moment funksionet e tyre të punës.
- Stafi që shfaq simptoma u është kërkuar të vetëizolohen dhe ndjekin protokollin përkatës.
- Klientëve u është rekomanduar përdorimi i kanaleve alternative, si: Credins Online dhe ATM, për kryerjen e shërbimeve bankare, për të shmangur sa më shumë kontaktet me stafet dhe klientët e tjerë.



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

Më 25 Janar Fibank organizoi një **retreat të stafit**, ku u ndërmorën shumë veprimtari të rëndësishme, për të forcuar marrëdhëniet shoqërore dhe për të përcaktuar rolet brenda ekipeve. Ky krijim grupi përfshiu gjithashtu edhe trajnime të departamenteve të ndryshme.

Tradita vjetore e Fibank's March fillon me sponsorizimin e **Ditës Kombëtare Bullgare**, më 5 mars, të organizuar nga Ambasada Bullgare. Pritja e këtij viti u mbajt në Hotel Plaza me shumë vizitorë të shquar, si: Sh.T. Rumen Radev, President i Republikës së Bullgarisë, Sh.T. Ilir Meta, President i Republikës së Shqipërisë, përfshirë të gjithë ambasadorët e akredituar në Shqipëri dhe personalitete të tjera të shquara nga politika, biznesi dhe arti.

**Dita Ndërkombëtare e Gruas në Fibank!** Surprizat e drejtimit të lartë për koleget e saj gra këtë vit ishin kuti dhurate, me material të ricikluar, si një shenjë vlerësimi, për punën e palodhur dhe përkushtimin e vazhdueshëm ndaj Fibank!



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Reduktimin maksimal të stafit në mjedise;
- Dezinfektimi i vazhdueshëm i mjediseve;
- Shenjimi i distancës 1.5m brenda mjediseve të shërbimit të degëve, me shënimin: "Mbj distancën!";
- Klientët u këshilluan që të respektojnë orarin e shërbimit, duke pritur jashtë degës;
- U inkurajuan klientët të përdorin ATM-të për tërheqje parash dhe e-banking për të gjitha shërbimet që nuk kërkojnë prani fizike në bankë;
- U prezantoi emetimin për 24 orë të Kartave të Debitit dhe Kreditit.

### Nisma në mediat sociale #Unerrineshtepi

Fibank filloi një lojë familjare argëtuese në mediat sociale #fotofamiljaremegazmore #unerrineshtepi, ku inkurajon pjesëmarrësit të sjellin foto gazmore nga mjediset e shtëpisë, gjatë kësaj periudhe izolimi. Fituesit u shpërblyen nga Fibank Cash Check.





## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

- **24 Janar: Dita Ndërkombëtare e Edukimit.** Banka në këtë ditë u dërgoi të gjithë kolegëve një kartolinë ndërgjegjëse mbi rolin e edukimit në shoqëri.
- **21 Shkurt: Dita Ndërkombëtare e Gjuhës Amtare.** Banka shpërndau mesazhe ndërgjegjëse për klientët në rrjetet sociale dhe te stafi, nëpërmjet e-mail-it.
- Organizata studentore EESTEC organizoi me 26 shkurt një konferencë, me temë: **“Addressing educational challenges: The role and impact of ICT in the future of labor market & education.”** Në këtë konferencë të rinjtë u njohën me sfidat dhe mundësitë që paraqet tregu shqiptar për punësime në sektorin e ICT-së.
- Më 21 janar banka nënshkroi marrëveshjen me Universitetin Epitech, ku dotë mundësojë **Kredi Studentore** me interesa preferenciale dhe kushte të favorshme për të gjithë studentët që duan të studiojnë pranë këtij universiteti.
- Më 30-31 janar BERZH, në bashkëpunim me Frankfurt School of Finance & Management (FSFM), organizuan seminare për Gratë në Biznes, me temë: **“Si të menaxhoni financat tuaja dhe të përmirësoni biznesin tuaj me ndihmën e bankës”**, ku u prezantua dhe **Paketa e Produkteve për Gratë në Biznes** nga Intesa Sanpaolo Bank Albania.
- Këshilli Drejtues i Intesa Sanpaolo Bank Albania, pasi aprovoi në kohë **“Planin e Mbështetjes për të Prekurit nga Tërmeti”**, miratoi të gjitha aplikimet e marra për financime në periudhën dhjetor 2019 – janar 2020, nga klientët e prekur nga tërmeti.



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Në momentet e para të përhapjes së epidemisë në Evropë, ende përpara se të evidentoheshin rastet e para të të prekurve nga kjo sëmundje në Shqipëri, u dërguan informacione te punonjësit për masat mbrojtëse.
- U anuluan të gjitha udhëtimet për arsye pune, jashtë dhe brenda Shqipërisë, që në momentet e para të shpërthimit të epidemisë në shtetet fqinje.
- U shpërndanë dezinfektues duarsh për zyrat qendrore dhe të gjitha degët në ditët e para të muajit mars.
- Të gjithë punonjësit që udhëtuan në vendet e prekura nga COVID-19 qëndruan të paktën 14 ditë në shtëpi.
- I gjithë personeli i Zyrës Qendrore i pajisur me kompjutera personalë nga Banka dhe që mund të punojnë në distancë është udhezuar dhe përdor punën fleksibël nga shtëpia.
- Të gjitha komitetet e bankave, ose takimet e biznesit, që mund të kërkojnë mbledhjen e stafit, mbahen përmes përdorimit të metodave të mundshme të lidhjeve në distancë, ose me shkrim.
- Mungesë e detyrueshme në punë (përveç punës fleksibël nga shtëpia) për këdo që ka simptoma të rëndësishme të frymëmarrjes ose gripit, madje edhe grip të lehtë dhe për këdo që ka pasur "kontakt të ngushtë" me njerëzit e klasifikuar si "të dyshuar ose të konfirmuar" për COVID-19 nga Autoritetet Shëndetësore.
- Dorashka dhe maska janë shpërndarë në të gjitha degët/strukturat, për kolegët përgjegjës për trajtimin e parave dhe shërbimin e klientit.
- "Shiritat të verdhë" janë ngjitur, përpara pozicioneve të stafit në kontakt me klientët, për të shënuar një distancë të kërkuar.
- Janë vendosur xhama mbrojtëse në të gjitha postet e punës që ofrojnë shërbim klienti, për të shmangur kontaktin e drejtpërdrejtë.
- Dezinfektimi i mjediseve në Zyrën Qendrore, degët dhe ATM nga kompani e specializuar.
- Të gjithë klientëve dhe stafit të bankës, duhet t'u matet temperatura, para se të hyjnë në degë. Në rast se temperatura është më e lartë se 38 gradë Celsius, nuk lejohet hyrja.



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

Me rastin e 21 marsit: "Ditës Botërore të Sindromës Down", Raiffeisen Bank mbështeti për të shtatin vit radhazi fondacionin "Down Syndrome Albania" në fushatën "Çorapet shumëngjyrëshe" (Lots of socks).

Në kuadër të Ditës Ndërkombëtare të Internetit të Sigurt, Raiffeisen Bank, në bashkëpunim me Autoritetin Kombëtar për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike (AKCESK) prezantuan projektin: "Orientimi dhe edukimi i fëmijëve në përdorimin e internetit". Më anë të këtij projekti u mundësua ndërtimi i këndit të sigurisë kibernetike #CyberCorner në vizitorët e bibliotekës "Hamit Beqja" në kryeqytet. Projekti synon rritjen e ndërgjegjësimit për sigurinë e fëmijëve në internet dhe aftësimin e tyre për përdorimin e e-shërbimeve (shërbimeve elektronike).



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

Për të siguruar vazhdimësinë e plotë të shërbimeve bankare, Raiffeisen Bank ka marrë të gjitha masat e nevojshme për dezinfektimin e të gjitha degëve dhe ATM-ve për të mbrojtur klientët dhe punonjësit e saj.

Stafi i shërbimit ndaj klientëve është i pajisur me të gjitha mjetet e nevojshme të sigurisë dhe janë marrë të gjitha masat që të respektohen rregullat e sigurisë për klientët gjatë hyrjes në degë, si edhe të ruajtjes së distancës prej 1.5 metër nga të tjerët dhe stafi i shërbimit.

### Ofrimi i shërbimeve bankare

Në vijim të masave të ndërmarra nga Qeveria Shqiptare për oraret e lëvizjes së qytetarëve gjatë ditës, Raiffeisen Bank ka operuar me një numër të kufizuar degësh në të gjithë vendin, si dhe me orare të reduktuara Zonat e vetëshërbimit 24/7 dhe bankomatet kanë vazhduar të funksionojnë normalisht në të gjithë rrjetin.

### Platformat digjitale

Për të shmangur vizitat e panevojshme në degë, Raiffeisen Bank ka në dispozicion për klientët e saj platformën digjitale, Raiffeisen-ON, me anë të të cilës mund të kryhen nga shtëpia transaksione bankare, transfertat, apo pagesa të domosdoshme. Në të njëjtën kohë, edhe përdorimet e kartave të debitit, ose të kreditit të Raiffeisen Bank, ofrojnë mundësinë e blerjes pa kontakt, duke bërë të mundur kufizimin e përdorimit të monedhave dhe kartëmonedha. Për çdo informacion tjetër, në ndihmë të klientëve vjen edhe asistentja virtuale RONA, duke u përgjigjur për çdo pyetje në Messenger, Viber, WhatsApp.



**ÇORAPET SHUMËNGJYRËSHE TË 21 MARSIT, DITËS BOTËRORE TË SINDROMËS DOWN.**  
Bëhu dhe ti pjesë e fushatës ndërgjegjëse dhe kontribues për shërbimet terapeutike të fëmijëve me sindromën Down.

MASA PËR BËRË:	MASA PËR FËMIJË:	MASA PËR FËMIJË:	MASA PËR TË RRIJTURË:	MASA PËR TË RRIJTURË:
19-20.5	21-26	27-28.5	29-36	37-45

Çorapet janë 90% pamirë, 10% ngjyrë dhe 1% elastik

Porosini çorapet tuaja duke telefonuar në  
**069 56 06 269 dhe 069 34 43 345**  
Derguesit në adresë për porosi më 20 para, shërbimi nga ora.

nga data 21 SHKURTIT - 21 MARSIT ÇORAPET MUND TË CLLEN EDHE TËK DËFTUAR  
"MARRË E RREGULLT", TËK SH. E KAVALLË, TËK BËTTA PËR BËTTORIN TËK "MARRË E ARRIMSHMËT".

500  
këq/pala



## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA



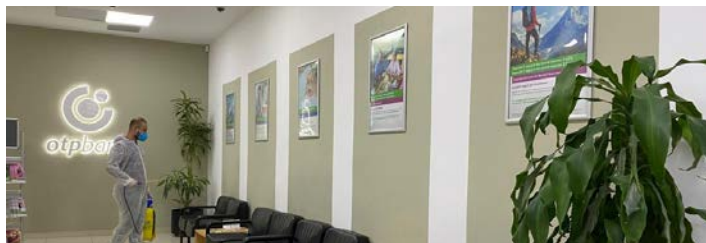
### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Dizinfektim të mjediseve të bankës dhe pajisjeve në Zonat 24/7.
- Pajisje të stafit me maska, doreza dhe dizinfektant.
- Për klientët organizohen takime që mos krijohen radhë. Ndërkohë, promovohen shërbimet elektronike dhe kryerja e veprimeve rutinë, si: transferta, apo veprime të tjera nuk ofrohen fare prej vitesh në degë, por vetëm përmes e-banking.
- Udhëzime praktike përmes rrjeteve sociale.



### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

**Ndihmë për të prekurit nga tërmeti: OTP Bank siguron akomodimin për 7 familje në Manzë.** Kolegët e mrekullueshëm në OTP Bank Albania dhe klientët të saj vendosën të japin një dorë në lehtësimin e jetës së të prekureve nga tërmeti i 26 nëntorit. Ata ia besuan Bankës OTP Albania përdorimin e fondeve e cila pasi bëri një vlerësim të situatës dhe mundësive vendosi të akomodojë 7 familje në një nga zonat më të prekura të tërmetit, në Manzë. Nismës së OTP Bank iu bashkua dhe aktori i njohur Florian Binaj.



### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

## Bashkë do ia dalim!

TI MUND TË NDIHMOSH NË FRENIMIN E PËRHAPJES SË KORONAVIRUSIT!

#### Rekomandojmë bankën nga distanca!

- përdorni online/mobile banking
- përdorni kartat tuaja bankare në vend të parave cash  
\*kartat mund t'i dezinfektoni!
- përdorni kartën tuaj contactless (pa pin) për blerje deri në 4,500 lekë
- përdorni bankomatet për tërheqje të parave në vend të degës
- kufizoni kontaktin me monedha dhe kartmonedha

#### Nëse vini në degë:

- mbani distancën e duhur nga klientët e tjerë
- shikoni menjëherë në shtëpi ose izolohuni nëse ndjeni shqetësime ose simptoma gripi
- shmangni shtrëngimin e duarve, përqaftimet dhe puthjet
- kur kolliteni apo teshitni, mbulon gojën dhe hundën me gropëzën e bërryllit ose shami letre



Ju lutemi respektoni të gjithë udhëzimet e personelit të sigurisë.



Për çdo informacion/ndihmë në lidhje me degët tona dhe shërbimet e ofruara, ju lutemi vizitoni faqen tone të internetit [www.otpbank.al](http://www.otpbank.al) ose kontaktoni Qendrën e Shërbimit të Cilësisë 0800 4848.

## ATIVITETET CSR & COVID-19: INFORMIMI DHE MASAT E MARRA

### TIRANA BANK

#### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

- Më 30 janar 2020, Tirana Bank mbështeti veprimtarinë ekonomike më të rëndësishme në vend, Tirana Economic Forum.
- Banka dha kontributin e saj pranë Spitalit Rajonal të qytetit të Shkodrës, duke sponsorizuar blerjen e filmave të grafive, në periudhën më problematike e me fluks të lartë të virozave në vend.
- Tirana Bank mori pjesë në Panairin HoReCa, që u organizua pranë Expo City në datat 4-6 mars 2020. HoReCa është ekspozita më e rëndësishme e specializuar në Shqipëri mbi temën e Hotelierisë dhe Turizmit.



#### MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Pajisi të gjithë stafin me masat mbrojtëse (maska, dorashka, dezinfektant);
- U kujdes të dezinfektojë mjediset e punës, degët dhe ATM-ve;
- Nuk reshti së kujtuari, çdokënd, staf apo klient, të ruajë distancat e rekomanduara, duke operuar me të gjitha kanalet e komunikimit në mediat digjitale dhe informuese pranë degëve;
- Promovoi fushatën ndërgjegjëse, nën mesazhin #qëndroninështëpi, përdorni Platfomën Online winbank”.
- Mundësoi që një pjesë e madhe e punonjësve të vijonin procesin e punës së përditshme në shtëpi, ndërsa për pjesën tjetër të stafit u mundësua puna me orar të reduktuar, duke ju përgjigjur kështu dhe njoftimeve të masave të ndërrmarra nga Qeveria Shqiptare;
- Nën sloganin: “Këtu për ju”, Tirana Bank vijoi në mënyrë të rregullt promovimin në të gjitha kanalet e mediave digjitale, video informuese, në rritje të ndërgjegjësimit në zbatim të rregullave të autorizuara, shmangien e rradhëve në degët e bankës, marrjen e shërbimeve bankare online, përdorimin e kartave të debitit dhe kreditit, etj.



### UNIONBANK

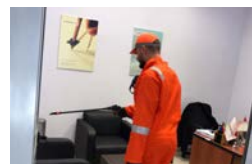
#### PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

- Union Bank ishte pjesëmarrëse në panairin: “Ndërtim, Arkitekturë dhe Planifikim Urban 2020”, që u organizua në mjediset e Expocity, nga data 20-22 shkurt 2020. Union Bank ishte banka e vetme pjesëmarrëse, duke prezantuar veçanërisht kredinë Kursim+, që iu dedikohet të gjithë klientëve individë që dëshirojnë të kryejnë në banesat e tyre investime, duke synuar rritjen e efikasitetit dhe kursimin e energjisë.
- Gjatë muajit janar, Union Bank organizoi një ceremoni për dorëzimin e trofeut “Futbollisti më i mirë gjatë Eleminatoreve Euro 2020” për lojtarin e përfaqësueses shqiptare Odise Roshi. Veprimtaria u organizua në mjediset e Muzeut të Kombëtares Shqiptare të Futbollit, pranë Air Albania Stadium. Odise Roshin u zgjodh si futbollisti më i mirë gjatë këtyre ndeshjeve, nga votimi i vet publikut në faqen zyrtare të Union Bank në Facebook.



## MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Sigurimi i ofrimit të një shërbimi të kujdeshëm gjatë kësaj periudhe është arritur nëpërmjet aplikimit të një sërë masash për kujdes; pajisja e të gjithë mjediseve të bankës me higjienizues, maska, dorashka, ruajtja e distancave mes punonjësve, vendosje e mbrojtëseve të plexiglasit në tavolinat e shërbimit, sinjalizuesve në dysheme për klientët, menaxhimi i hyrjes së klientëve për të mos lejuar numër të lartë, kërkesa ndaj tyre për dezinfektim, publikim i elementeve të kujdesit në TV, apo dhe print screens në çdo kompjuter pune.
- Është kryer dezinfektim periodik i të gjitha degëve dhe ATM-ve në çdo qytet ku banka është prezente, si dhe i mjediseve në Zyrat Qendrore.
- Për stafin me rrezikshmëri, për shkak të moshës, apo të kushteve shëndetësore, është udhëzuar të mos paraqitet në punë, stafit që kishte udhëtuar iu kërkua vetëkarantinimi, si dhe shumë prindër janë detyruar të qëndrojnë në shtëpi për kujdesin ndaj fëmijëve.
- Në funksion, edhe të minimizimit të stafit në degë është operuar më pak staf, si në degë dhe në strukturat në drejtori, duke mundur me këtë rast dhe testimin e punës nga distanca. Operacionalisht është operuar me 50% të stafit në Drejtori dhe degë, duke vijuar ofrimin e të gjitha shërbimeve të kërkuara në këtë periudhë kohe. Në vijim janë marrë të gjitha masat për të ofruar shërbim në 100% të degëve Union Bank.



## PËRGJEGJSHMËRIA SOCIALE E KORPORATËS

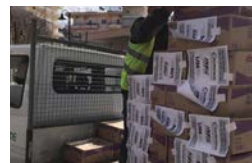
**Ndihmat e ofruara nga aksionerët e Banka UBA gjatë situatës së krijuar nga COVID-19.** UBA Bank në bashkëpunim me aksionerin EUROSIG filloi fushatën e shpërndarjes së ndihmave për familjet që janë gjendur në vështirësi ekonomike për shkak të situatës së krijuar nga Covid-19. Referuar traditës së Bankës UBA, aksioneri i Bankës UBA akordoi një donacion financiar në shumën prej 50.000 Euro, nga këto 30,000 Euro për Qeverinë në mbështetje të stafit mjekësor të infektivit në Tiranë e në rrethe dhe 20,000 Euro Bashkisë Tiranë për familjet në vështirësi financiare.

Grupi EUROSIG INSIG dhe UBA Bank vazhdoi shpërndarjen e 12.000 pako me ndihma ushqimore në qytete të ndryshme.



## MASAT E MARRA PËR PARANDALIMIN E COVID-19, PËR TË MBROJTUR STAFIN DHE KLIENTËT E BANKËS

- Komiteti i menaxhimit të vazhdimësisë së punës BCM, diskutoi planet dhe skenarët e mundshëm për vazhdimësinë e Bisnesit sipas Business Continuity Management në raste të mungesës së personelit.
- Janë zhvilluar komunikime frekvente me të gjithë stafin me instruksionet përkatëse për masat parandaluese.
- Në hyrje tek të gjitha degët janë vendosur dezinfektantë për duart për klientët. Janë shpërndarë dezinfektantë, maska dhe dorashka në çdo degë për përdorim nga punonjësit.
- Në këtë kuadër, gjithashtu është kërkuar marrja e informacionit për stafin apo familjarë të tyre që janë kthyer nga udhëtimet nga vendet e prekura dhe është kërkuar vetëkarantinimi i tyre për 2 javë. Në të njëjtën kohë, i është dhënë mundësia stafit për të punuar nga shtëpia dhe fleksibilitet për prindërit që kanë fëmijët pa mundësi kujdestarie nga të tjerë.



## AAB AKTIVITETE

Më 23 janar, AAB prezantoi pjesën e dytë të studimit **"Besimi dhe perceptimi i klientëve në banka dhe sektorin bankar"**.

Në 29 janar, **Rrjeti Shqiptar për Edukimin Financiar (ANFE)** organizoi takimin e 8-të të saj, nën kujdesin e AAB-së. Takimi u përqëndrua në strategjinë dhe nismat lidhur me edukimin financiar.

Më 16 janar, Z. Spiro Brumbulli, Sekretar i Përgjithshëm i AAB-së, mbajti **leksionin e hapur me temë: "Modeli i ri i Bankingut"**. Ky leksion u ndoq nga studentët e Bachelor-it të programit të studimit "Financë-Kontabilitet", në Universitetin "Aleksandër Moisiu", Durrës.

Më 11 shkurt, 2020, u mbajt **mbledhja e Asamblesë së Anëtarëve të AAB-së**, ku tema kryesore ishte rishikimi

i organizimit të Shoqatës. Anëtarët e Asamblesë vendosën gjithashtu të zgjasin deri në fund të vitit 2020, mandatin e z. Silvio Pedrazzi, si anëtar i Komitetit Ekzekutiv të AAB-së dhe Kryetar i AAB-së, si dhe mandatin e z. Maltin Korkuti, si anëtar i Komitetit Ekzekutiv të AAB-së dhe si Nënkryetar i AAB-së.

Pas Takimit të Asamblesë së AAB-së, Sekretariati i AAB-së organizoi **Darkën Vjetore të AAB-së**. Një përshëndetje e veçantë lamtumire iu dha Z. Gazmend Kadriu, me rastin e përfundimit të mandatit të tij si Drejtor i Përgjithshëm i Union Bank.

Më 28 shkurt, AAB organizoi **një mëngjes pune me përfaqësuesit e mediave vizive dhe të shkruara**, në kuadër të forcimit të marrëdhënieve të bashkëpunimit dhe përmirësimit të vazhdueshëm të komunikimit midis dy sektorëve.



## TRAJNIME

# AAB organizon trajnime Janar - Mars 2020

- **(R)evolucionin e Financave Digjitale**, organizuar nga AAB dhe ATTF Luksemburg më 30-31 janar.
- **Menaxhimi i zhërvjellët i projekteve**, organizuar në bashkëpunim me Institutin Austriak të Ekselencës, në 26-27 shkurt.
- **Retail Banking, new distributions channels and E-banking**, organizuar nga AAB dhe ATTF Luksemburg më 2-4 mars.
- **Procesi i vlerësimit të mjaftueshmërisë së kapitalit të brendshëm dhe likuiditetit (ICLAAP): Një përmbledhje e bazuar në rrezik**, organizuar nga AAB dhe Instituti Shqiptar i Audituesve të Brendshëm (AIIA) në 9-10 mars.





