

Besimi dhe perceptimi i klientëve për bankat dhe sektorin bankar shqiptar

Tetor-nëntor 2022



Objektivat e studimit

1 Përdorimi dhe qëndrimet e bankave.

2 Perceptimi dhe kënaqësia me sistemin bankar.

3 Krahasimi me valët e mëparshme.

Përmbajtja

- Metodologjia
- Konteksti i studimit
- Përmbledhja ekzekutive
- Rezultatet e studimit
- Shtojca

Rezultatet janë paraqitur:

- Në nivel agregat dhe më pas analizohen sipas parametrave të mëposhtëm: gjinia, urbaniteti, moshë, rajoni, niveli arsimor dhe përvoja me bankën kryesore.
- Më tej, gjetjet aktuale krahasohen me valët e mëparshme të studimit.

Metodologjia

Detajat e kampionit dhe afati kohor

- Ky studim përmbledh 1000 intervista me individë të moshës 18 vjeç e lart, të mbledhura nga e gjithë Shqipëria me një shpërndarje përfaqësuese.
- 767 intervista janë realizuar nëpërmjet IDRApoll (www.idrapoll.com) dhe pjesa tjetër, 233 intervista, përmes CATI (Intervistë Telefonike me Asistencë Kompjuterike).
- Rezultatet janë përfaqësuese në nivel kombëtar dhe intervistat u kryen përmes përzgjedhjes së rastësishme.
- Korniza kohore e mbledhjes së të dhënave:
 - Vala aktuale: Tetor 2022 (N1000)
 - Vala e dytë: Dhjetor 2019 (N400)
 - Vala e parë: Qershor 2019 (N600)
- Marzhi i gabimit (N1000): $\pm 3.1\%$

| Qarku | Intervistat (Kampioni) | | |
|-----------------|------------------------|---------------|---------------|
| | <i>Gjithsej</i> | <i>Qyteti</i> | <i>Fshati</i> |
| Berat | 55 | 20 | 35 |
| Dibër | 36 | 10 | 26 |
| Durrës | 90 | 70 | 20 |
| Elbasan | 103 | 43 | 60 |
| Fier | 113 | 53 | 60 |
| Gjirokastrë | 30 | 20 | 10 |
| Korcë | 75 | 30 | 45 |
| Kukës | 30 | 13 | 17 |
| Lezhë | 45 | 25 | 20 |
| Shkodër | 75 | 45 | 30 |
| Tiranë | 291 | 205 | 86 |
| Vlorë | 57 | 44 | 13 |
| Gjithsej | 1000 | 578 | 422 |

Konteksti i sistemit bankar 2019-2022 (I/I)

- Përmbledhja e zhvillimeve të fundit të sistemit financiar në Shqipëri, synon të thellojë të kuptuarit tonë për ndryshimet që kanë ndikuar në perceptimin e njerëzve për bankat e nivelit të dytë.
- Për shkak të krizës të shkaktuar nga COVID-19, situatat e paprecedentë në dy vitet e fundit kanë shënuar një tronditje historike në ekonominë në mbarë botën, duke detyruar qeveritë të ndërmarrin masa ekstreme dhe të ndërpresin një sërë aktivitete publike dhe private.
- Qeveria shqiptare shpalli gjendjen e jashtëzakonshme në mars 2020, e cila ndikoi në disa aktivitete ekonomike.
- Kërkesa e reduktuar dhe çmimet ndërkombëtare kanë rritur normën e inflacionit, e cila është reflektuar në një pritje për norma më të larta interesi dhe kthim më të lartë nga investimet në tregjet ndërkombëtare.
- Si rezultat i veprimeve të politikës monetare të Bankës së Shqipërisë dhe institucioneve të tjera financiare, BSH pohon se tkurrja e ekonomisë shqiptare është shoqëruar me ulje të pasigurisë dhe rritje të kërkesës së brendshme dhe të jashtme.
- Krahas krizave shëndetësore që ndikuan në ekonominë e përgjithshme, sistemi financiar në Ballkanin Perëndimor raportohet të ketë funksionuar në mënyrë të qëndrueshme, duke hyrë në këtë krizë me agregate të fortë kapitali dhe likuiditeti.
- Bashkimi i bankave dhe revokimi i licencave në Shqipëri kanë forcuar sistemin nëpërmjet konsolidimit.
- Ndërsa në Mal të Zi, dy banka me kapital të pamjaftueshëm iu nënshtruan procesit të likuidimit.

- Në Kosovë, fillimi i përmbaruesve private ka sjell uljen e kredive me probleme brenda dhe jashtë bilancit, duke shënuar nivelin më të ulët historik prej 2 për- qind ndaj kredive gjithsej në fund të vitit 2019.
- Edhe pse kreditë kanë rënë në të gjitha vendet, ato mbeten në nivele të larta në Shqipëri dhe Bosnjë dhe Hercegovinë. Parashikohet që njerëzit të dukeshin më të tërhequr nga investimet e mëdha si blerja e pasurive të paluajtshme duke pasur parasysh nivelet në rënie të produktivitetit kombëtar dhe punësimit. Sipas statistikave të Bankës së Shqipërisë, familjeve shqiptare vitin e kaluar iu dhanë 215 milionë euro kredi për shtëpi, gjithsej 26.5 miliardë lekë.
- Aq më tepër kur ky investim mbështetet nga marrja e kredive të konsiderueshme, afatgjata, si kreditë hipotekare.
- Në vitin 2021 dhe 2022, disa sulme kibernetike ndodhën në Shqipëri, duke përfshirë kolapsin e sistemit e-Albania, TIMS, dhe rrjedhjen e të dhënave personale si nga sektori publik ashtu edhe nga ai privat që solli më pas paralizimin e shumë shërbimeve dhe transaksioneve publike.
- Këto ngjarje kanë ndikuar në përmirësimet e planifikuara teknologjike në institucionet publike dhe private.
- Edhe pse institucionet bankare shqiptare janë të konsoliduara dhe shumë profesionale, sektori bankar renditet në mënyrë jokonsistente me normën më të ulët për tregtinë elektronike në rajon.
- Megjithatë, sipas Raportit të Bankës së Shqipërisë, përdorimi i kartave të debitit është rritur në vitin 2021.
- Në tetor 2021 u realizua operacionalizimi i skemës ndërbankare për “Debitim Direkt” dhe në janar 2022 filloi të funksionojë sistemi AIPS EURO për shlyerjen e pagesave në euro brenda vendit për klientët e bankave.

Përmbledhja ekzekutive

Besimi dhe perceptimi i klientëve për bankat dhe sektorin bankar shqiptar



Përmbledhja ekzekutive (I/VI)

Përdorimi i produktit

- Rezultatet tregojnë se **karta e debitit është produkti më i përdorur bankar** me 52% të përdoruesve të bankave që kanë deklaruar se i përdorin aktualisht. Produkti i dytë më i përdorur është karta e kreditit me 21% të përdoruesve të bankave duke u ndjekur nga llogaria e kursimit me 17% të përdoruesve të bankave.
- Meshkujt, përdoruesit e bankave në Tiranë, të moshuarit, përdoruesit e bankave me më shumë përvojë me bankën e tyre kryesore dhe përdoruesit e bankave që përdorin produkte bankare digjitale janë ata që aktualisht përdorin produkte bankare më shumë se të tjerët.
- Kur krahasohen rezultatet me studimet e mëparshme, vërehet një rritje në përdorimin e kartave të debitit (52% në studimin e 2022, kundrejt 44% në valën e dytë dhe 46% në valën e parë), por ka pasur një rënie në përdorimin e produkteve të tjera bankare.

Siguria në industrinë

- Gjetjet e anketës tregojnë se **sektori bankar është industria më e besueshme**, krahasuar me industrinë e tjera (34% e përdoruesve të bankave besojnë “plotësisht” ose “disi”). Nuk ka asnjë ndryshim domethënës nga studimi i mëparshëm.
- Femrat, përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit, të moshuarit, përdoruesit e bankave me shkollë të mesme ose arsim më të ulët, dhe përdoruesit e bankave që nuk jetojnë në Tiranë kanë besim më të lartë në shumicën e industrive, si sektori bankar, Banka e Shqipërisë, institucionet arsimore etj.
- Kur u pyetën për nivelin e besimit në bankën e tyre kryesore, të dhënat tregojnë se ka një nivel të lartë besimi (5.6 nga 7). Nuk ka asnjë ndryshim të rëndësishëm me të dhënat nga studimi i mëparshëm.
- Përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit, me shkollë të mesme ose arsim më të ulët, dhe ata që jetojnë jashtë Tiranës priren t'i besojnë më shumë bankës së tyre kryesore.

Përmbledhja ekzekutive (II/VI)

Transparenca e bankës

- Shumica e përdoruesve të bankave bien dakord për **transparencën e bankës së tyre**. Rreth 79% e përdoruesve të bankave bien “shumë dakord” ose “deri diku dakord” se *“Informacioni nga banka është qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm”*.
- Deklarata me të cilën përdoruesit e bankave pajtohen më së paku është *“Banka ofron akses në informacionin e nevojshëm për të zbuluar nëse është financiarisht i shëndoshë”* (56% “shumë dakord” dhe “deri diku dakord”).
- Nuk ka një ndryshim të konsiderueshëm në nivelin e marrëveshjes për transparencën e bankës, krahasuar me studimin e mëparshëm.
- Përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit, ata me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor dhe përdoruesit e bankave që jetojnë jashtë Tiranës janë të pritur të bien dakord më shumë për transparencën e bankës.

Vlerësimi i sektorit bankar

- Përdoruesve të bankave iu prezantuan disa deklarata për të vlerësuar përvojën e tyre me bankën e tyre kryesore. Pothuajse të gjithë (93% “shumë dakord” ose “deri diku dakord”) përdoruesit e bankave pajtohen që banka e tyre kryesore *“është lehtësisht e aksesueshme në internet (mobile/online banking)”*.
- Deklarata e dytë më e pranuar (54% “shumë dakord” ose “deri diku dakord”) për bankën e tyre kryesore është *“Ajo komunikon në një gjuhë që unë kuptoj”*.
- Niveli më i ulët i pajtueshmërisë (54% “shumë dakord” ose “deri diku dakord”) është në deklaratën *“Më ndihmon të marr vendime financiare”*. Nuk shihet ndonjë ndryshim i rëndësishëm në krahasim me studimin e mëparshëm (vetëm që banka e tyre tani është më e lehtë për t'u aksesuar online).
- Përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit dhe jashtë Tiranës janë të prirur të japin një nivel më të lartë vlerësimi për sektorin bankar.

Përmbledhja ekzekutive (III/VI)

Kontakti me bankën

- Gjetjet e anketës tregojnë se ende, si në studimet e mëparshme, shumica e njerëzve (74%) **kontaktojnë drejtpërdrejt bankën** duke shkuar në degë.
- Pothuajse gjysma e përdoruesve të bankave (46%) kontaktojnë bankën përmes **aplikacionit të mobile banking**.
- Mënyrat e tjera që përdoruesit e bankave kontaktojnë bankën e tyre janë me *Telefonatë/SMS* (17%), *në faqen kryesore të bankës* (13%), etj.
- Më shumë përdorues bankash që jetojnë në zona të qytetit, jashtë Tiranës, përdorues të rinj të bankave (më pak se 44 vjeç), me arsim universitar ose më të lartë, përdoruesit e bankave me më shumë përvojë me bankën e tyre kryesore, sesa qytetarët e tjerë, kontaktojnë bankën përmes aplikacionit bankar në celular (smartphone, tablet).

Ndershmëria e bankës

- Përdoruesve të bankave iu prezantuan disa deklaratë për ndershmërinë e bankës. Rezultatet nga anketa tregojnë se deklarata me të cilën të anketuarit pajtohen më shumë është *"Me bankën mund të jem i sigurt se do të marr shërbimin për të cilin paguaj"* (75% bien "shumë dakord" ose "deri diku dakord").
- Më pak e vlerësuar është *"Banka kontribuon duke investuar në projekte dhe sponsorizime për të mirën e të gjithë komunitetit"* (42% "shumë dakord" ose "deri diku dakord"), që do të thotë se të anketuarit nuk mendojnë se ky është rasti i bankës së tyre kryesore. Nuk ka asnjë ndryshim domethënës kur krahasohet me të dhënat nga studimi i mëparshëm.
- Përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit, me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor, dhe përdoruesit e bankave që jetojnë jashtë Tiranës priren të japin një vlerësim më të lartë për deklaratat që lidhen me ndershmërinë e bankës.

Përmbledhja ekzekutive (IV/VI)

Shpeshtësia e kontaktit

- Edhe pse mënyra më e përdorur e kontaktit është duke shkuar në degë, shpeshtësia e këtij kontakti është më e ulëta në krahasim me **kontaktin digjital**. Vetëm 27% e atyre që kontaktojnë bankën e tyre duke shkuar në degë, e bëjnë këtë të paktën disa herë në muaj; krahasuar me 84% të atyre që kontaktojnë bankën e tyre përmes mobile banking, të cilët e bëjnë këtë të paktën disa herë në muaj; dhe 76% e atyre që kontaktojnë bankën përmes online banking e bëjnë këtë të paktën disa herë në muaj.
- Krahasuar me studimin e mëparshëm, ka një shpeshtësi më të ulët të kontaktit me bankën duke shkuar në degë dhe nëpërmjet mobile banking, ndërkohë që është një rritje e shpeshtësisë së kontakteve përmes online banking.

Ankesat

- Rreth 9% e përdoruesve të bankës kanë dorëzuar një ankesë në bankën e tyre.
- Nga ana tjetër, 80% nuk kishin ankesa në valën 2022 të studimit, krahasuar me 78% në studimin e mëparshëm dhe 68% në studimin e valës së parë. Sipas studimit të vitit 2022, rreth 33% e përdoruesve të bankave që kanë dorëzuar një ankesë në bankën e tyre, janë "shumë të zhgënjyer" ose "të zhgënjyer" me mënyrën se si është zgjidhur ankesa e tyre më e fundit, krahasuar me 44% në valën e parë të studimit.
- Të pyetur për mënyrat e preferuara për t'u ankuar në bankën e tyre, nëse duan të ankohen, 63% e përdoruesve të bankave do të preferonin të ankoheshin drejtpërdrejt duke shkuar në bankë.
- Më pak të anketuar nga Tirana, me arsim universitar ose më të lartë, përdorues bankash që jetojnë në zona të qytetit dhe meshkujt, preferojnë të shkojnë fizikisht në bankë se të tjerët.

Përmbledhja ekzekutive (V/VI)

Përdorimi digjital

- Rreth gjysma e përdoruesve të bankave (50%) përdorin **produkte të bankingut digjital**, ku 39% përdorin vetëm mobile banking, 4% vetëm online banking dhe 7% përdorin të dyja.
- Nga ata që përdorin të dyja, 73% aplikojnë më shpesh mobile banking, ndërsa 27% online banking.
- Nuk vërehen diferenca të rëndësishme midis studimeve të mëparshme për përqindjen e përdorimit të bankingut digjital, përveç se më shumë të anketuar përdorin mobile banking dhe më pak online banking.
- Përdoruesit më të vjetër të bankave, me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor, që jetojnë në zona të fshatit dhe jashtë Tiranës përdorin shumë më pak produkte bankare digjitale, krahasuar me të tjerët.

- Shumica e përdoruesve digjital të bankave janë të kënaqur duke përdorur mobile/online banking (84% e përdoruesve të mobile banking janë “shumë të kënaqur” ose “të kënaqur” kur përdorin mobile banking dhe 83% të përdoruesve online janë “shumë të kënaqur” ose “të kënaqur”) kur përdorin online banking.
- Pothuajse të gjithë përdoruesit digjital të bankave, përdorin aplikacionin e mobile/online banking për të kontrolluar balancën e llogarisë/kartën e debitit ose të kreditit (98%).
- Gjysma e përdoruesve të produktit digjital (51%), përdorin aplikacionin mobile/online banking për transferta bankare.
- Rreth 42% e përdoruesve të produkteve bankare digjitale i përdorin ato për pagesat utilitate dhe/ose pagesat e gjobave.

Përmbledhja ekzekutive (VI/VI)

NPS – Rezultati neto i promovuesit

- Gjatë llogaritjes së rezultatit neto të promovuesit, rezultatet tregojnë se vlerësimi për sektorin bankar në Shqipëri është 28.
- Ka një **përmirësim të dukshëm** nga studimet e mëparshme (NPS e barabartë me 28 në studimin e 2022, krahasuar me 24 në studimin e valës së dytë dhe 9 në studimin e valës së parë).
- Përdoruesit e bankave që jetojnë jashtë Tiranës, me më shumë eksperiencë me bankën e tyre kryesore, si dhe femrat, të moshuarit (më të vjetër se 44 vjeç), përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit dhe përdoruesit e bankave me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor janë më të prirur për të promovuar bankën e tyre kryesore se të tjerët (ata kanë një vlerësim më të lartë të NPS-së, krahasuar me grupet e tjera).
- Rreth gjysma e përdoruesve të bankave (49%) janë të prirur për të promovuar bankën e tyre kryesore, ndërsa 21% nuk do t'ua rekomandonin bankën e tyre kryesore kolegëve apo të njohurve.
- Arsyeja kryesore për të promovuar bankën e tyre kryesore, sipas gjetjeve të sondazhit, është siguria dhe besueshmëria e saj (34% e përdoruesve të bankave janë të prirur të promovojnë bankën e tyre kryesore).
- Arsyeja e dytë më e përmendur është korrektësia dhe cilësia e shërbimeve bankare (26%).
- Nga ana tjetër, arsyeja kryesore që 12% e të anketuarëve nuk do ta rekomandonin bankën e tyre kryesore është për shkak të kostove të ndryshme bankare dhe komisioneve të larta.
- Arsyet e tjera të përmendura kritikuese janë mungesa e korrektësisë/cilësia e dobët e shërbimeve bankare (11%) dhe mungesa e teknologjisë/inovacionit (11%).

I. Rezultatet kryesore

(Slide 14-59)

II. Shtojca

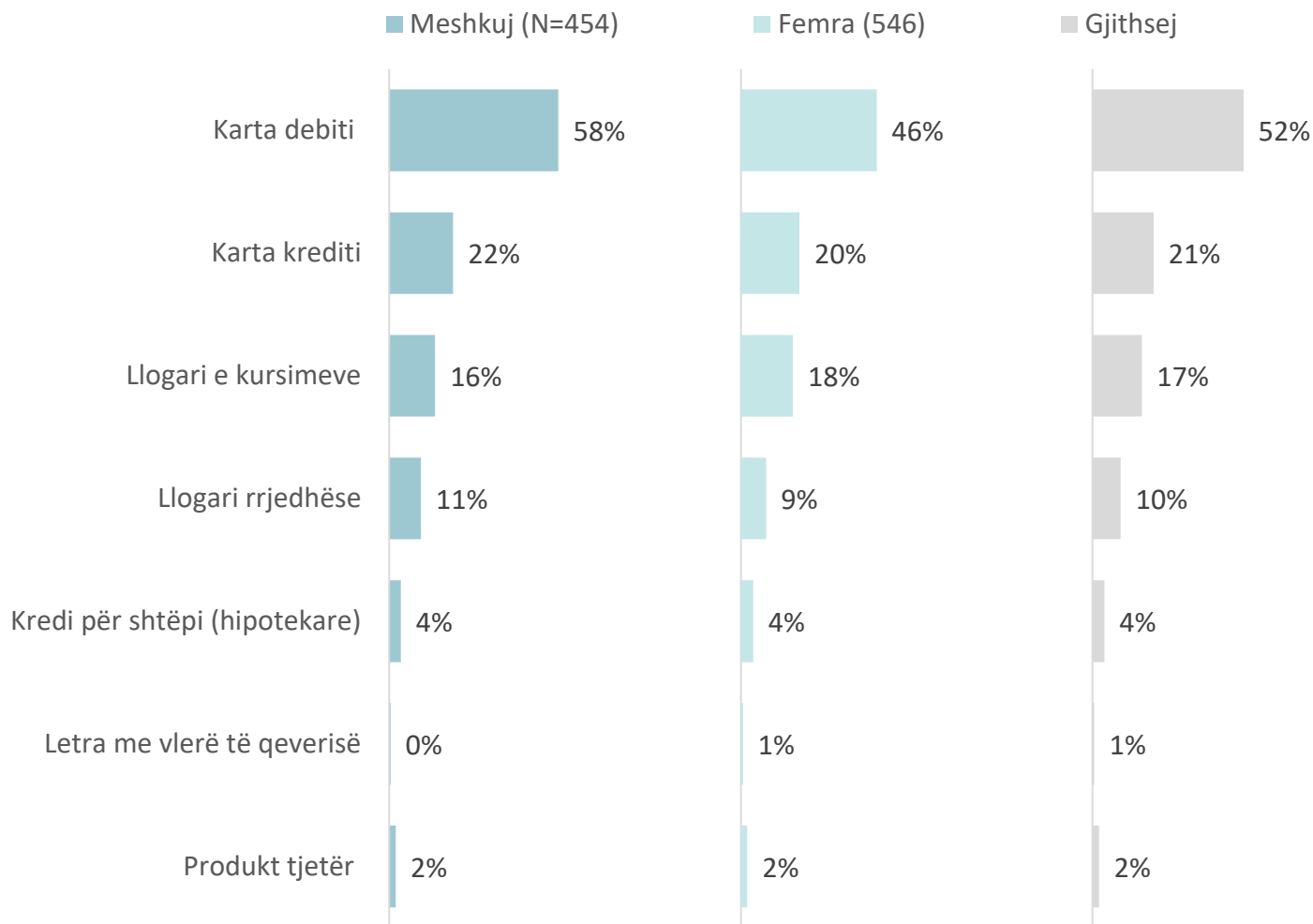
(Slide 60-115)

1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sektorit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Përdorimi i produkteve bankare

Sipas totalit dhe gjinisë

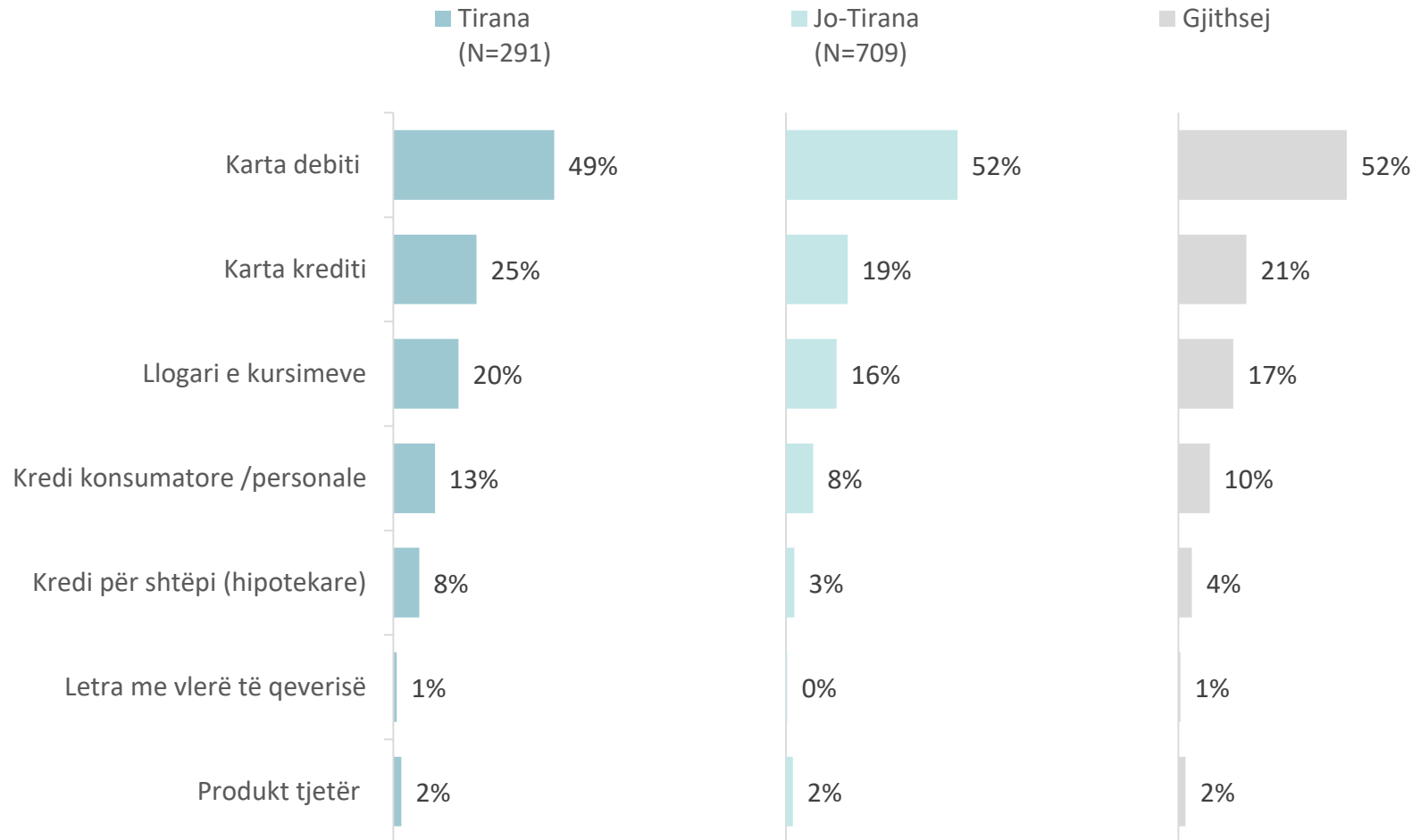


Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

- Sipas gjetjeve të anketës, karta e debitit është produkti më i përdorur (52% e përdoruesve të bankës deklarojnë se e përdorin aktualisht).
- Të dhënat tregojnë se produkti i dytë më i përdorur është karta e kreditit (21%), ndërsa e treta është llogaria e kursimit (17%).
- Megjithatë, shqiptarët ende përdorin pak karta debiti, pasi pritet që shumica e njerëzve që janë përdorues të bankave ta përdorin kartën e debitit.
- Meshkujt deklarojnë se aktualisht përdorin më shumë produkte bankare sesa femrat.
- Ka një ndryshim të rëndësishëm në përdorimin e kartës së debitit midis meshkujve dhe femrave (58% e meshkujve përdorin kartën e debitit, kundrejt 46% të femrave).

Përdorimi i produkteve bankare

Sipas rajonit



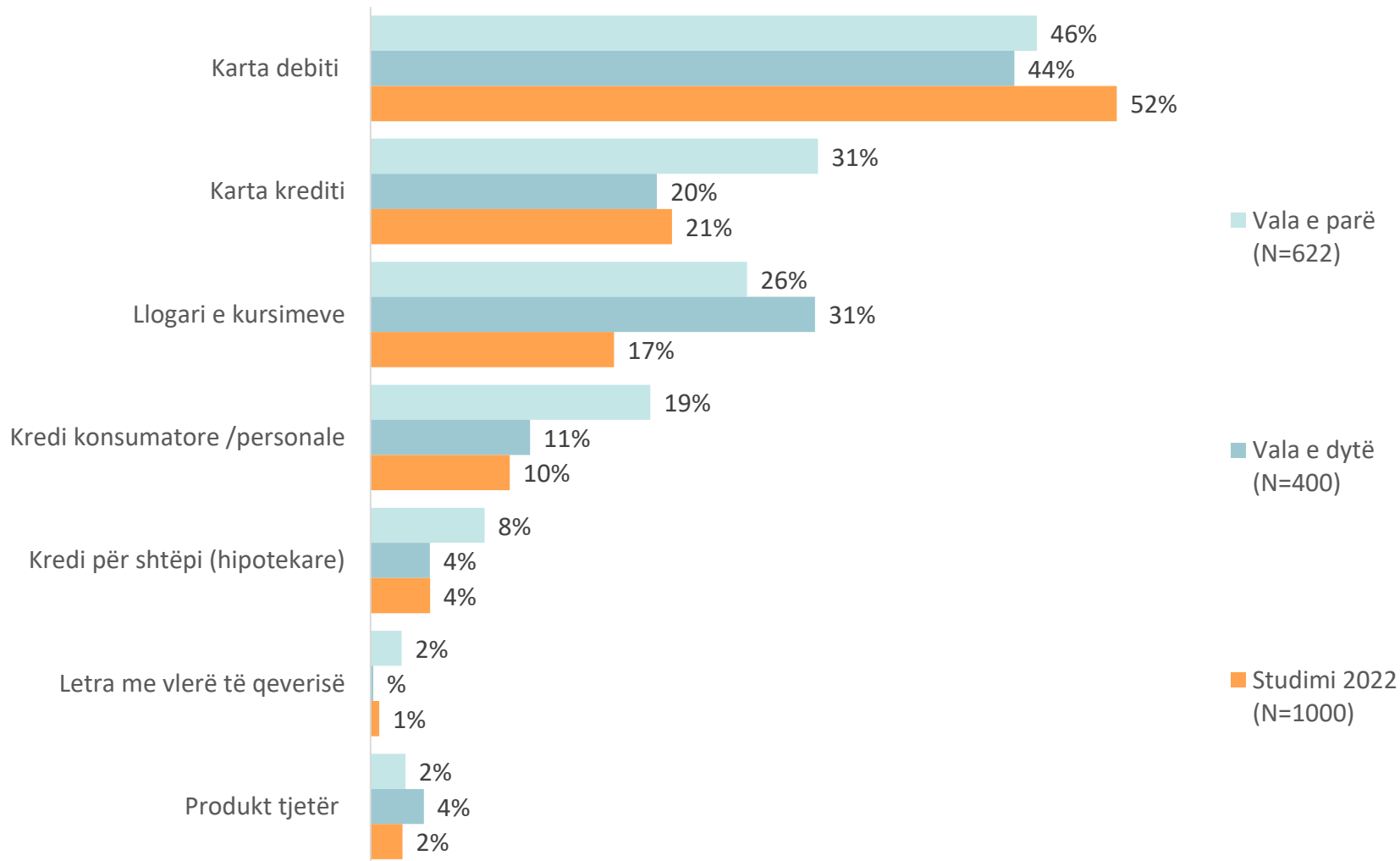
Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

- Duke analizuar të dhënat e ndara sipas rajoneve, vihet re se përdoruesit e bankave nga Tirana kanë më shumë gjasa të përdorin kartë krediti sesa të anketuarit nga qarqet e tjera, përkatësisht 25% në Tiranë kundrejt 19% në qarqe të tjera.
- E njëjta gjë vlen edhe për përdorimin e llogarive të kursimit, kredive konsumatore/personale, kredive për shtëpi dhe letrave me vlerë të qeverisë.
- Nga ana tjetër, të anketuarit nga qarqet e tjera (jo nga Tirana) kanë më shumë gjasa të përdorin kartën e debitit (49% në Tiranë, kundrejt 52% në qarqet e tjera).

Përdorimi i produkteve bankare

Krahasim me valët e kaluara

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

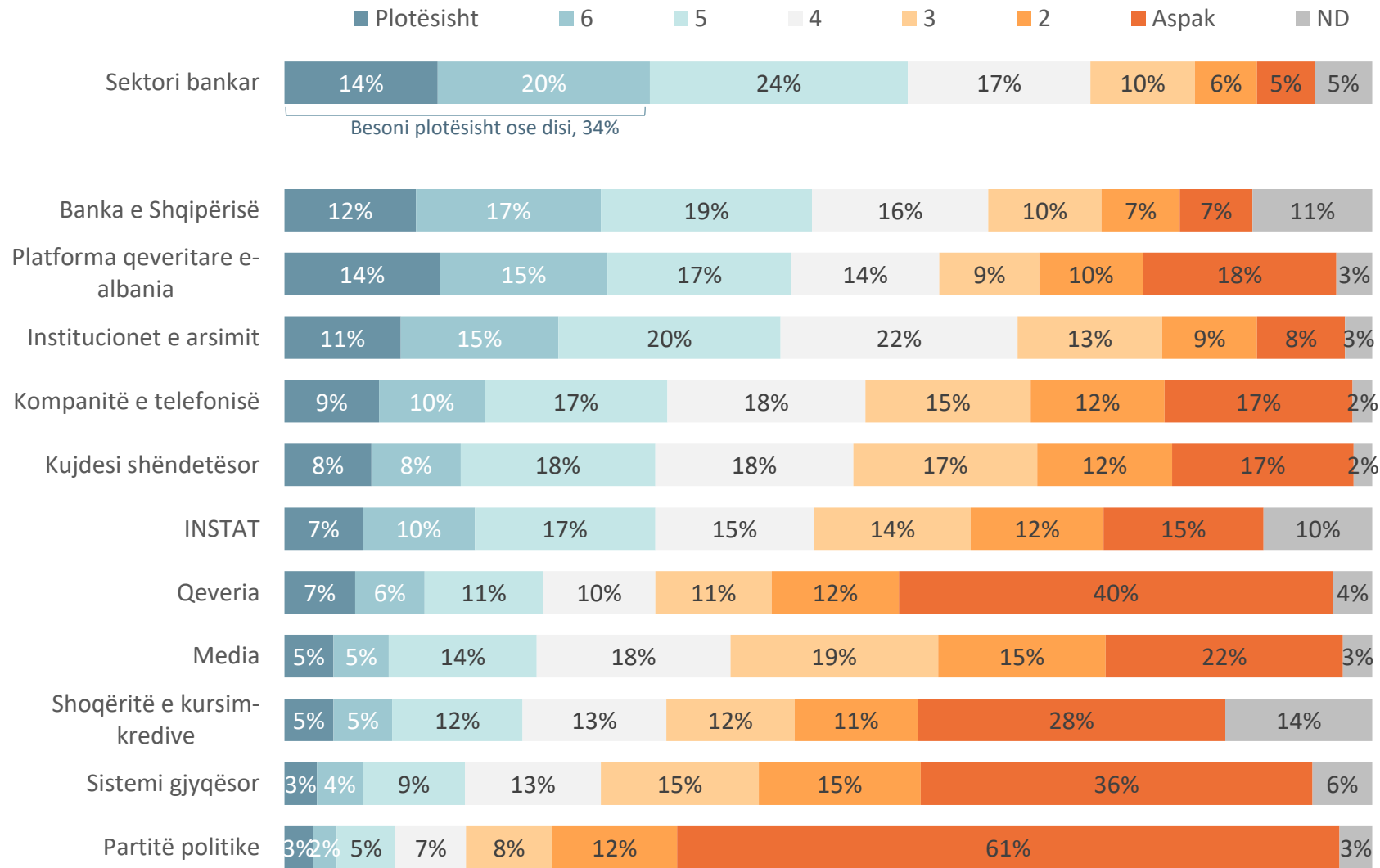


- Sipas rezultateve të anketës, ka një rritje të numrit të personave që përdorin kartën e debitit, krahasuar me të dhënat e valëve të mëparshme (52% e përdoruesve të bankave përdorin aktualisht kartën e debitit në vitin 2022, krahasuar me 44% në valën e dytë dhe 46% në valën e parë).
- Nga ana tjetër, ka një rënie të numrit të personave që aktualisht përdorin produkte të tjera përveç kartës së debitit, si kartë krediti, llogari kursimi, kredi konsumatore/personale dhe kredi për shtëpi.

Siguria në industri

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht

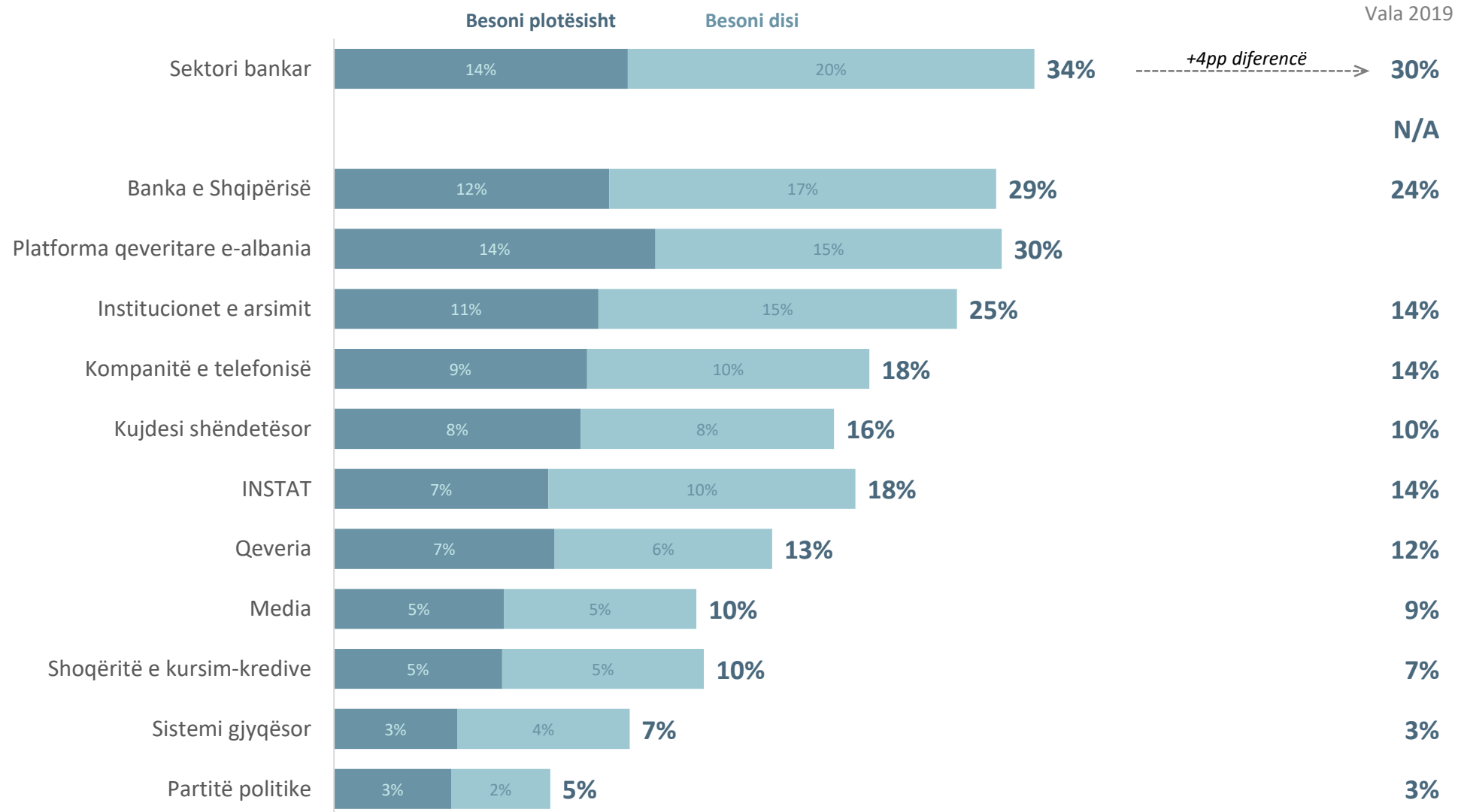


- Të dhënat tregojnë se **sektori bankar** si në valët e mëparshme është industria ku individët besojnë më shumë në krahasim me industritë e tjera (34% e të anketuarve besojnë me 6 dhe 7 në shkallën nga një deri në shtatë, ku shtatë është plotësisht dhe një aspak).
- Industria e dytë më e besuar është **Banka e Shqipërisë**, me 29% që deklarojnë se besojnë “plotësisht” ose “disi”.
- **Partitë politike** janë industria më pak e besuar (vetëm 5% deklarojnë se kanë besim “plotësisht” ose “disi”).

Siguria në industri

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



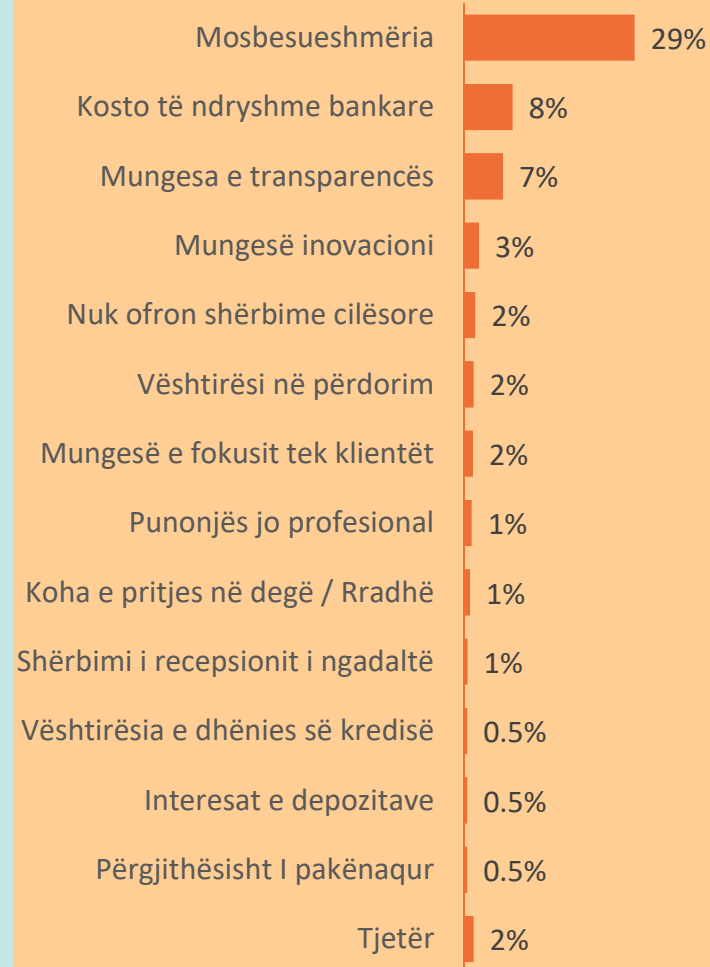
Siguria në industri

Ju shprehët një vlerësim për sektorin bankar. A mund të shpjegoni arsyen që përcakton shkallën e besimit tuaj tek bankat në Shqipëri?

Nxitësit pozitiv



Nxitësit negativ



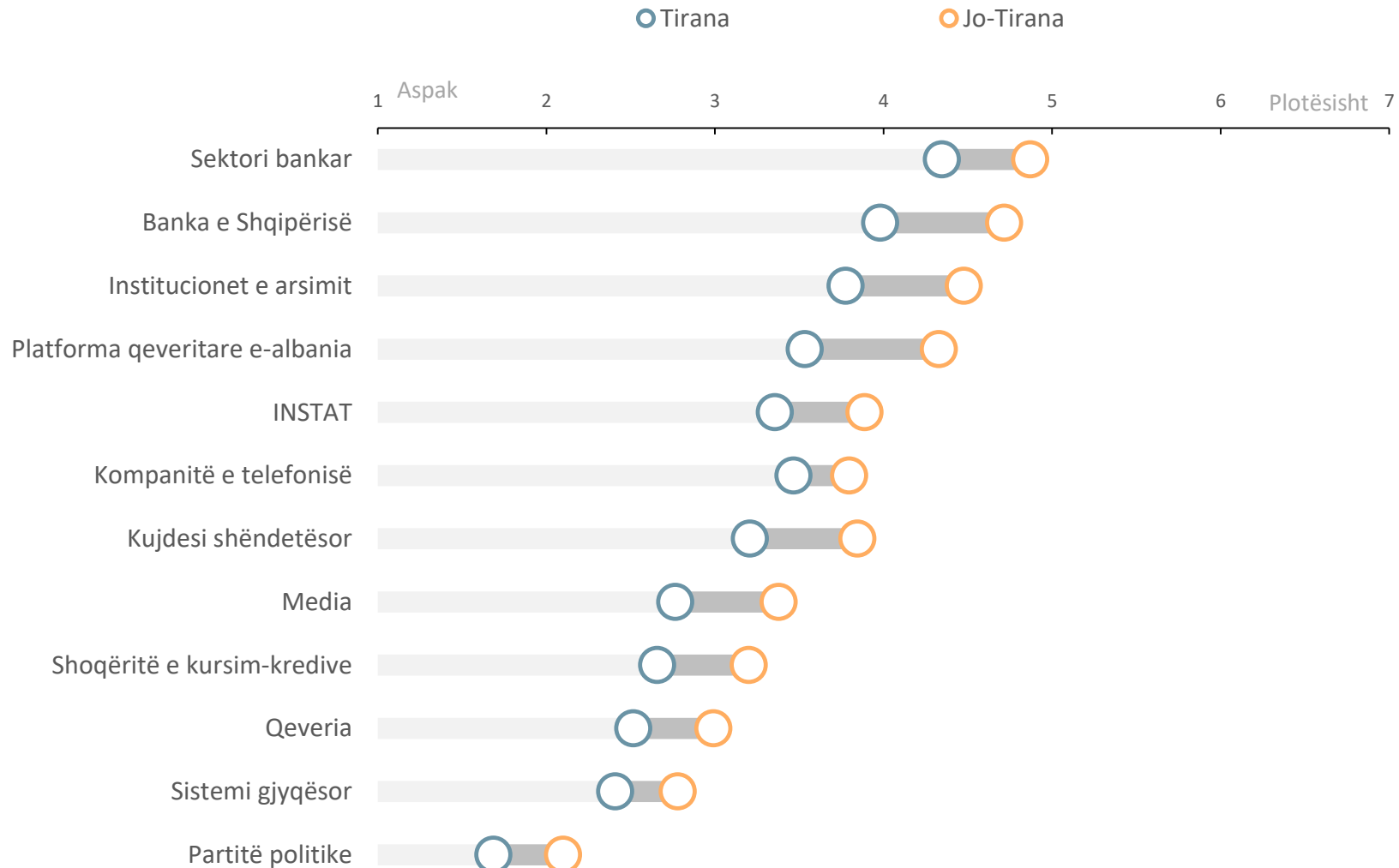
- Arsyeja kryesore që i nxit përdoruesit e bankave t'u besojnë bankave në Shqipëri është besueshmëria (Siguria/besueshmëria/korrektësia).
- Rreth 6% përmendin se janë **“përgjithësisht të kënaqur”** si një shtytës pozitive dhe rreth 5% përmendin **“ofrimin e shërbimeve cilësore”**.
- Ndër arsyet të përmenduar si nxitës negativ ndaj besueshmërisë të bankave në Shqipëri janë **“mosbesueshmëria”** (29%), **“kosto të ndryshme bankare”** (8%) dhe **“mungesa e transparencës”** (7%)

Siguria në industri

Sipas rajonit

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



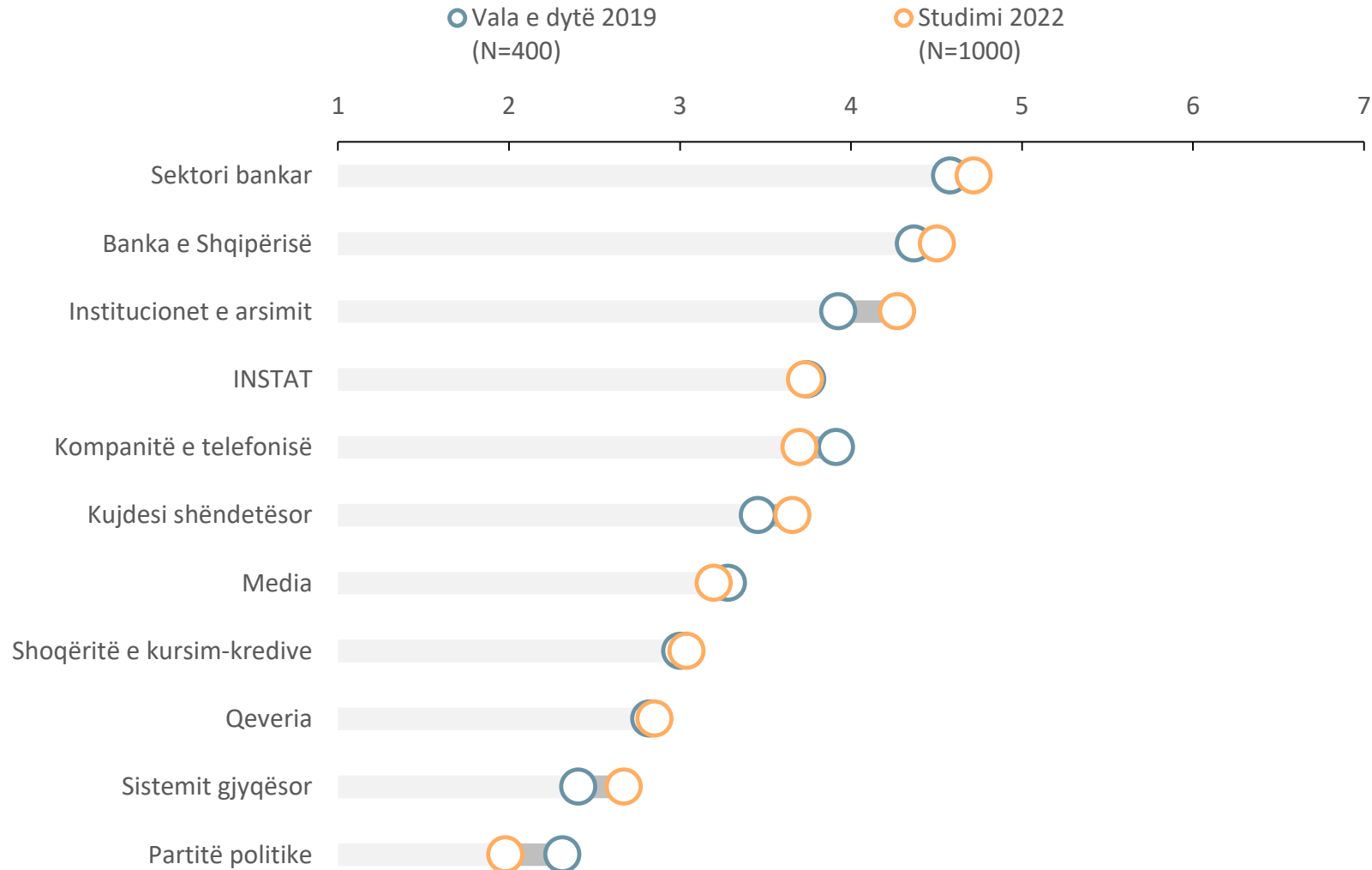
- Gjetjet e anketës tregojnë se ka një ndryshim të rëndësishëm midis rajoneve në nivelin e besimit në industri të ndryshme.
- Në përgjithësi, të anketuarit që jetojnë në Tiranë kanë një siguri/besim më të ulët në secilën prej industrive të listuara në pyetësor, krahasuar me të anketuarit që jetojnë në rajonet e tjera.

Besimi në industri

Krahasim me valët e kaluara

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



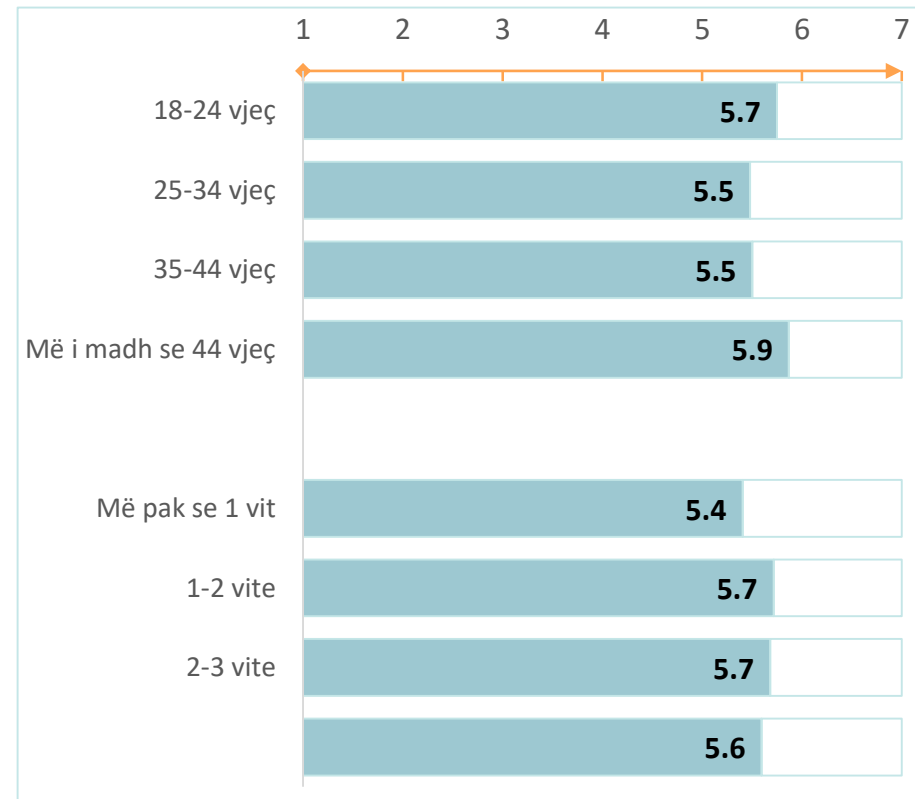
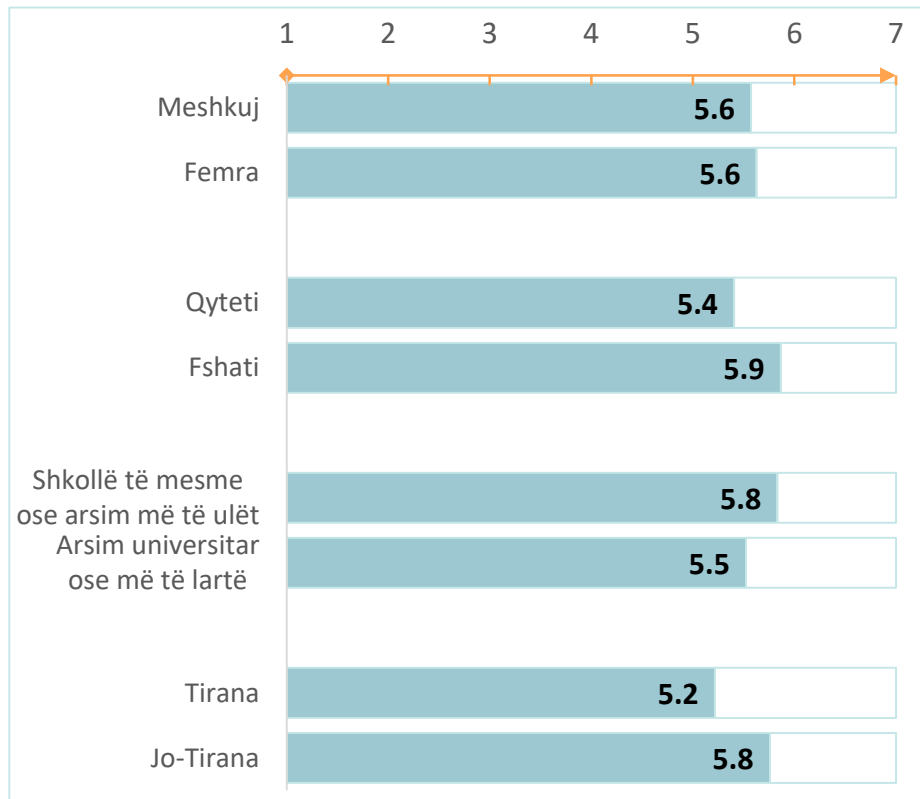
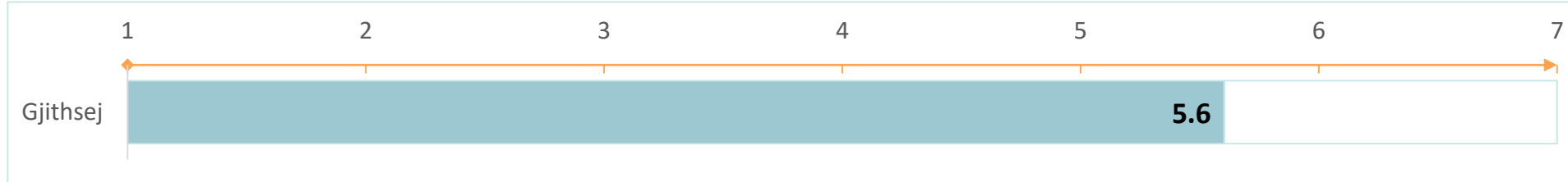
- Në krahasimin e të dhënave me valën e dytë, nuk vihet re ndonjë ndryshim i rëndësishëm ndaj nivelit të besimit në sektorin bankar (përmirësim prej 2%).
- Ka një rritje të besimit në *institucionet e arsimit* dhe në *sistemin gjyqësor*, ndërsa ka një rënie të nivelit të besimit *te partitë politike*.

Shënim: Merren në konsideratë vetëm deklaratat që janë pjesë e dy studimeve. Kjo pyetje nuk ishte pjesë e studimit të valës së parë.

Besimi në bankë

Sa i besoni bankës suaj kryesore?

1=aspak besim në 7=plotësisht besim



- Në pyetjen se sa i besojnë të anketuarit bankës së tyre kryesore, të dhënat tregojnë se në total vlerësimi për bankën kryesore është mbi mesataren (5.6 nga 7).
- Të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit, me shkollë të mesme ose arsim të ulët dhe ata që jetojnë në rajone të tjera nga Tirana priren të kenë një nivel më të lartë besimi në bankën e tyre kryesore.

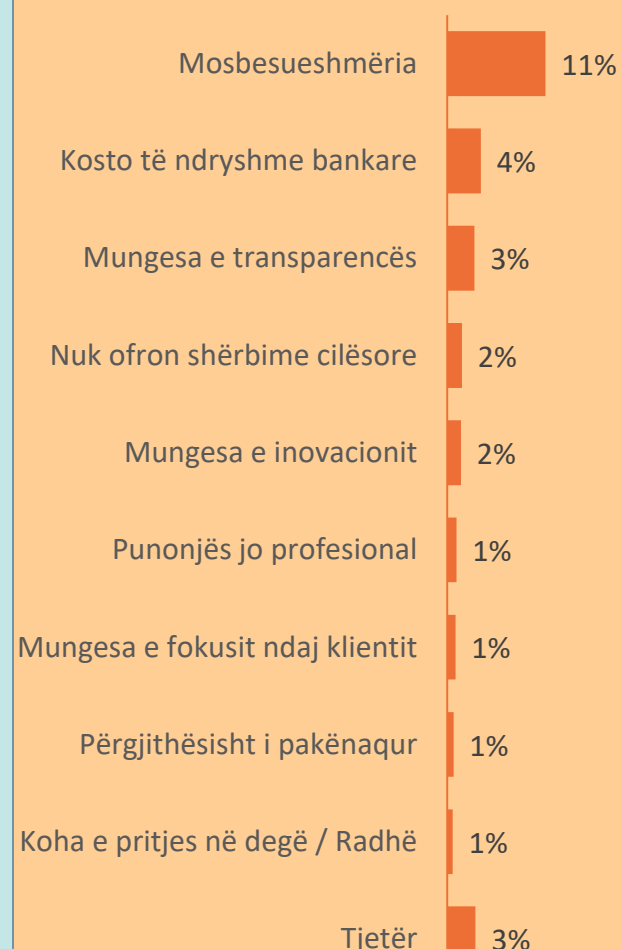
Besimi në bankë

A mund të shpjgoni arsyen që përcakton shkallën e besimit në bankën tuaj kryesore?

Nxitësit pozitiv



Nxitësit negativ



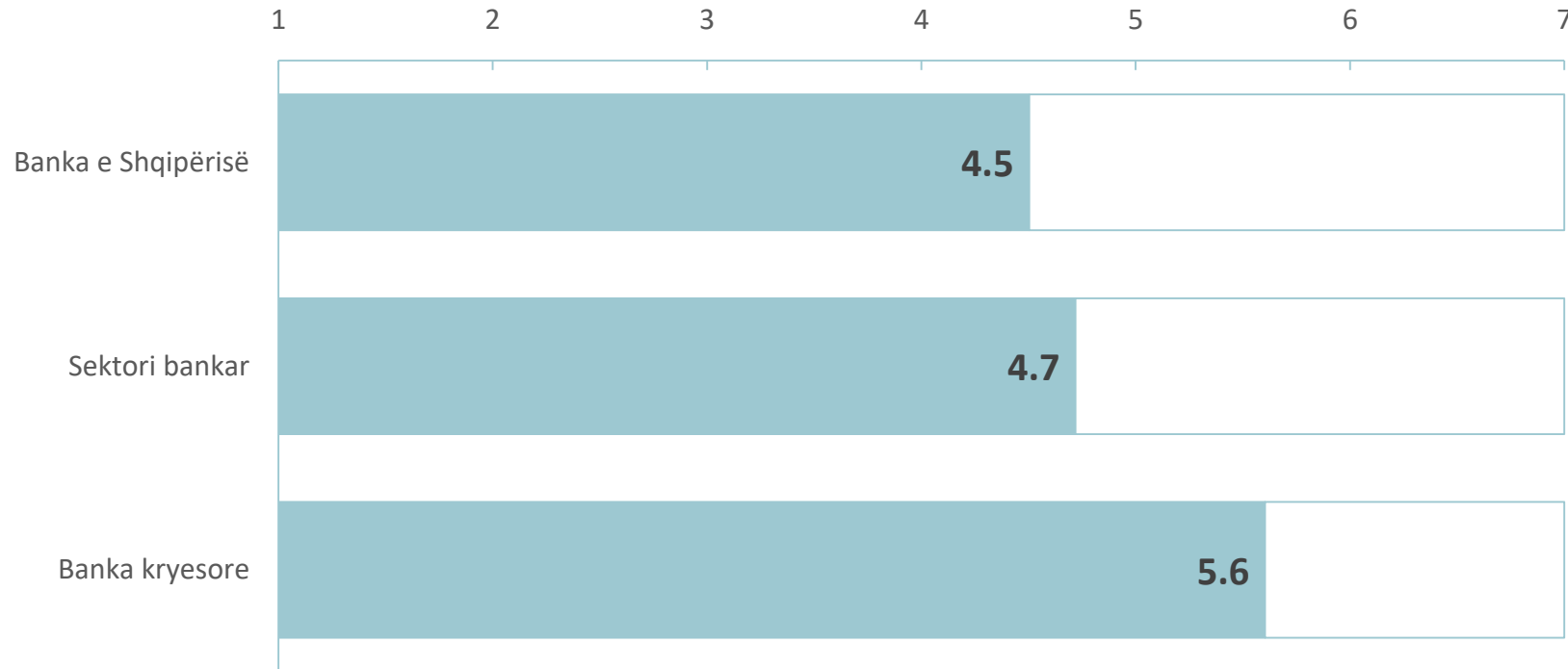
- Kur u pyetën për arsyen kryesore që përcakton shkallën e besimit në bankën e tyre kryesore, 34% e të anketuarëve përmendin **“sigurinë/besueshmërinë/korrektësinë”**.
- Rreth 16% përmendin se janë **përgjithësisht të kënaqur** si një shtytës pozitiv dhe rreth 11% përmendin **“ofrimin e shërbimeve cilësore”**.
- Ndër faktorët negativë më të përmendur për mosbesimin e bankës së tyre kryesore janë **“mosbesueshmëria”** (11%), **“kostot e ndryshme bankare”** (4%) dhe **“mungesa e transparencës”** (3%).

Besimi në bankë

Krahasim

Krahasimi ndërmjet bankës kryesore, Bankës së Shqipërisë dhe sektorin bankar.

1=aspak besim në 7=plotësisht besim



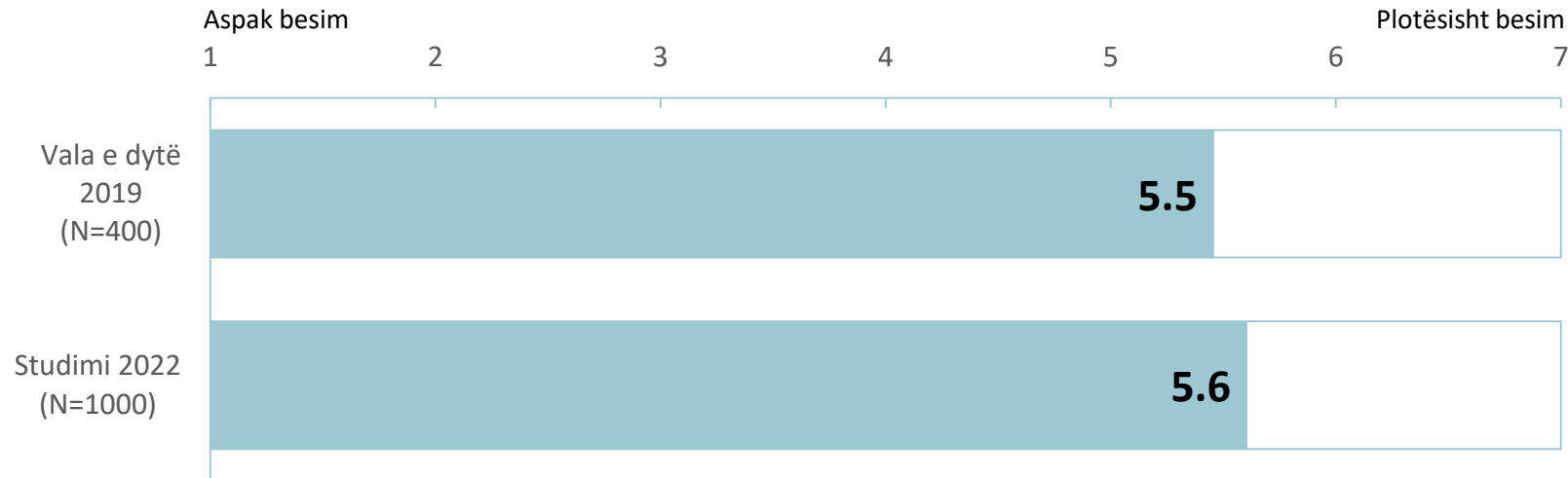
- Të dhënat tregojnë se niveli i sigurisë/besimit të përdoruesve të bankave është më i lartë për bankën e tyre kryesore sesa për sektorin bankar dhe Bankën e Shqipërisë.
- Niveli i besimit në bankën e tyre kryesore është 5.6/7, që është 24% më i lartë se vlerësimi për Bankën e Shqipërisë dhe rreth 19% më i lartë se ai për Sektorin Bankar.

Besimi në bankë

Krahasim me valët e kaluara

Sa i besoni bankës suaj kryesore?

1=aspak besim në 7=plotësisht besim

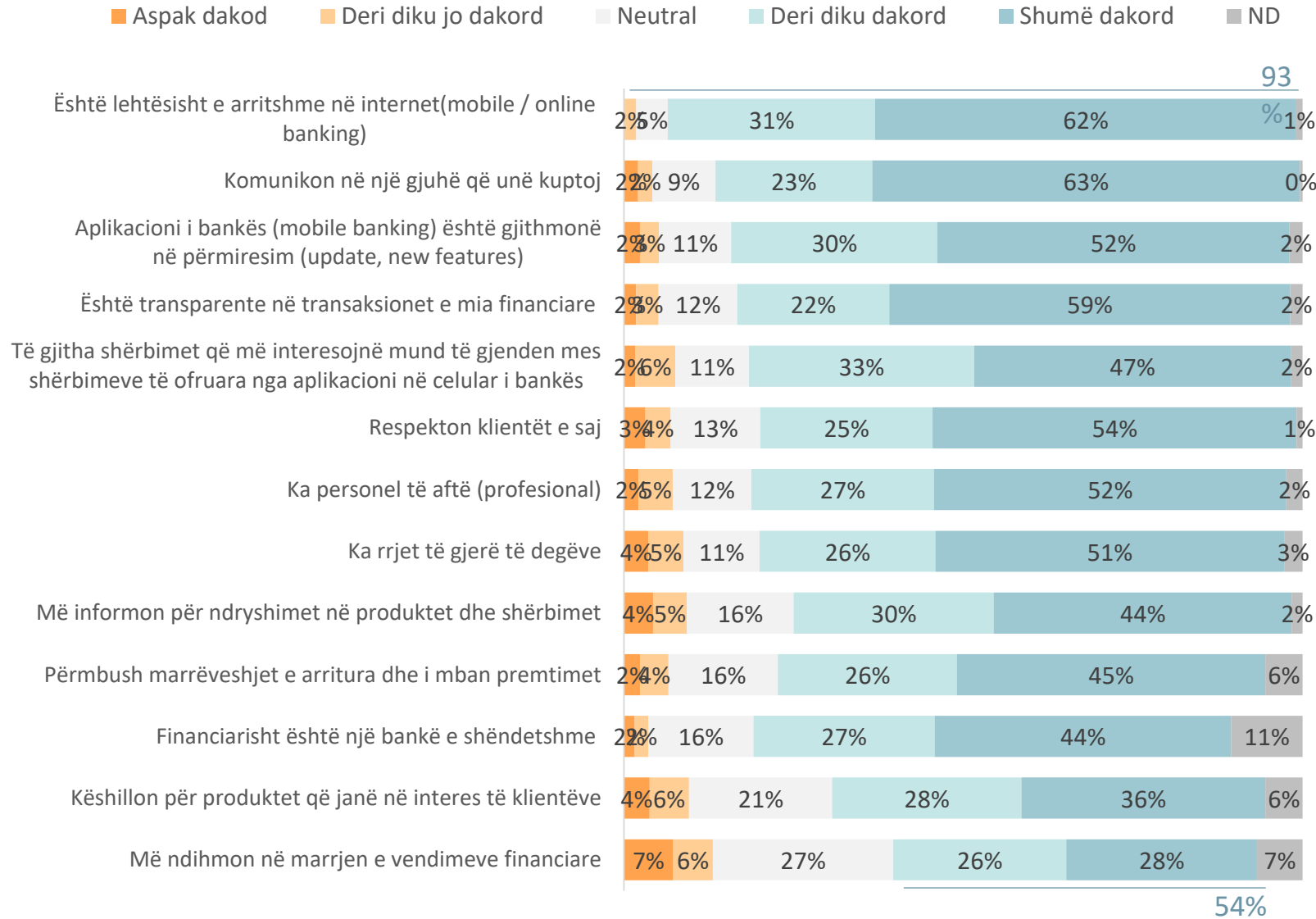


- Duke krahasuar të dhënat me valën e dytë, nuk vërehet ndonjë ndryshim i rëndësishëm në nivelin e besimit në bankën kryesore të të anketuarit (është vetëm një përmirësim me 0.15/7 pikë ose 2% rritje).

Shënim: Kjo pyetje nuk ishte pjesë e studimit të valës së parë.

Vlerësimi i sektorit bankar

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore



- Të anketuarve iu paraqit një listë me deklarata për bankën e tyre kryesore dhe u pyetën nëse pajtohen me to apo jo.
- Gjetjet e anketës tregojnë se pohimi me të cilin të anketuarit pajtohen më së shumti është: *“Është lehtësisht e arritshme në internet (mobile/online banking)”* (93%, *“shumë dakord”* ose *“deri diku dakord”*).
- Deklarata e dytë më e të cilën të anketuarit pajtohen më shumë është *“Komunikon në një gjuhë që unë kuptoj”* (86% *“shumë dakord”* ose *“deri diku dakord”*).
- Deklarata me të cilin të anketuarit pajtohen më pak është *“Më ndihmon të marr vendime financiare”* (vetëm 54% *“shumë dakord”* ose *“deri diku dakord”*).
- Duhet të theksohet se më shumë se gjysma e të anketuarve pajtohen me të gjitha pohimet e renditura në pyetësor.

Vlerësimi i sektorit bankar

Sipas rajonit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore

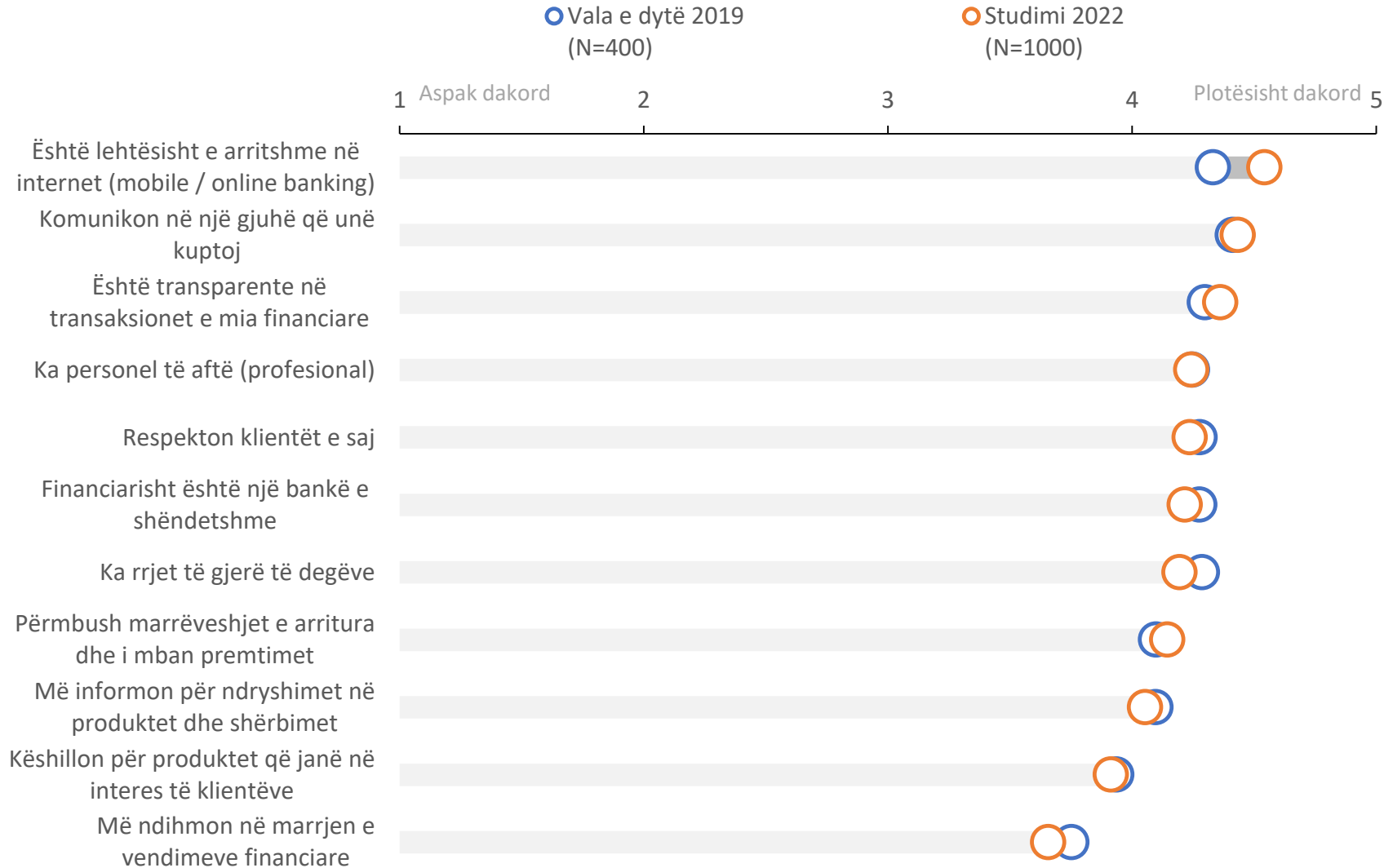


- Ndarja e të dhënave sipas rajoneve tregon se të anketuarit nga qarqet e tjera (jo nga Tirana) priren të bien dakord më shumë se ata që jetojnë në Tiranë.
- Diferenca më e madhe vihet re në deklaratën “Më ndihmon në marrjen e vendimeve financiare”, ku të anketuarit me banim në Tiranë japin një vlerësim 3.3 nga 5, krahasuar me 3.8 nga 5 për të anketuarit që jetojnë në rajone të tjera.

Vlerësimi i sistemit bankar

Krahasim me valët e kaluara

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore

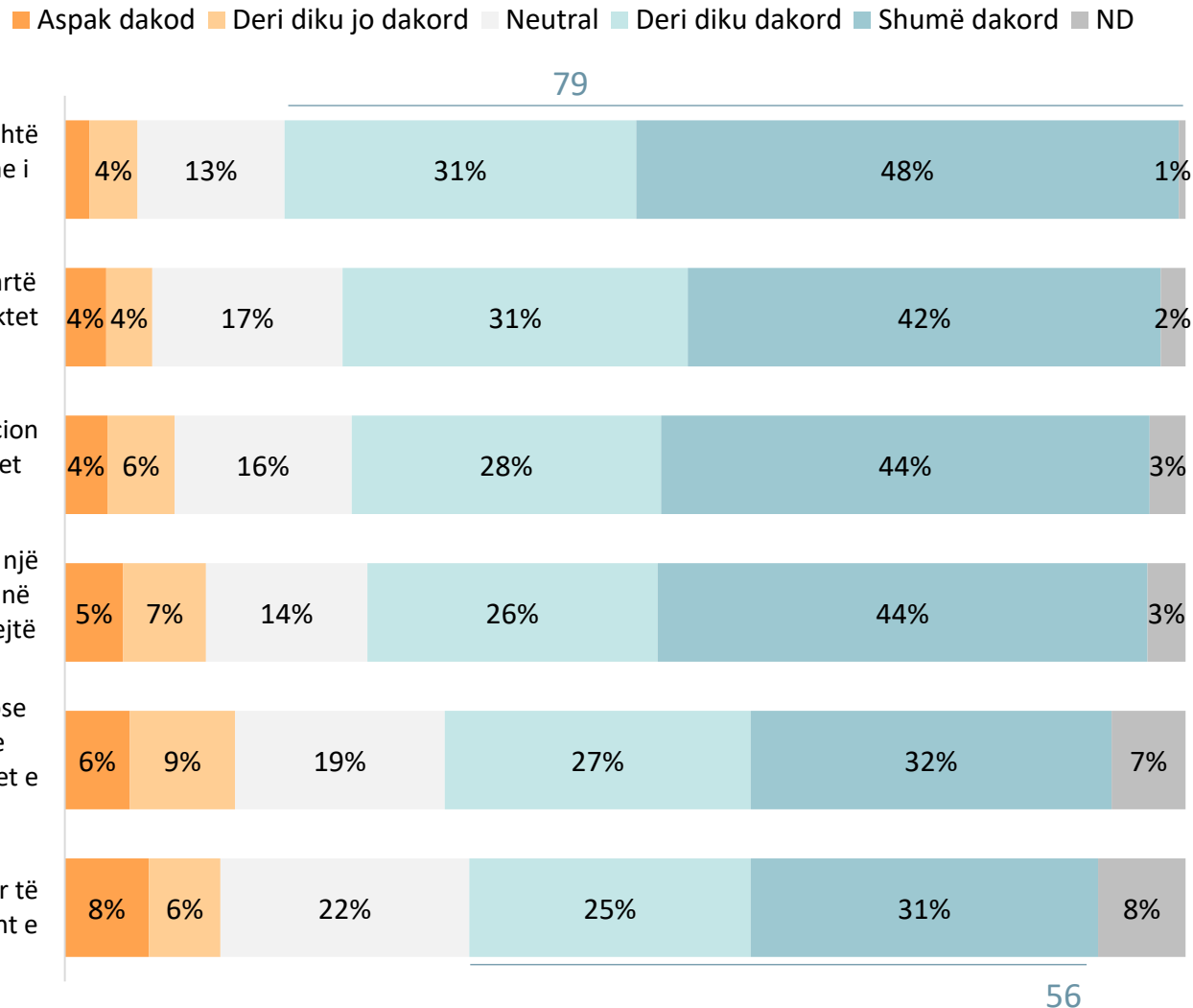


- Në krahasimin e të dhënave me valën e dytë vihet re një rritje e nivelit të pajtimit në lidhje me pohimin “Është lehtësisht e aksesueshme në internet (mobil/online banking)” (rritje me 0,21/5 pikë ose 4,2%).

Shënim: Merren në konsideratë vetëm deklaratat që janë pjesë e dy studimeve. Kjo pyetje nuk ishte pjesë e studimit të valës së parë.

Transparenca e bankës

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

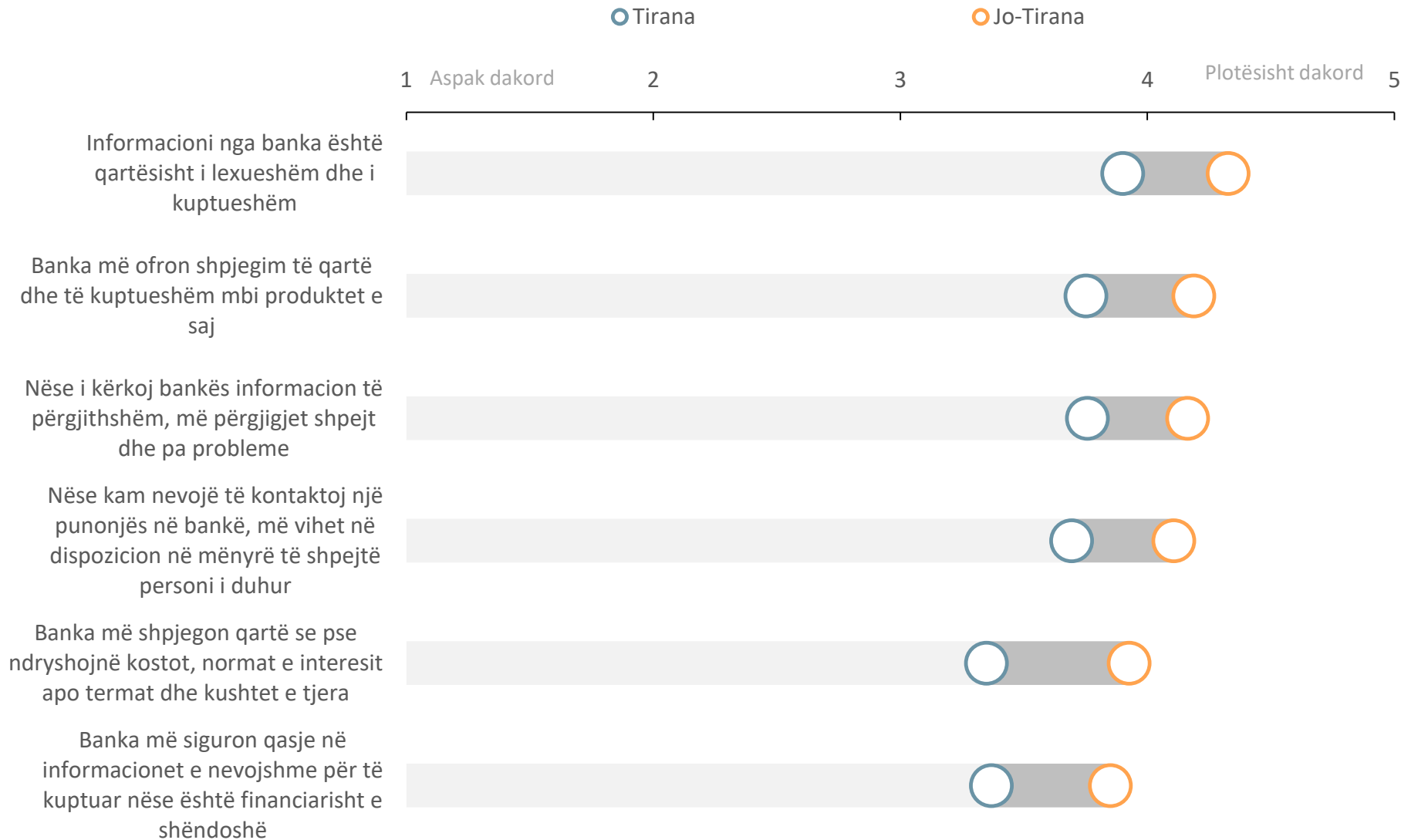


- Gjetjet e anketës tregojnë se deklarata e transparencës së bankës për të cilën të anketuarit pajtohen më shumë për bankën e tyre është "Informacioni nga banka është qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm" (79% "shumë dakord" dhe "deri diku dakord").
- Deklarata e dytë më e dakordësuar për transparencën e bankës është "Banka më ofron shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm mbi produktet e saj" (73% "shumë dakord" dhe "deri diku dakord").
- Deklarata me të cilën përdoruesit e bankës pajtohen më së paku është "Banka më ofron qasje në informacionet e nevojshme për të zbuluar nëse është financiarisht e shëndoshë" (56% "shumë dakord" dhe "deri diku dakord").

Transparenca e bankës

Sipas rajonit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

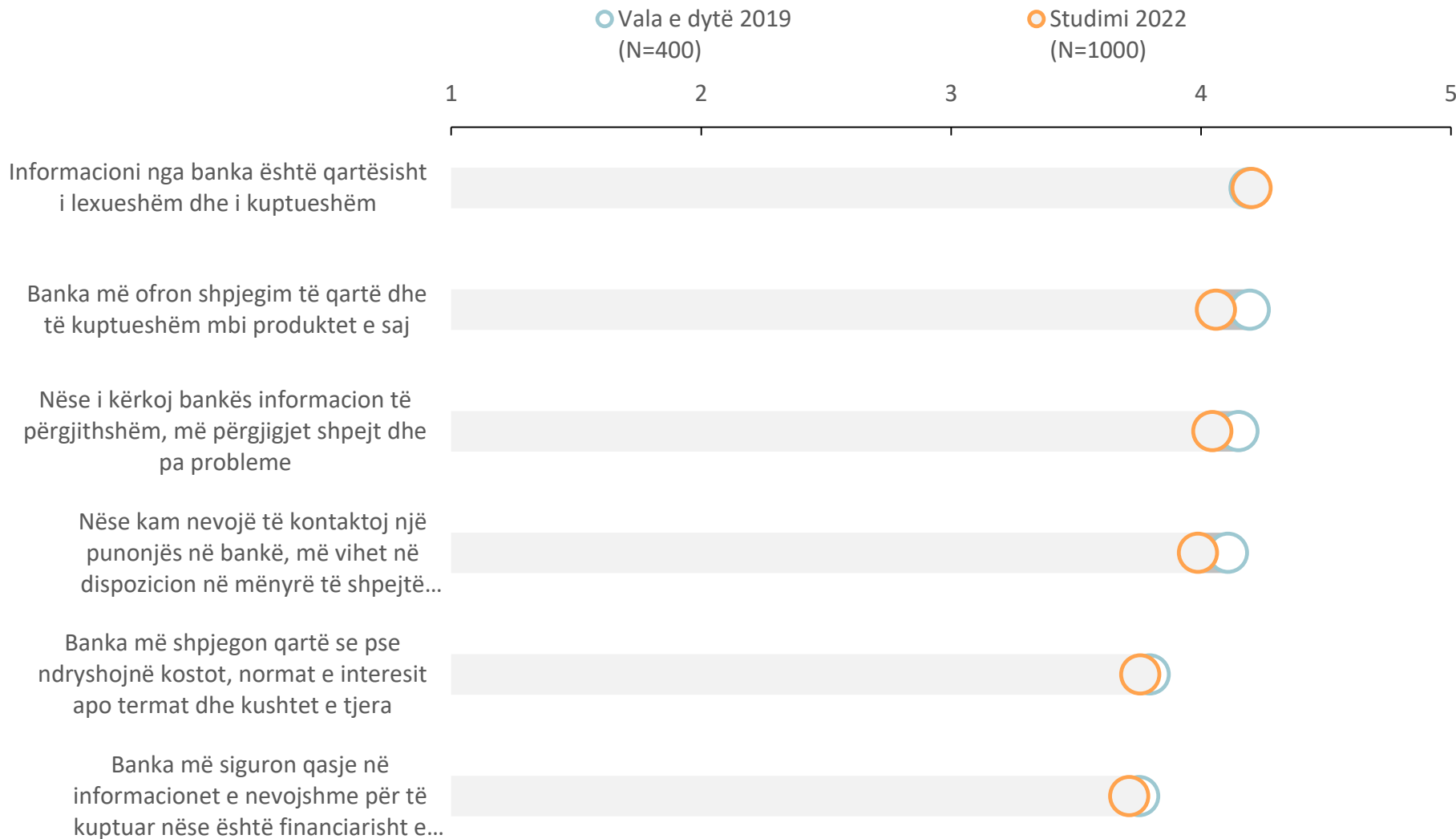


- Gjetjet e anketës tregojnë një ndryshim të rëndësishëm midis të anketuarve që jetojnë në Tiranë dhe atyre që jetojnë në rajone të tjera.
- Të anketuarit që jetojnë në rajone të tjera përveç Tiranës pajtohen dukshëm më shumë me deklaratat për transparencën e bankës, krahasuar me të anketuarit që jetojnë në Tiranë.

Transparenca e bankës

Krahasim me valët e kaluara

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratata për bankën tuaj?



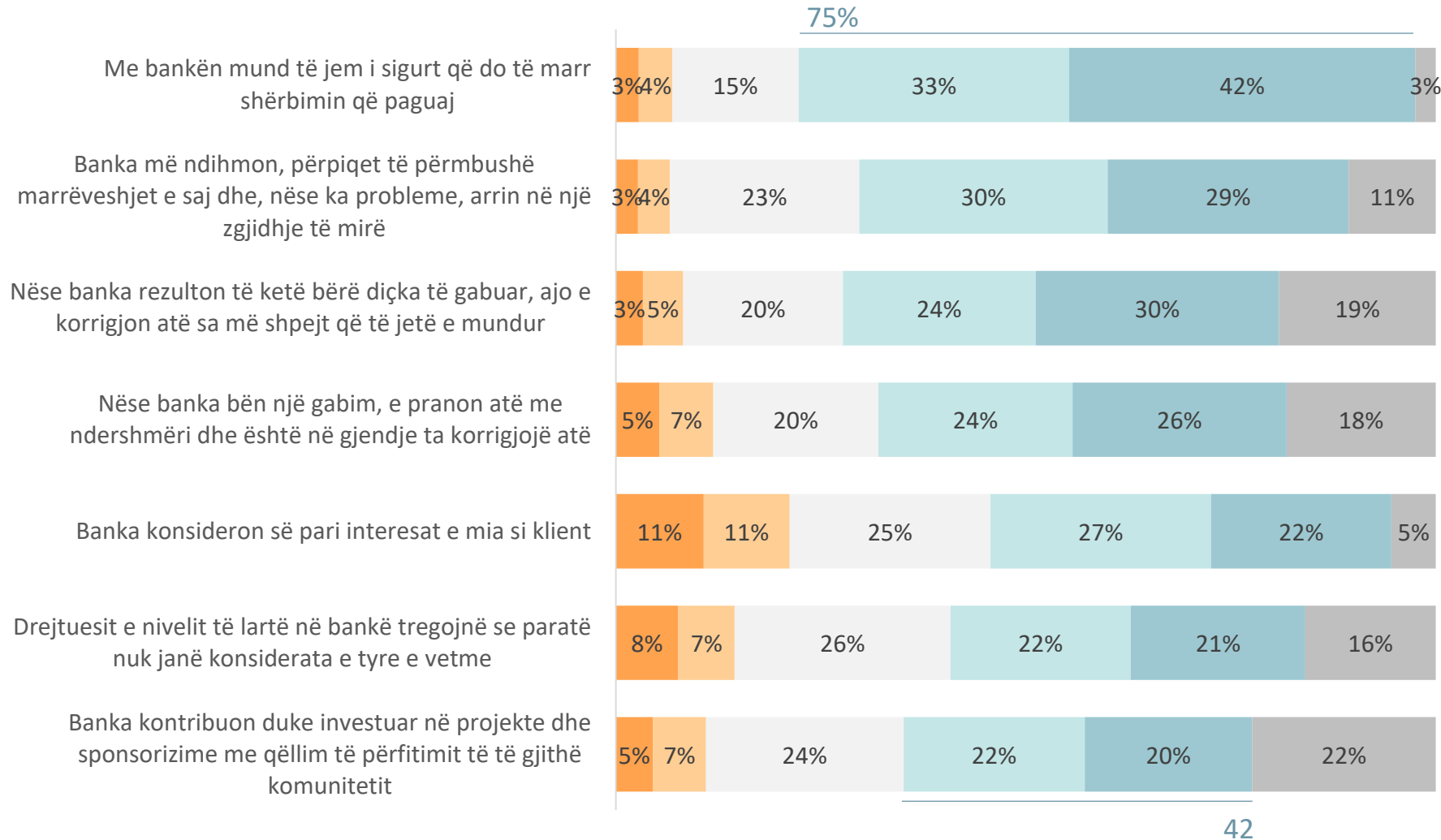
- Nuk ka ndryshim të rëndësishëm të rezultateve për transparencën e bankës në krahasim me valën e dytë.

Shënim: Kjo pyetje nuk ishte pjesë e valës së parë të studimit.

Ndershmëria e bankës

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

Aspak dakod Deri diku jo dakod Neutral Deri diku dakord Shumë dakord ND

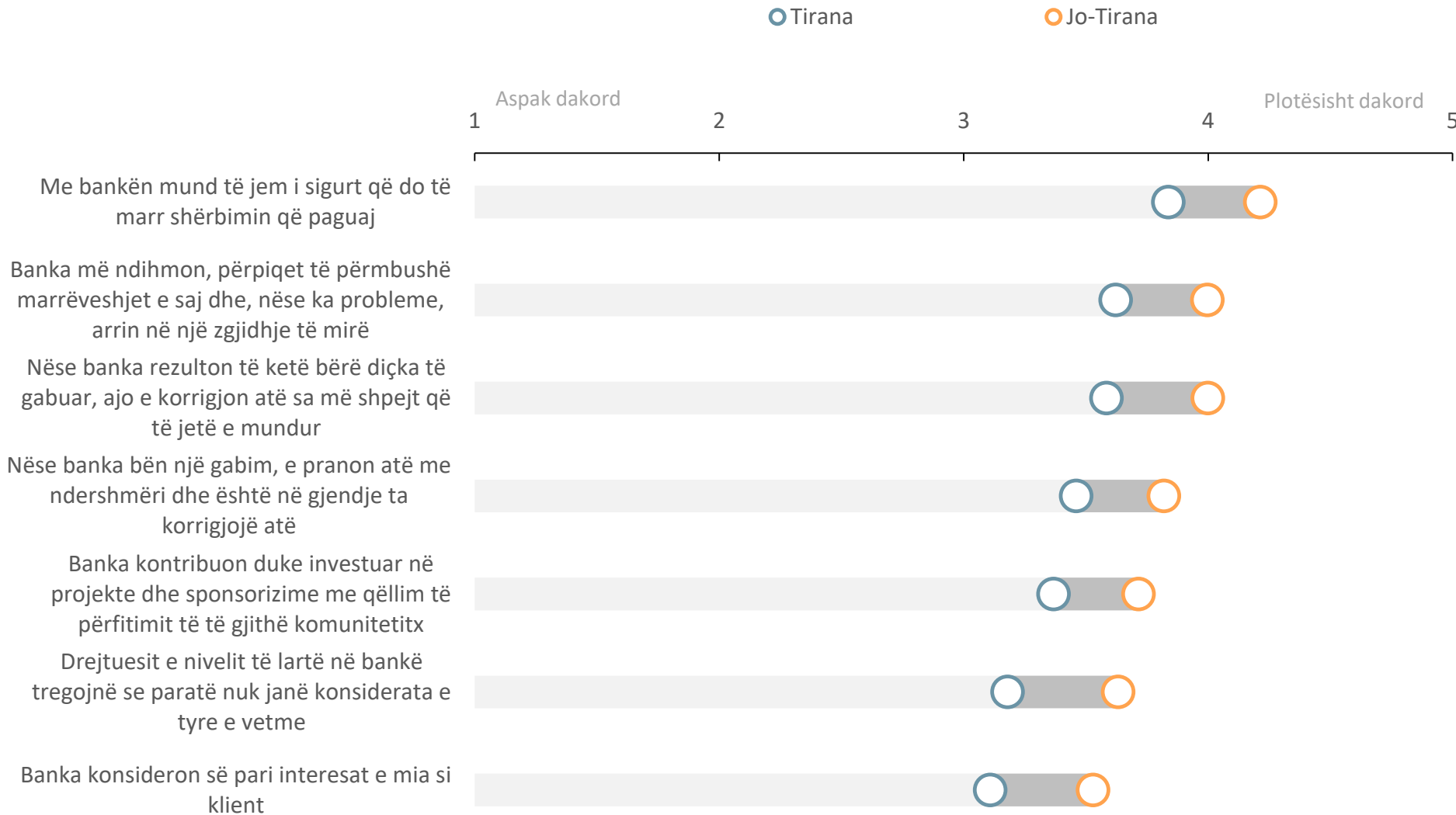


- Të anketuarve iu prezantuan disa deklarata për ndershmërinë e bankës.
- Gjetjet e anketës tregojnë se deklarata e ndershmërisë së bankës për të cilën të anketuarit pajtohen më shumë është "Me bankën mund të jem i sigurt që do të marr shërbimin që paguaj" (75% "shumë dakord" dhe "deri diku dakord").
- Pohimi me të cilin të anketuarit pajtohen më pak është "Banka kontribuon duke investuar në projekte dhe sponsorizime me qëllim të përfitimit të të gjithë komunitetit" (42% "shumë dakord" dhe "deri diku dakord").
- Për t'u theksuar është përqindja e lartë e të anketuarve që zgjedhin "nuk e di".

Ndershmëria e bankës

Sipas rajonit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

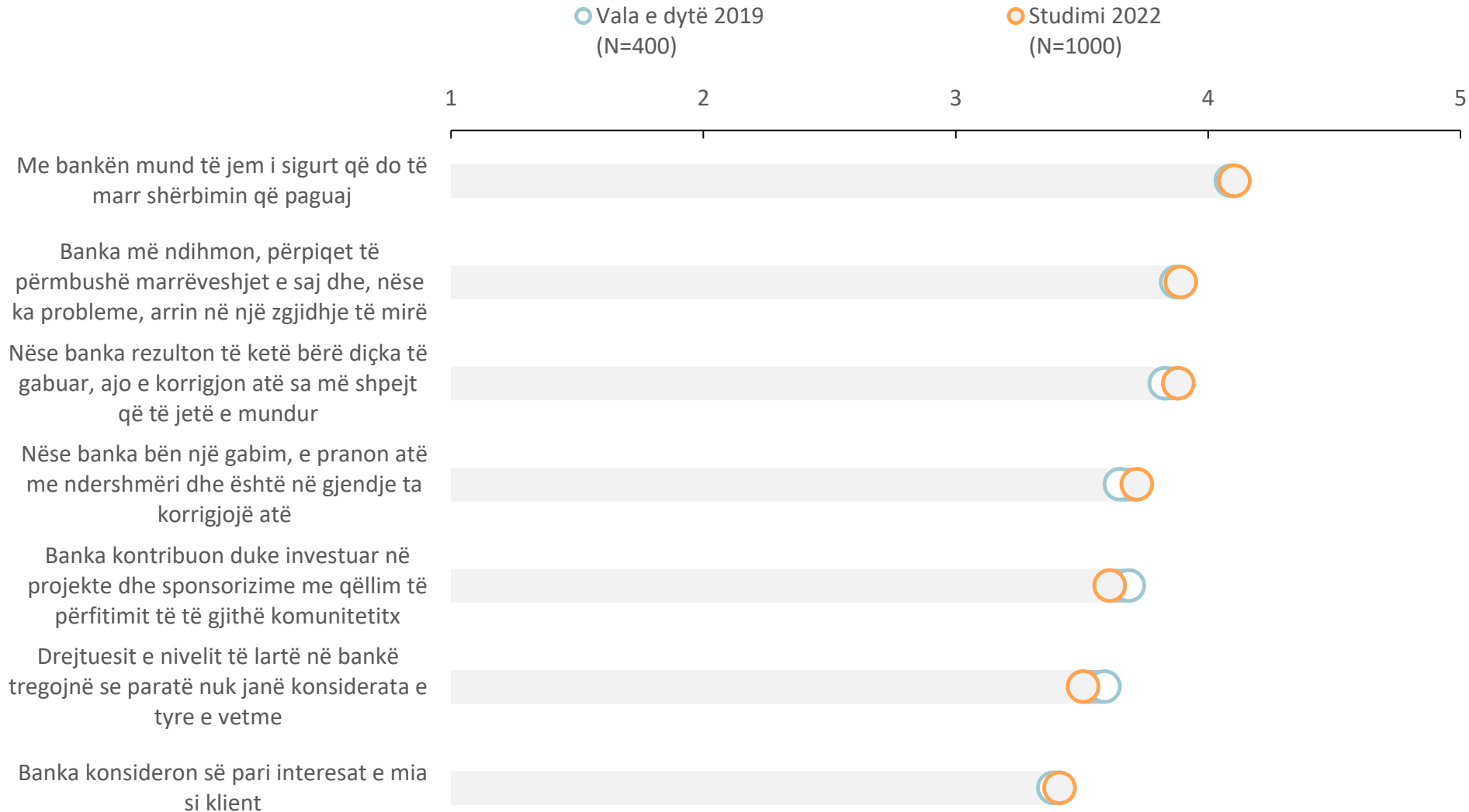


- Analizimi i të dhënave sipas rajoneve, tregon se të anketuarit nga Tirana priren të mos pajtohen më shumë në lidhje me deklaratat për ndershmërinë e bankës.
- Ka një ndryshim të rëndësishëm në nivelin e pajtimit për secilin prej pohimeve në lidhje me transparencën e bankës midis të anketuarve nga Tirana dhe atyre nga qarqet e tjera.

Ndershmëria e bankës

Krahasim me valët e kaluara

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?



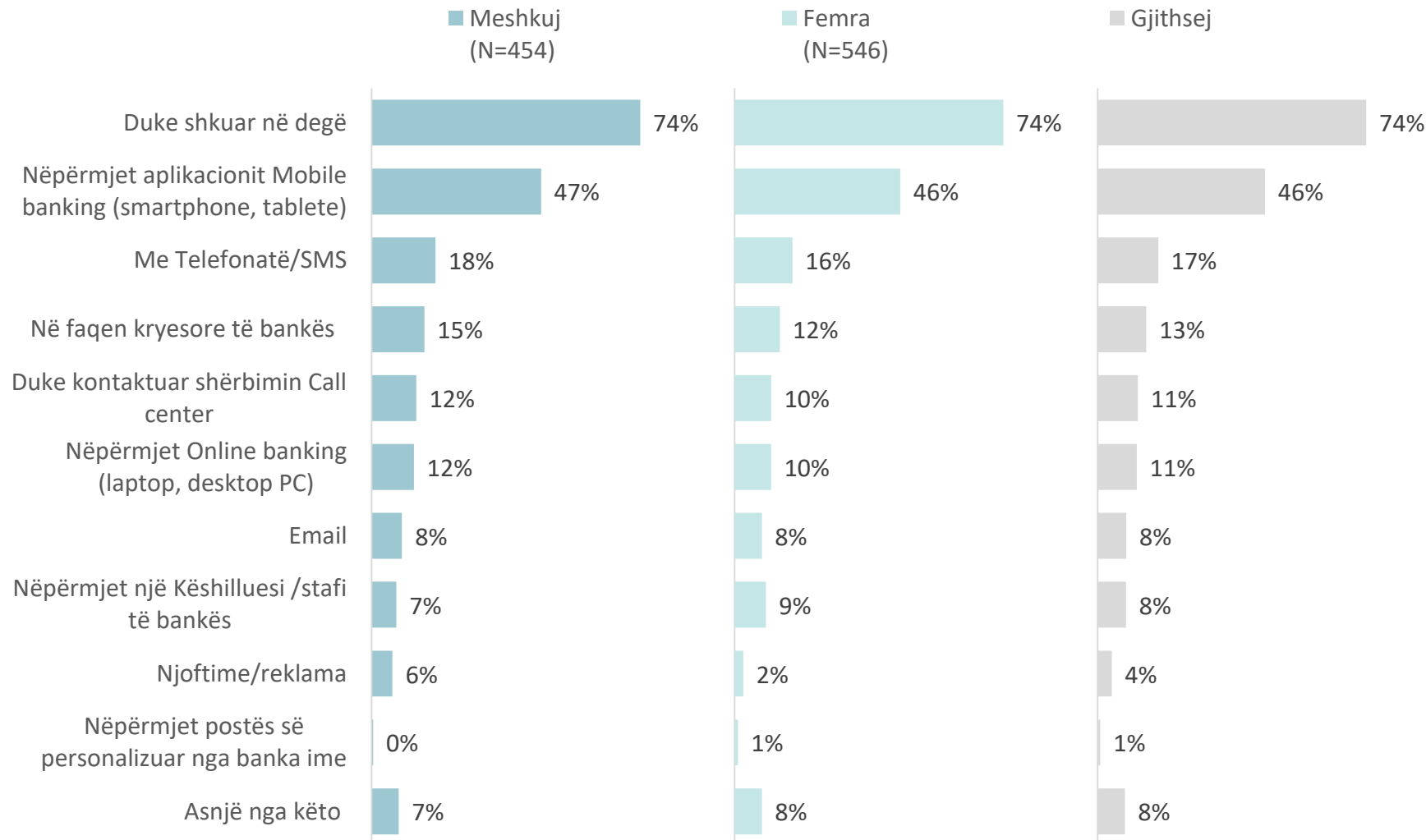
○ Nuk ka dallim të rëndësishëm për ndershmërinë e bankës në krahasim me të dhënat e valës së dytë.

Shënim: Kjo pyetje nuk ishte pjesë e vale së pare të studimit.

Kontakti me bankën

Total dhe sipas gjinisë

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

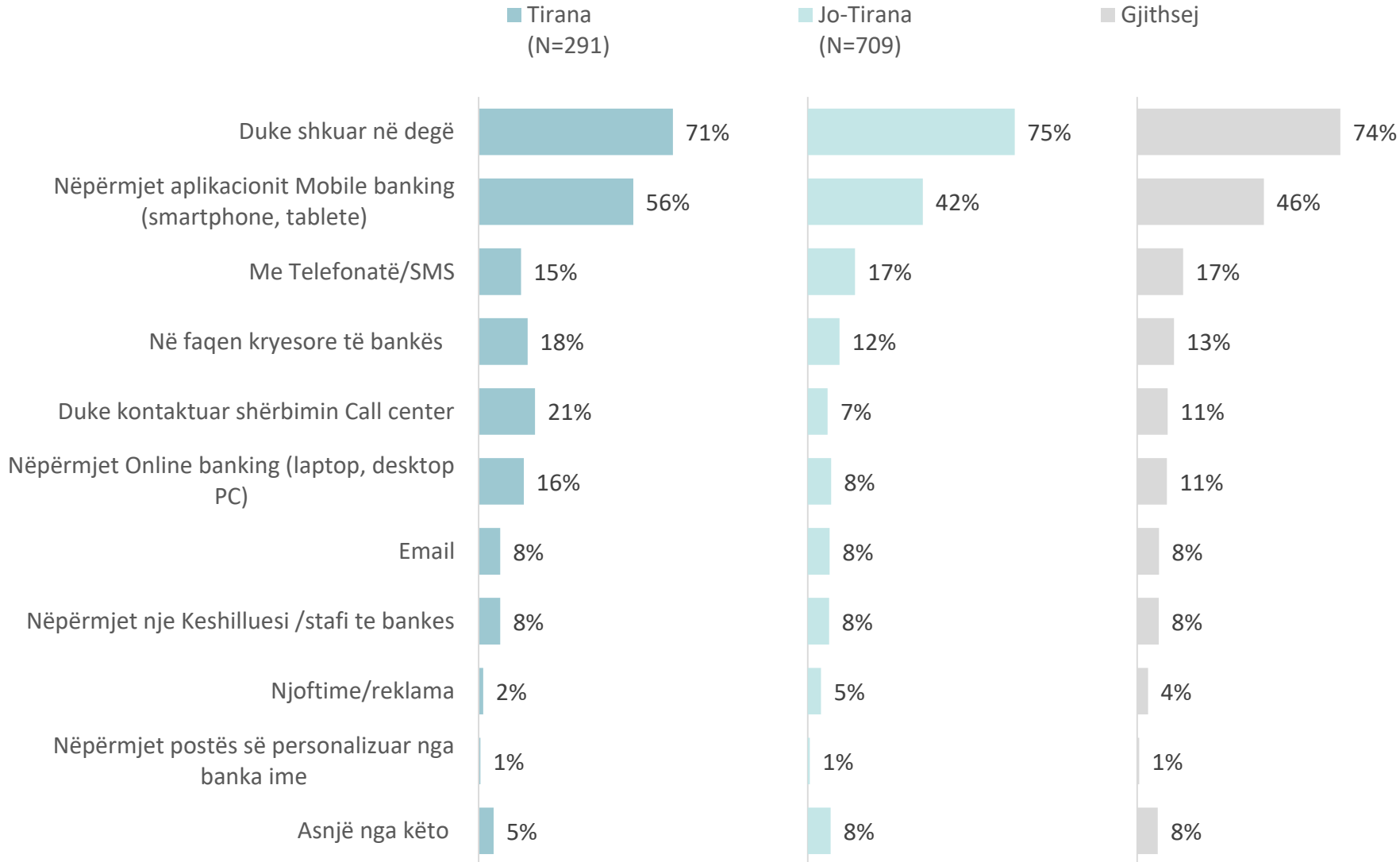


- Shumica e njerëzve (74%) ende kontaktojnë në mënyrë të drejtpërdrejt me bankën duke *shkuar në degë*.
- Pothuajse gjysma e të anketuarve (46%) kontaktojnë bankën përmes *mobile banking*.
- Nuk ka dallime të rëndësishme midis meshkujve dhe femrave në lidhje me mënyrat e kontaktit me bankën.

Kontakti me bankën

Sipas rajonit

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

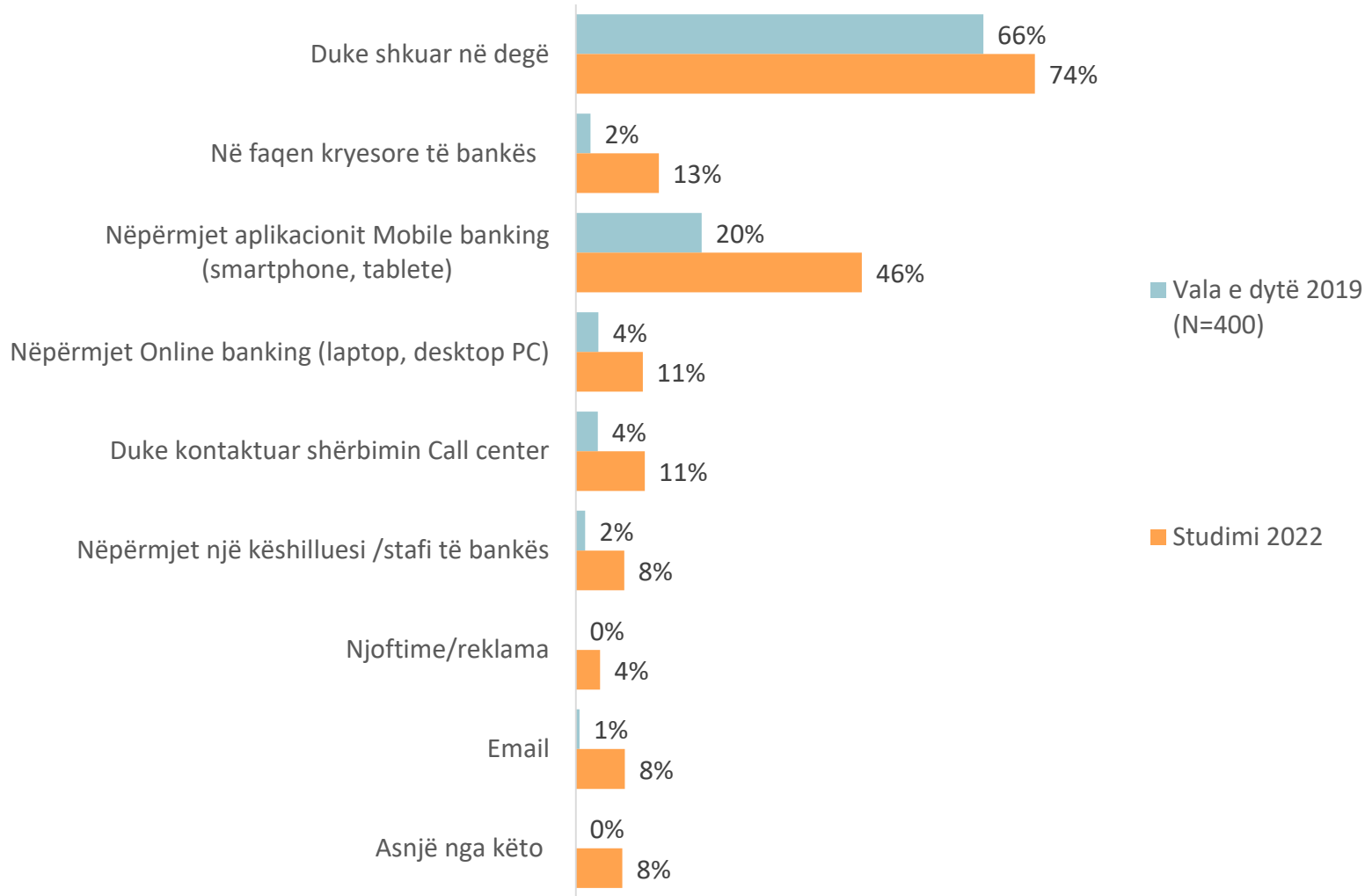


- Të dhënat tregojnë se të anketuarit që jetojnë në Tiranë kanë kontaktuar bankën nëpërmjet *mobile banking* më shumë se në qarqet e tjera (56% në Tiranë, kundrejt 42% në qarqe të tjera), nëpërmjet *shërbimeve të Call Center* (21% në Tiranë, kundrejt 7% në të tjera rajone).

Kontakti me bankën

Krahasim me valët e kaluara

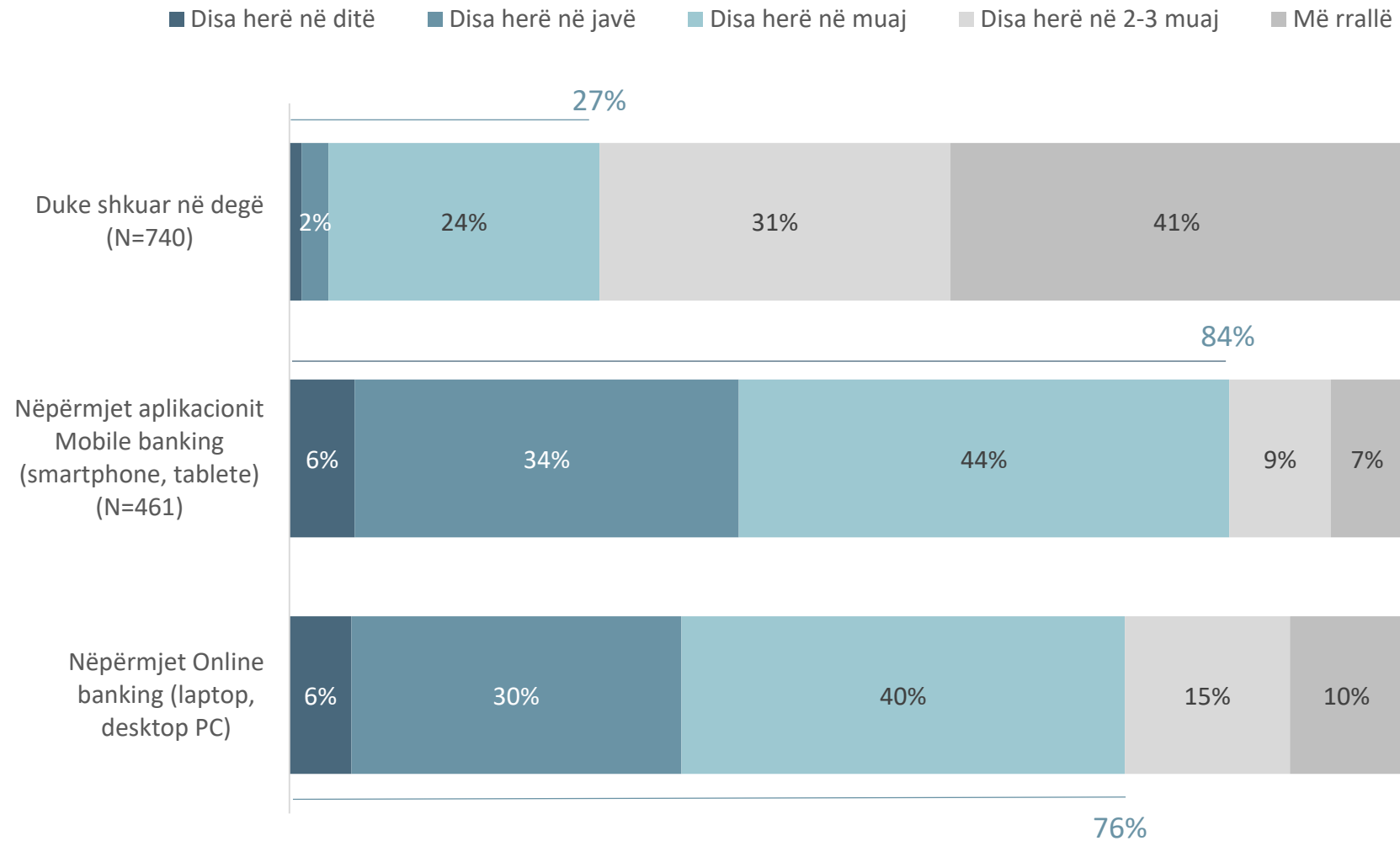
Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?



- Krahasuar me të dhënat e valës së dytë, gjetjet e anketës tregojnë se ka një rritje të kontaktit me bankën.
- Rritja më e madhe vihet re tek kontakti përmes *mobile banking* (20% në 2019, kundrejt 46% në 2022).

Shpeshtësia e kontaktit

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

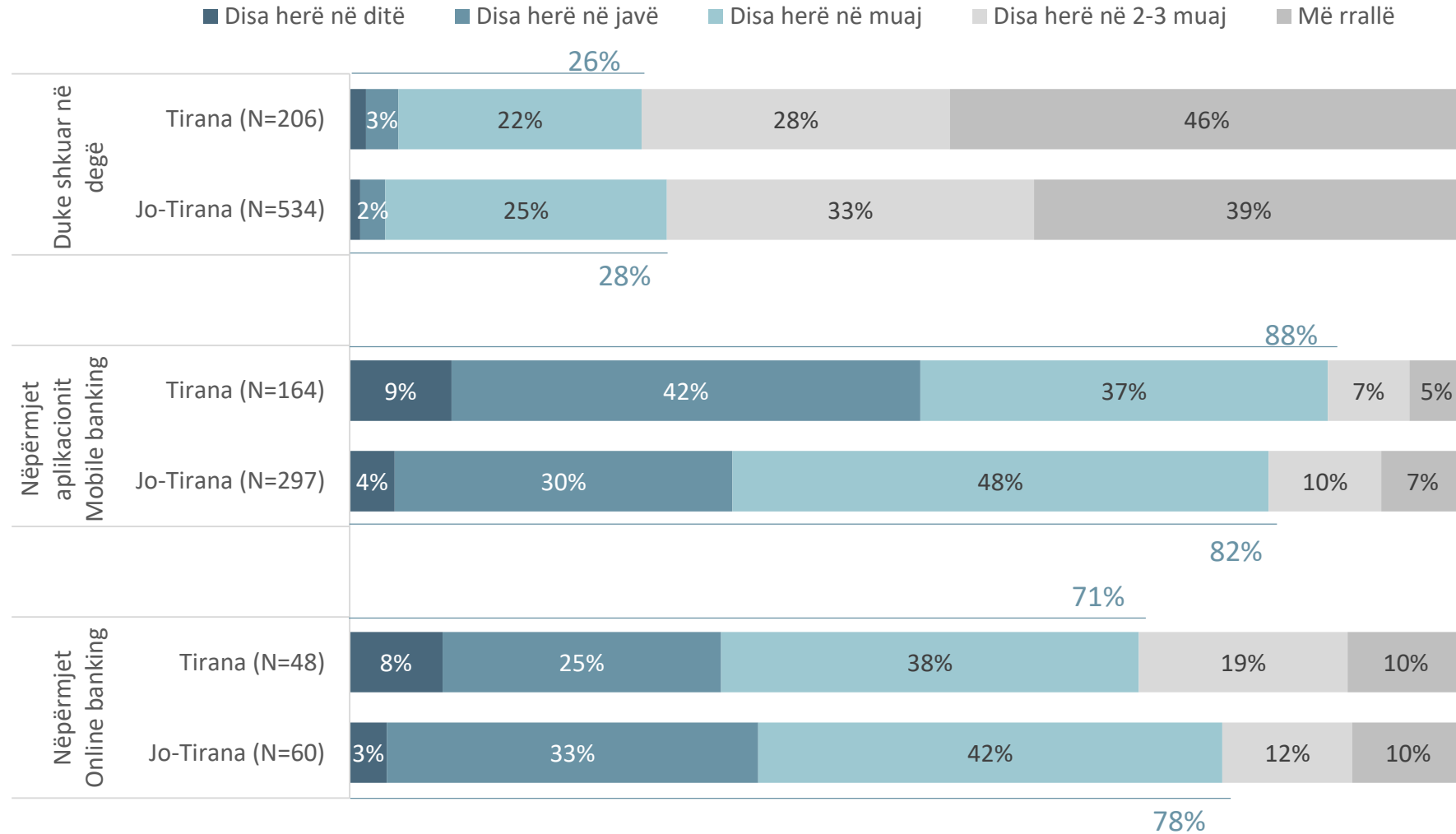


- Edhe pse mënyra më e përdorur e kontaktit është “*duke shkuar në degë*”, shpeshtësia e këtij kontakti është më e ulët në krahasim me kontaktin digjital.
- Vetëm 27% e të anketuarëve të cilët kanë kontaktuar bankën duke shkuar në degë gjatë 6 muajve, e bëjnë këtë të paktën *disa herë në muaj*
- Nga ana tjetër, 76% e atyre që e kanë kontaktuar bankën përmes *online banking* e bëjnë këtë të paktën disa herë në muaj, ndërsa 84% e atyre të cilëve e kanë kontaktuar bankën gjatë këtyre 6 muajve përmes *mobile banking* e bëjnë këtë disa here gjatë muajit.

Shpeshtësia e kontaktit

Sipas rajonit

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

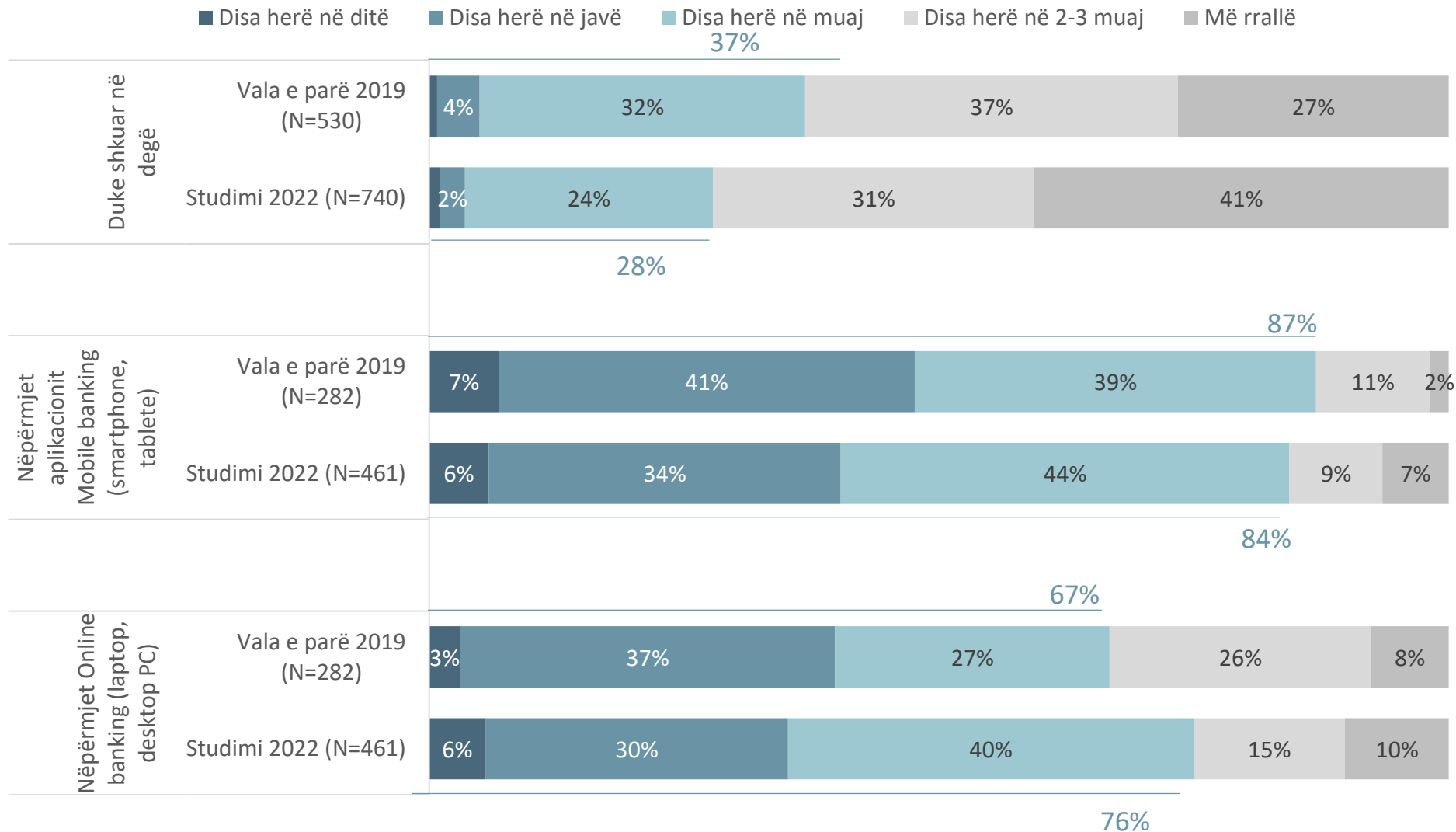


- Të dhënat tregojnë se të anketuarit që jetojnë në Tiranë e kontaktojnë më rrallë bankën e tyre kryesore duke shkuar në degë sesa të anketuarit nga rajonet e tjera, përkatësisht 26% kundrejt 28% kontaktojnë të paktën disa herë në muaj.
- E njëjta gjë vlen edhe për kontaktin nëpërmjet *online banking*, përkatësisht 71% në Tiranë kundrejt 78% në rajonet e tjera.
- Nga ana tjetër, të anketuarit që jetojnë në Tiranë kontaktojnë më shpesh bankën e tyre kryesore nëpërmjet *mobile banking* sesa ata që jetojnë në rajone të tjera, përkatësisht 88% kundrejt 82%.

Shpeshtësia e kontaktit

Krahasim me valët e kaluara

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

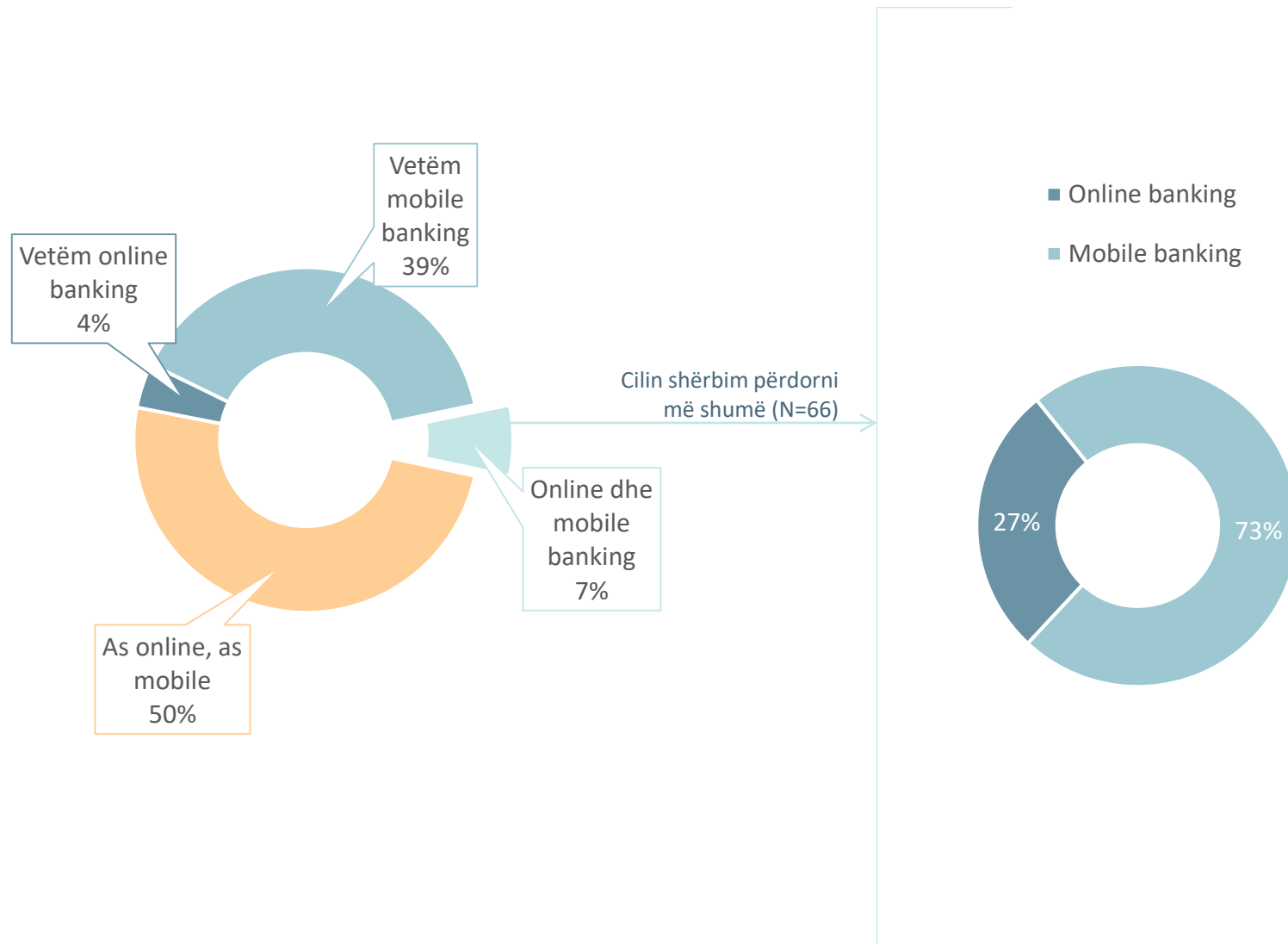


- Kur krahasohen rezultatet e studimit të viti 2022 me rezultatet e valës së parë, gjetjet e anketës tregojnë se ka një rënie të shpeshtësisë së kontaktit nëpërmjet *mobile banking* dhe mënyrës duke *shkuar në degë*.
- Nga ana tjetër, ka një rritje të shpeshtësisë së kontakteve përmes *online banking*.

Shënim: Kjo pyetje nuk ishte pjesë e valës së dytë të studimit.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

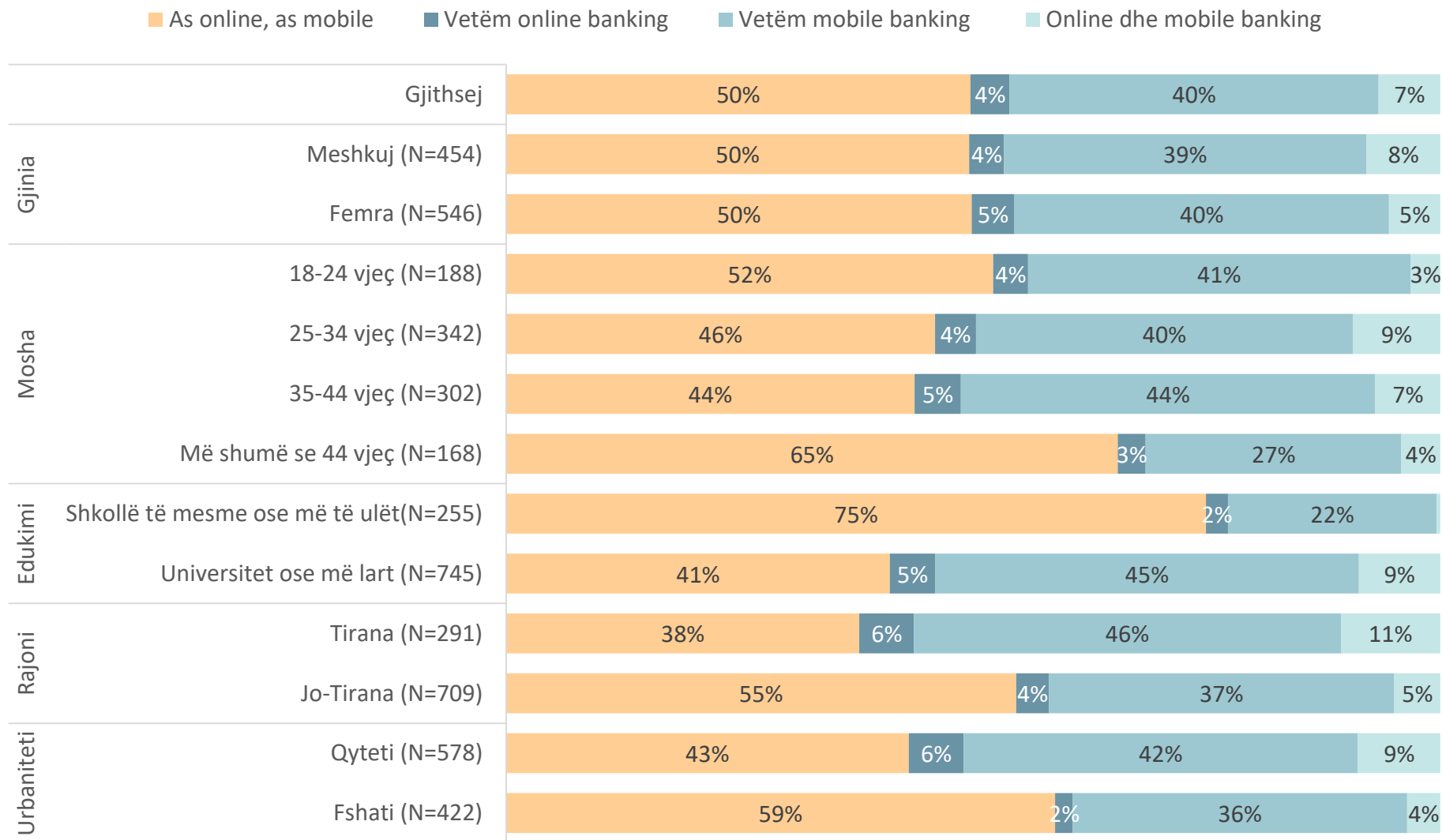
Përdorimi i produkteve bankare digjitale.



- Gjysma e të anketuarve deklarojnë se nuk përdorin online ose mobile banking. Gjysma tjetër (50%) përdorin të paktën *online banking* ose *mobile banking*.
- Katër në dhjetë (39%) të anketuar deklaruan se përdorin vetëm *mobile banking*, ndërsa 4% deklaruan se përdorin vetëm *online banking*.
- Nga ata që përdorin të dyja *online dhe mobile banking* (7%), shumica e tyre (73%) përdorin më shumë *mobile banking*.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

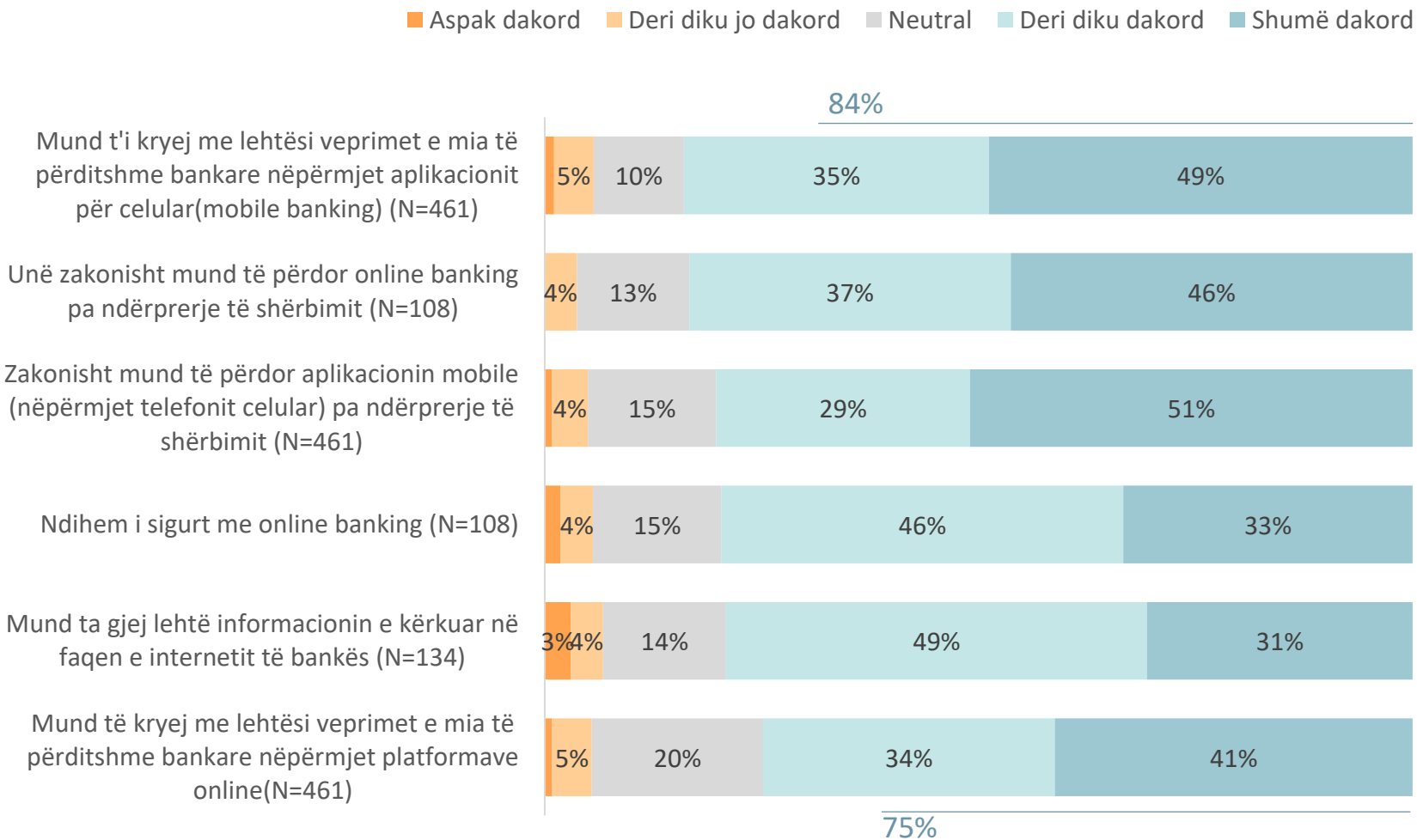
Përdorimi i produkteve bankare digjitale.



- Të dhënat tregojnë se të moshuarit (mbi 44 vjeç), përdoruesit e bankave me shkollë të mesme ose më të ulët, ata që nuk jetojnë në Tiranë dhe ata që jetojnë në zonat e fshatit përdorin më pak se të tjerët *mobile dhe online banking*.
- Përdoruesit e bankave nga Tirana, përdorin dukshëm më shumë *mobile banking* krahasuar me përdoruesit e bankave nga rajonet e tjera, përkatësisht 46% kundrejt 37%.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:

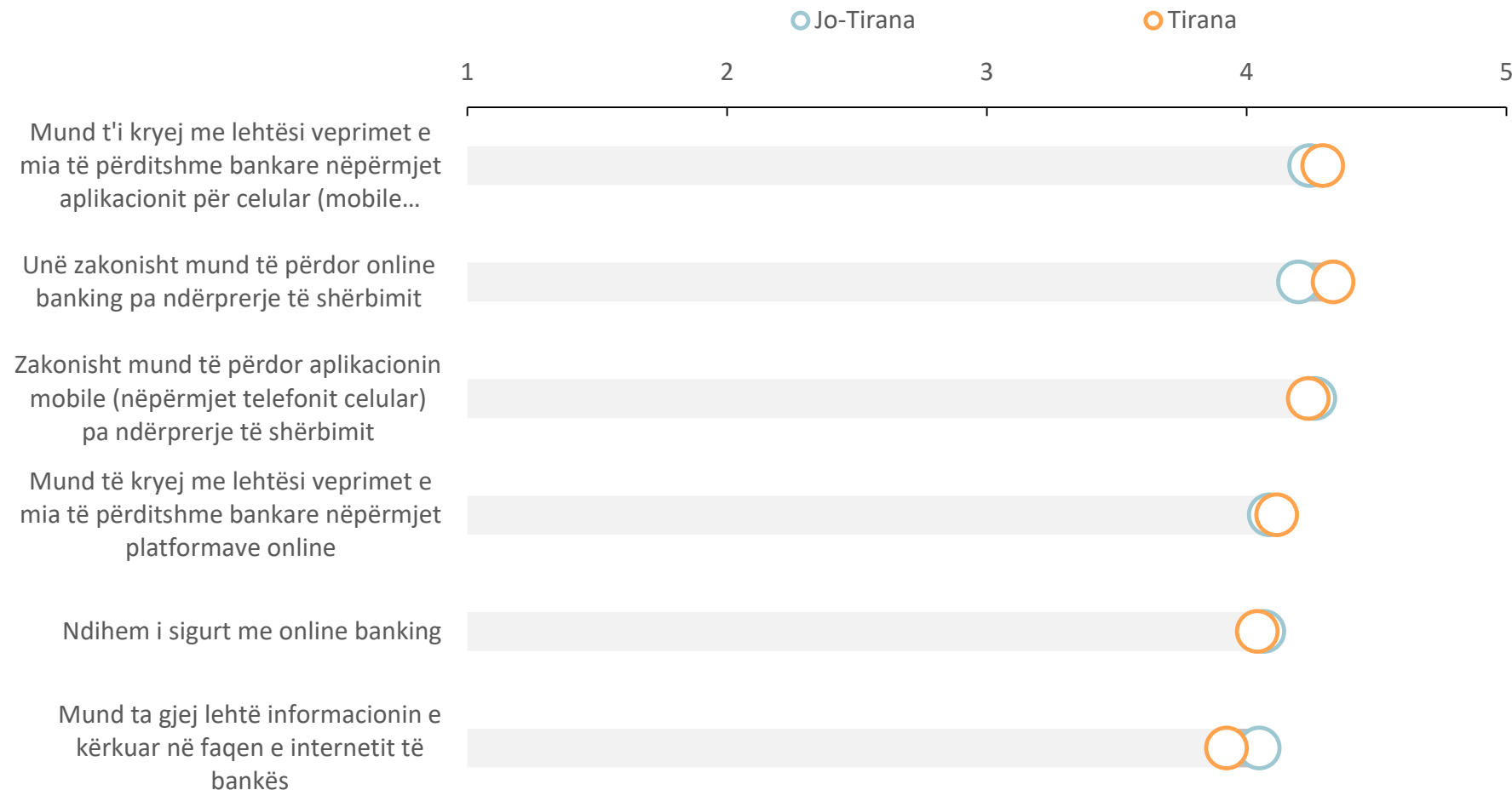


- Midis përdoruesëve digjital të bankës, 84% e tyre bien “shumë dakord” ose “deri diku dakord” me deklaratën se “mund t'i kryej me lehtësi veprimet e mia të përditshme bankare nëpërmjet aplikacionit për celular (mobile banking)”
- Nga ana tjetër më pak njerëz (75%) bien “deri diku dakord” ose “shumë dakord” me deklaratën “Mund të kryej me lehtësi veprimet e mia të përditshme bankare nëpërmjet platformave online”

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas rajonit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:

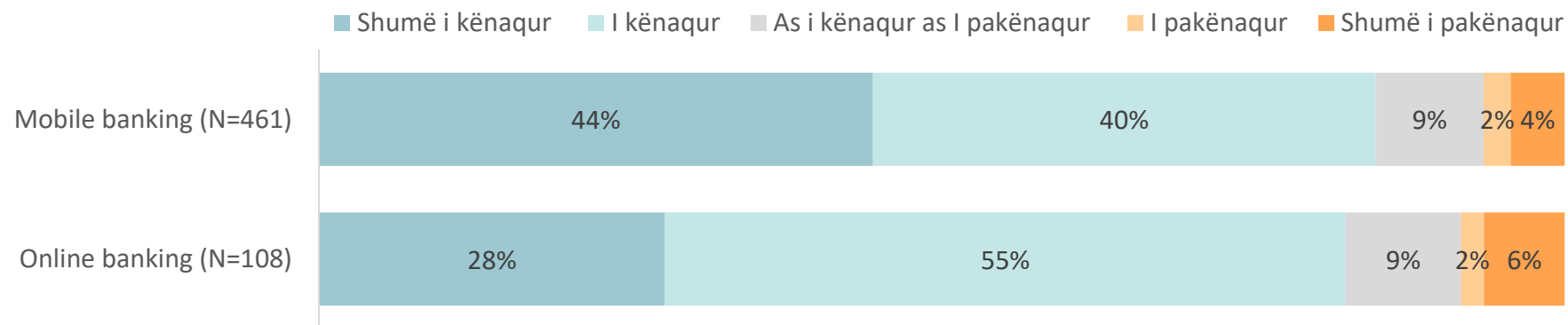


○ Midis përdoruesve digjital të bankës nga Tirana dhe atyre të rajoneve të tjera nuk vihet re asnjë ndryshim i rëndësishëm statistikor.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Total dhe sipas rajonit

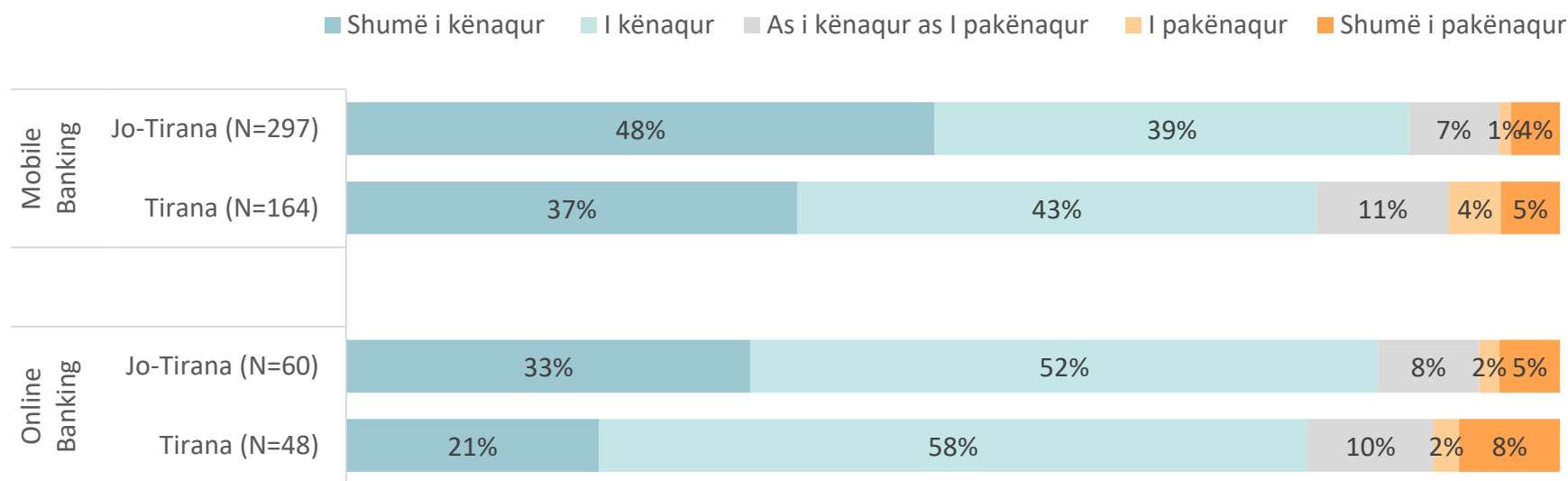
Sa i kënaqur jeni në përgjithësi me përdorimin e shërbimit online/mobile banking në bankën tuaj kryesore?



○ Nga ata që përdorin *mobile banking*, 84% janë "shumë të kënaqur" ose "të kënaqur" me përdorimin e tij.

○ Nga ata që përdorin *online banking*, 83% janë "shumë të kënaqur" ose "të kënaqur" me përdorimin e tij.

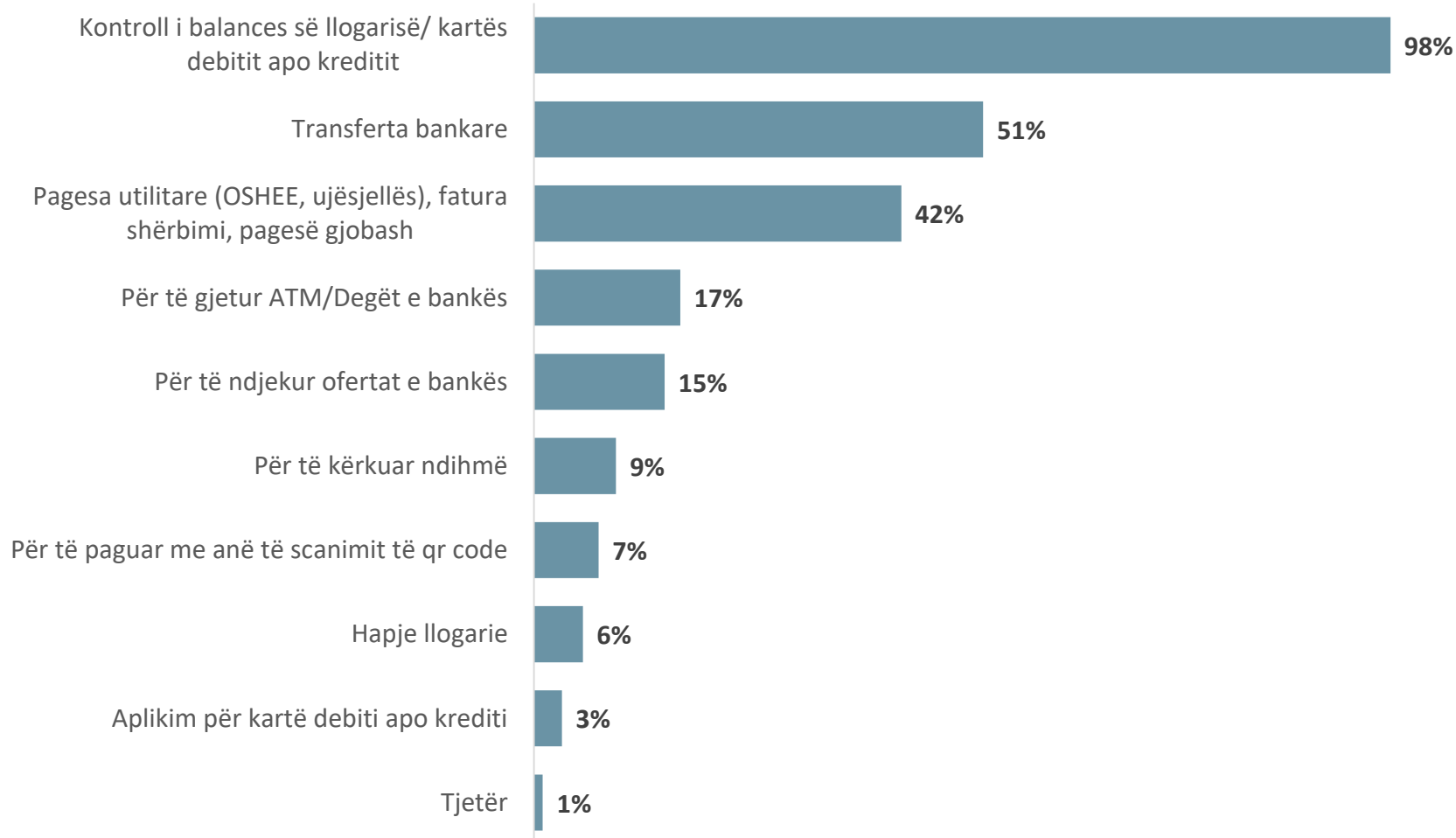
○ Përdoruesit e bankave digjitale që nuk jetojnë në Tiranë janë më të kënaqur se ata që jetojnë në Tiranë.



Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Për çfarë e përdorni aplikacionin mobile/online banking?

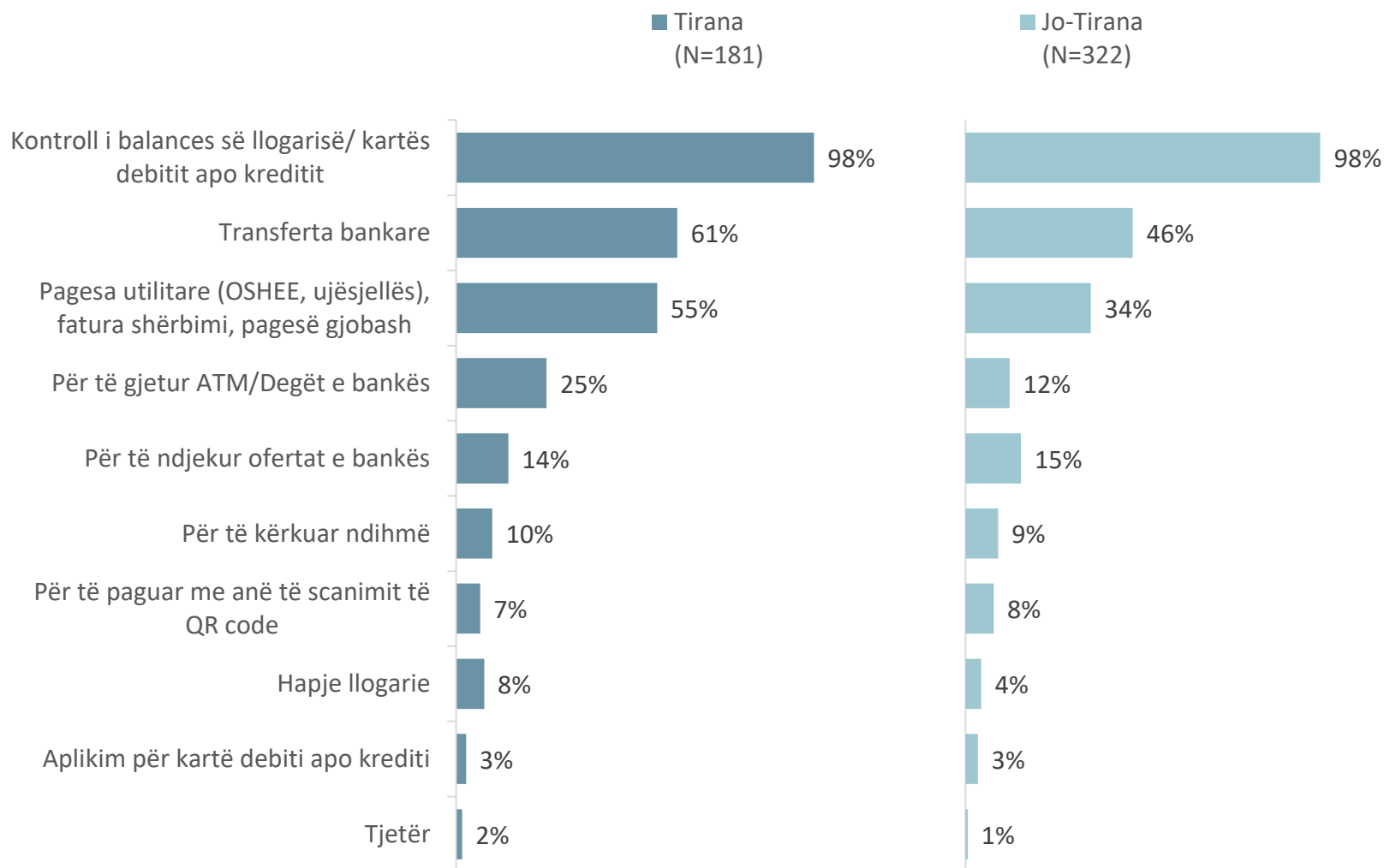
**Vetëm ata që përdorin mobile/online banking (N=503)*



- Të dhënat tregojnë se pothuajse të gjithë të anketuarit (98%) që përdorin aplikacionin online/mobile banking e përdorin atë për të kontrolluar gjendjen e llogarisë/debitit ose kartës së kreditit.
- Gjithashtu, shumica e përdoruesve të bankingut digjital, e përdorin atë për “*transferta bankare*” (51%); “*për pagesa utilitare, faturat shërbimi, pagesa te gjobave*” (42%).

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Për çfarë e përdorni aplikacionin mobile/online banking?



- Rezultatet e anketës tregojnë se përdoruesit digjital të bankës që jetojnë në Tiranë, krahasuar me ata të rajoneve të tjera, përdorin më shumë produktet e mobile/online banking për të kryer “*transferta bankare*” (61% në Tiranë kundrejtë 46% në rajonet e tjera), dhe për të kryer “*pagesa utilitare, pagesa të faturave, pagesa të gjobave*” (55% në Tiranë kundrejtë 34% në rajonet e tjera).

Ankesat

A keni paraqitur një ankesë në bankën tuaj gjatë 12 muajve të fundit?



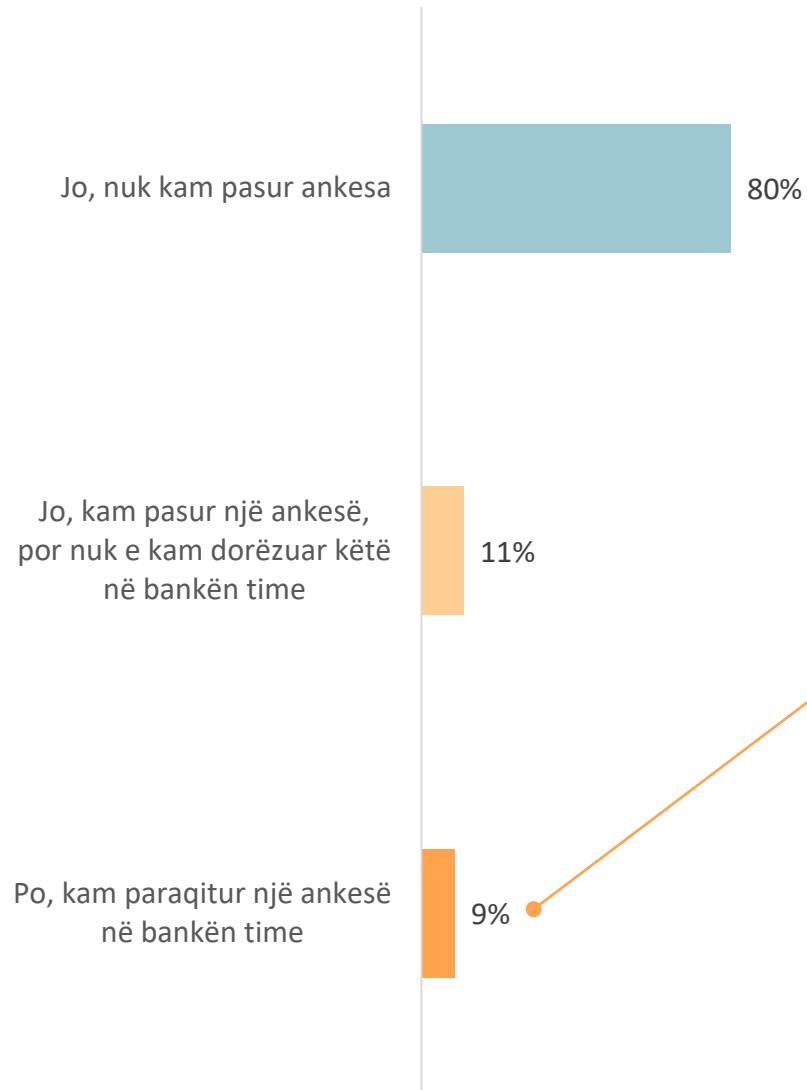
11% - Jo, kam pasur një ankesë, por nuk e kam dorëzuar këtë në bankën time

80% - asnjë ankesë

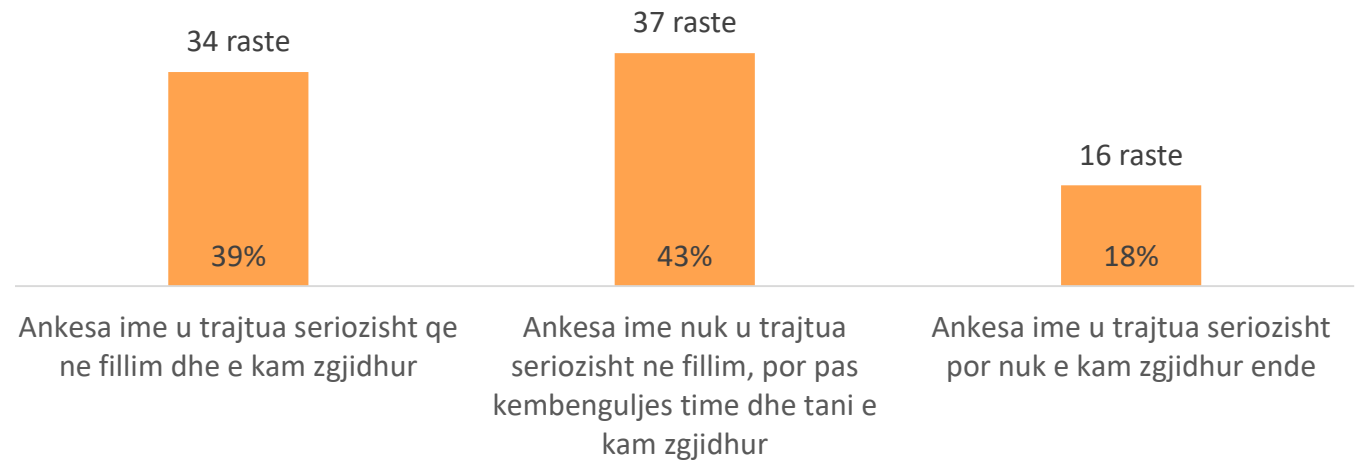
9% - Po, kam paraqitur një ankesë në bankën time

Trajtimi i ankesave

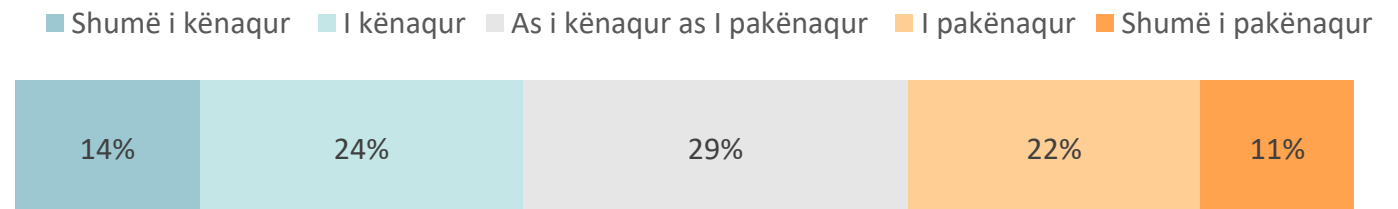
A keni paraqitur një ankesë në bankën tuaj gjatë 12 muajve të fundit?



Trajtimi i ankesave (N=87)



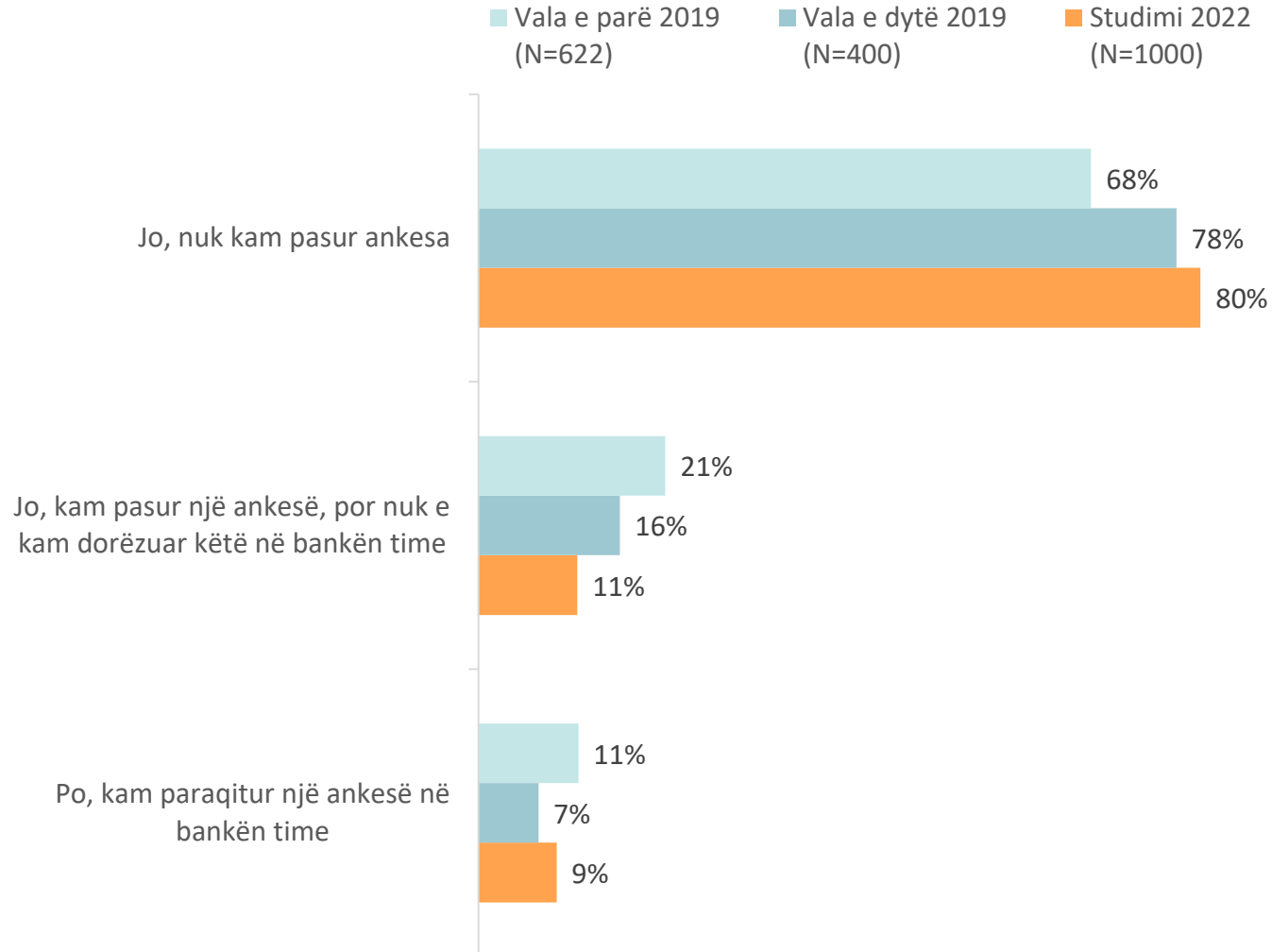
Sa të kënaqur jeni me mënyrën në të cilën është zgjidhur ankesa juaj? (N=87)



Trajtimi i ankesave

Krahasim me valët e kaluara

A keni paraqitur një ankesë në bankën tuaj gjatë 12 muajve të fundit?



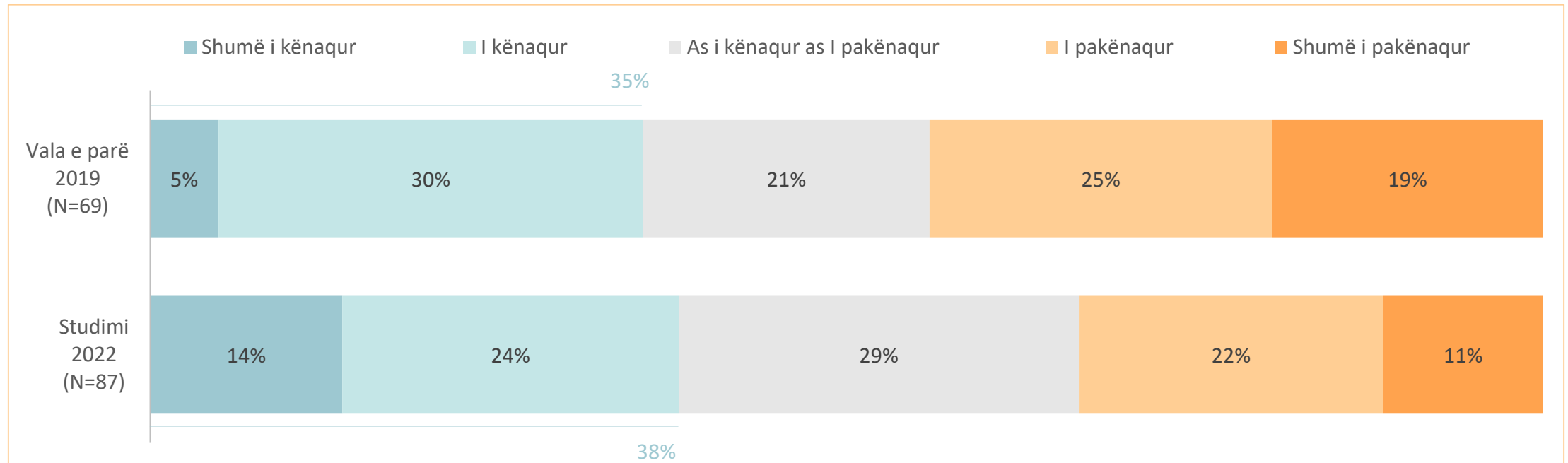
- Më shumë përdorues të bankave në studimin e vitit 2022 deklarojnë se nuk kanë pasur ankesa me bankën e tyre (80% në studimin e 2022, kundrejt 78% në valën e dytë dhe 68% në valën e parë).
- Më pak përdorues të bankave deklaruan se kanë pasur ankesa, por nuk i kanë dorëzuar bankës së tyre (11% në studimin e 2022, kundrejt 16% në valën e dytë dhe 21% në valën e parë).

Trajtimi i ankesave

Krahasim me valët e kaluara

Sa të kënaqur jeni me mënyrën në të cilën është zgjidhur ankesa juaj?

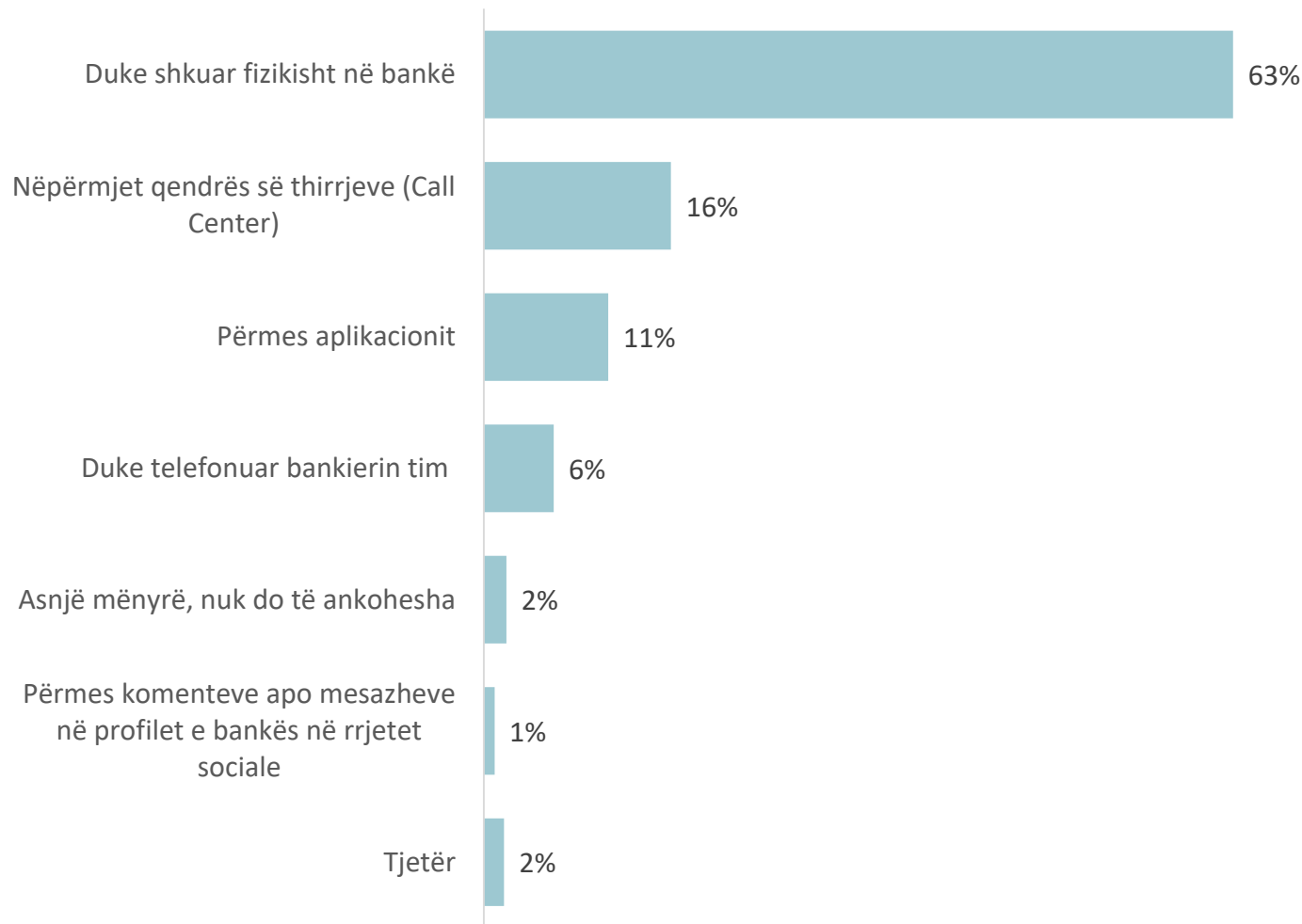
- Krahasuar me të dhënat e valës së parë, rezultatet tregojnë se përdoruesit e bankave janë pak më shumë të kënaqur në studimin e vitit 2022 me mënyrën e zgjidhjes së ankesës së tyre, (35% në valën e parë, kundrejt 38% në studimin 2022).



Shënim: Kjo pyetje nuk ishte pjesë e valës së dytë të studimit

Mënyrat e preferuara për t'u ankuar

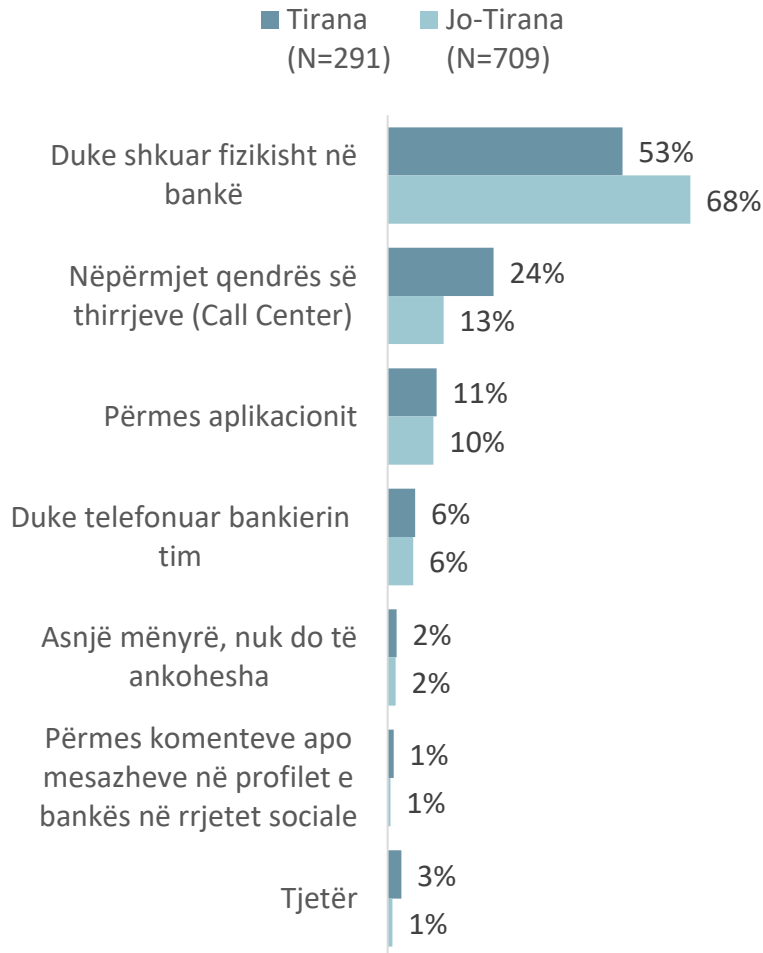
Në rast se keni një ankesë çfarëdo për bankën tuaj, cilën mënyrë do preferonit të përdornit?



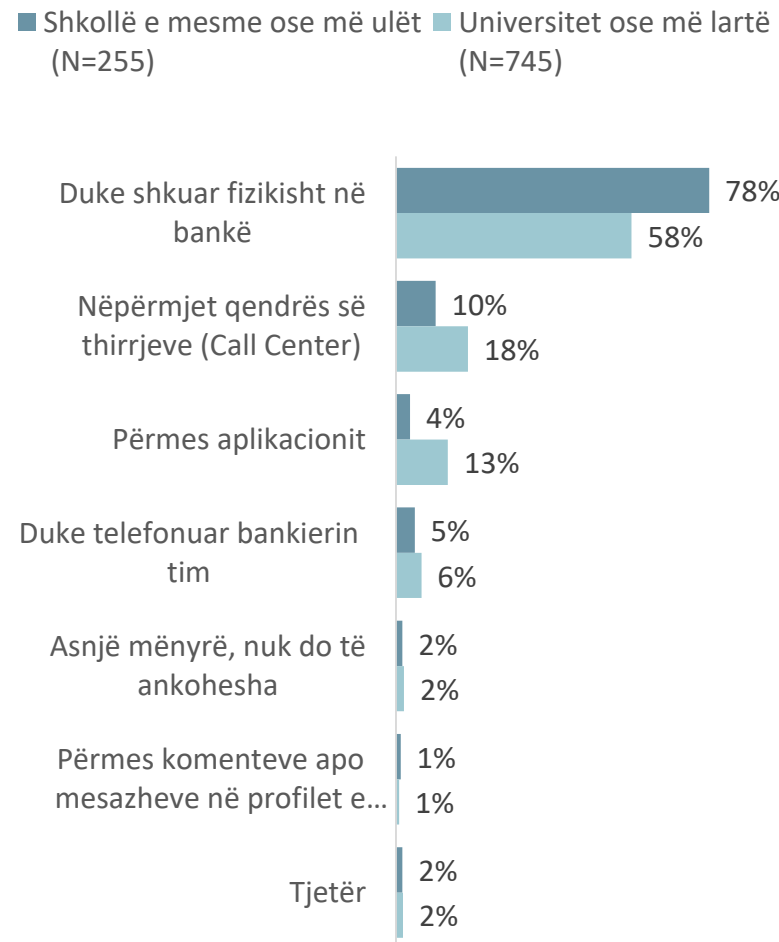
- Të dhënat tregojnë se shumica e të anketuarve (63%) do të preferonin të shkonin fizikisht në bankë nëse do të kishin një ankesë.
- Rreth 16% do të preferonin të ankoheshin përmes “*call center*”, 11% përmes “*aplikacionit*”, 6% duke “*telefonuar bankierin e tyre*”.

Mënyrat e preferuara për t'u ankuar

Sipas rajonit dhe edukimit



Në rast se keni një ankesë çfarëdo për bankën tuaj, cilën mënyrë do preferonit të përdornit?



- Rezultatet tregojnë se më shumë të anketuar që jetojnë jashtë Tiranës sesa ata që jetojnë në Tiranë (68% kundrejt 53%) dhe më shumë të anketuar me shkollë të mesme ose më të ulët se ata me universitet ose më të lartë (78% kundrejt 58%), do të preferonin *“të shkonin fizikisht në bankë”* nëse kanë një ankesë për bankën e tyre.
- Nga ana tjetër, më shumë të anketuar që jetojnë në Tiranë se të tjerët (24% kundrejt 13%) dhe me universitet ose më të lartë se të tjerët (18% kundrejt 10%) do të preferonin të ankoreshin përmes *“qendrës së thirrjeve call center”*.
- Për më tepër, më shumë të anketuar me universitet ose më të lartë se të tjerët do të preferonin të ankoreshin përmes *“aplikacionit”* (13% kundrejt 4%).

Llogaritja e NPS

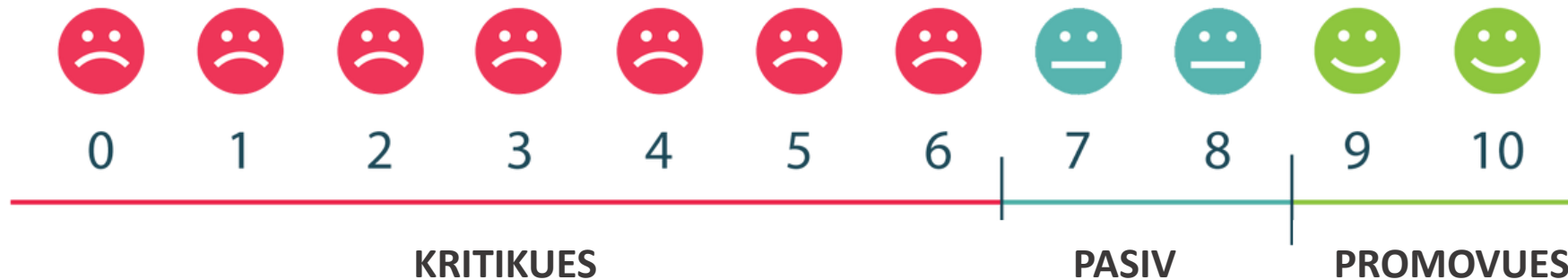
Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

- NPS llogaritet nga pyetja:

Sa gjasa keni që t'ia rekomandoni bankën tuaj kryesore një miku ose të afërmi? Në një shkallë nga 0 deri në 10, ku 0="përfundimisht nuk do ta rekomandoja" dhe 10="patjetër që do ta rekomandoja".

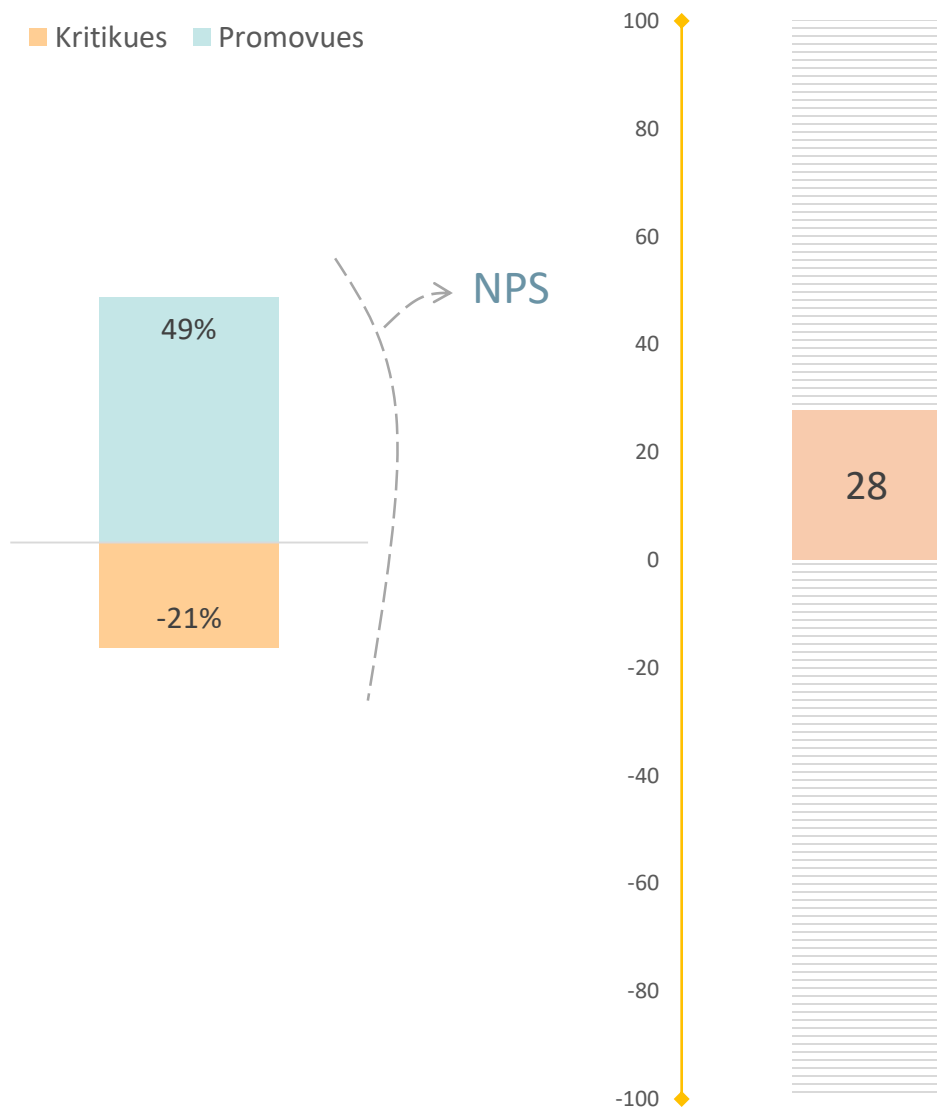
Vlerësimi për bankën kryesore përkatëse do të shërbejë si tregues i vlerësimit të tyre për të gjithë sistemin bankar.

Pasohet nga një kërkesë e hapur për elaborim të vlerësimit përkatës të anketuarve.



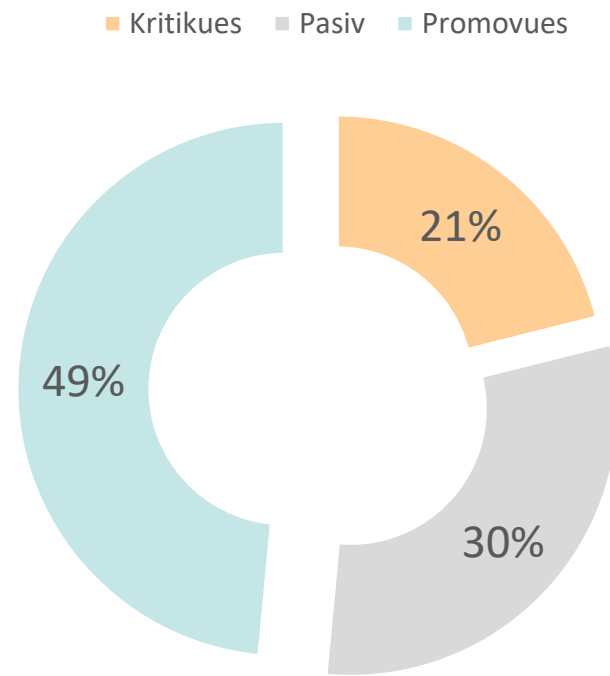
$$\text{Happy Face} \% - \text{Sad Face} \% = \text{REZULTATI NETO I PROMOVUESIT}$$

NPS



Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

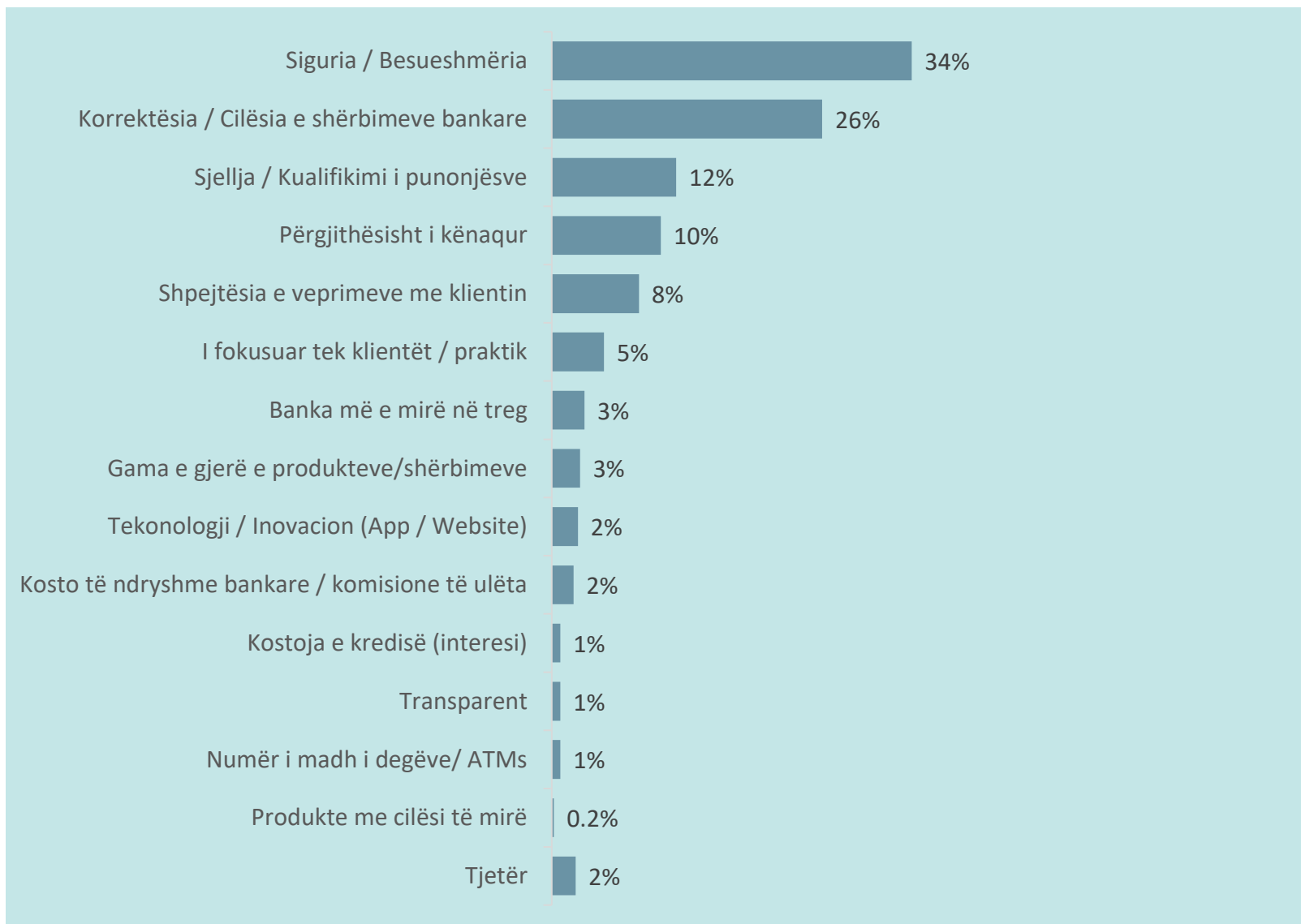
- Rezultati i NPS për sektorin bankar në Shqipëri vlerësohet me 28 pikë.
- Të dhënat tregojnë se 49% e përdoruesve të bankave promovojnë bankën e tyre kryesore, ndërsa 21% nuk do ta rekomandonin atë (30% janë neutralë/pasivë).



NPS

Arsyet për të promovuar

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

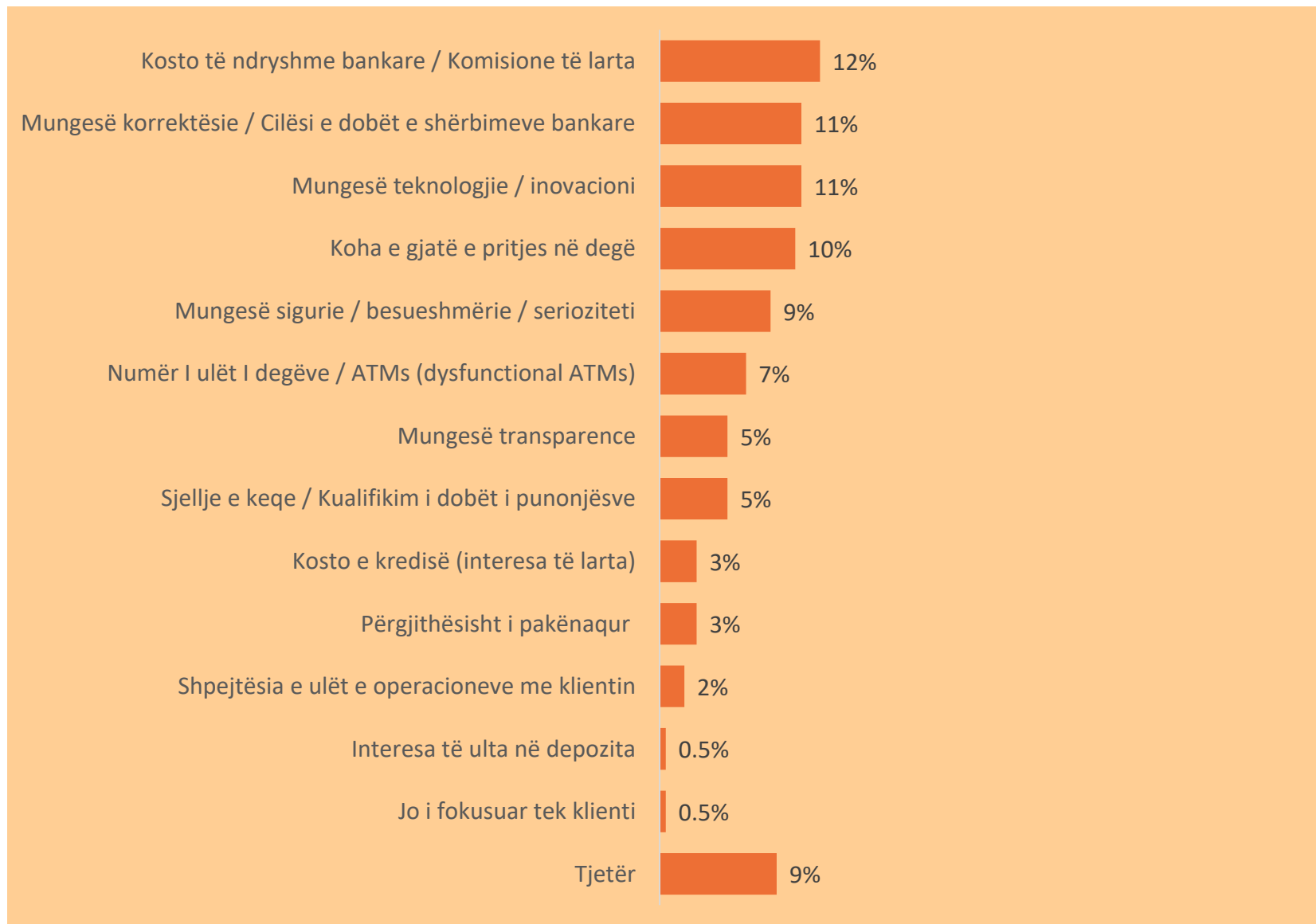


- Kur u pyetën për arsyet për të promovuar bankën e tyre kryesore, shumica e të anketuarve (34%) deklaruan “sigurinë/besueshmërinë e bankës”.
- Rreth 26% e të anketuarve deklaruan se arsyeja kryesore për promovimin e bankës së tyre kryesore është “korrektësia dhe cilësia e shërbimeve bankare”.
- Arsyeja tjetër e përmendur për promovim është “sjellja/kualifikimi i punonjësve” (12%).
- Rreth 10% janë “përgjithësisht të kënaqur” me bankën e tyre kryesore si arsye për ta promovuar atë.

NPS

Arsyet për të kritikuar

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

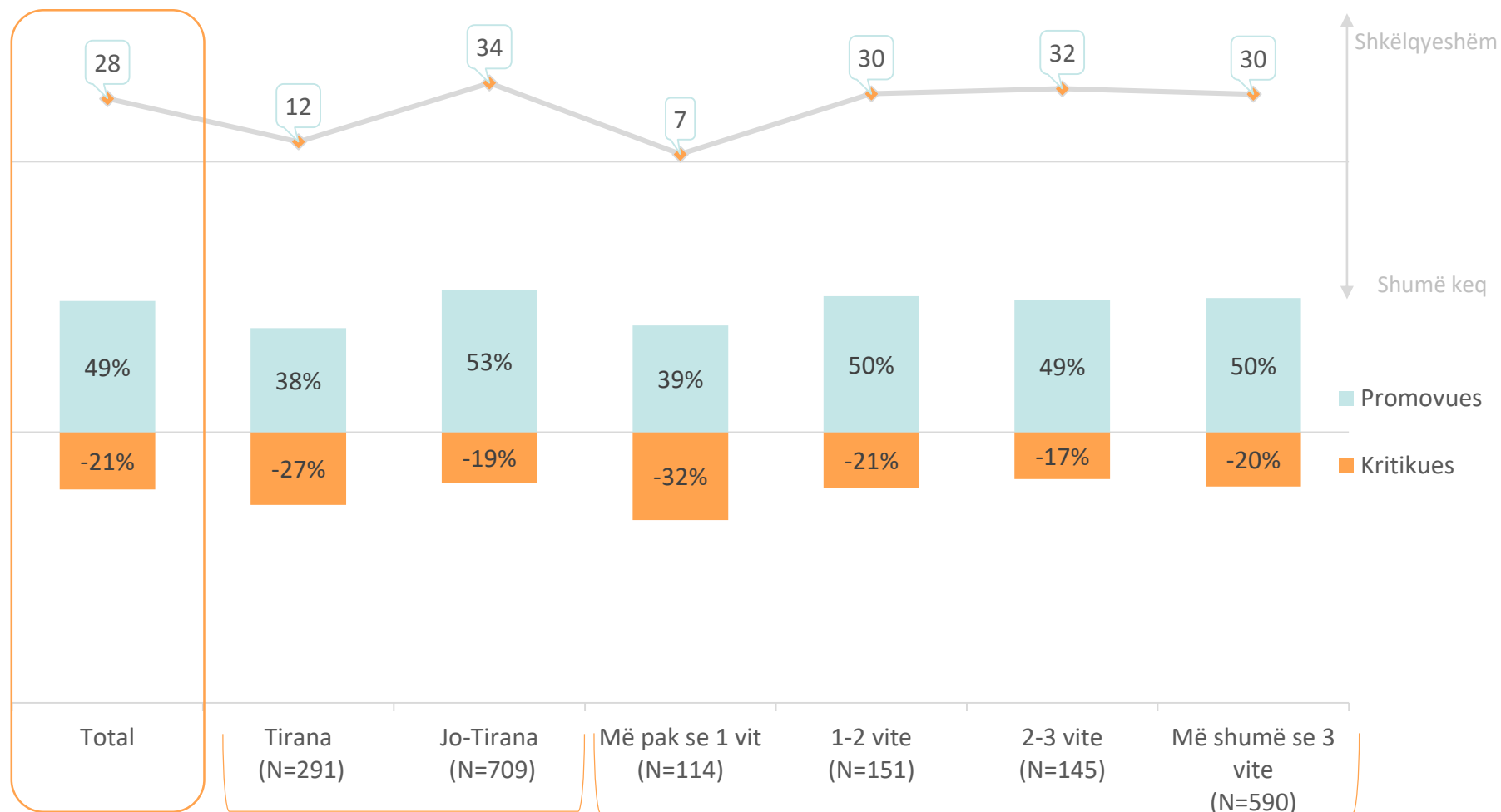


- Arsyet kryesore që përdoruesit e bankave të heqin dorë nga banka e tyre kryesore janë “kostot e ndryshme bankare/komisionet e lart”a (12%), “mungesa e korrektësisë/cilësia e dobët e shërbimit bankar” (11%), “mungesa e teknologjisë/inovacionit” (11%), “pritjet e gjata në degë” (10%).

NPS

sipas rajonit dhe eksperiencës me bankën kryesore

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

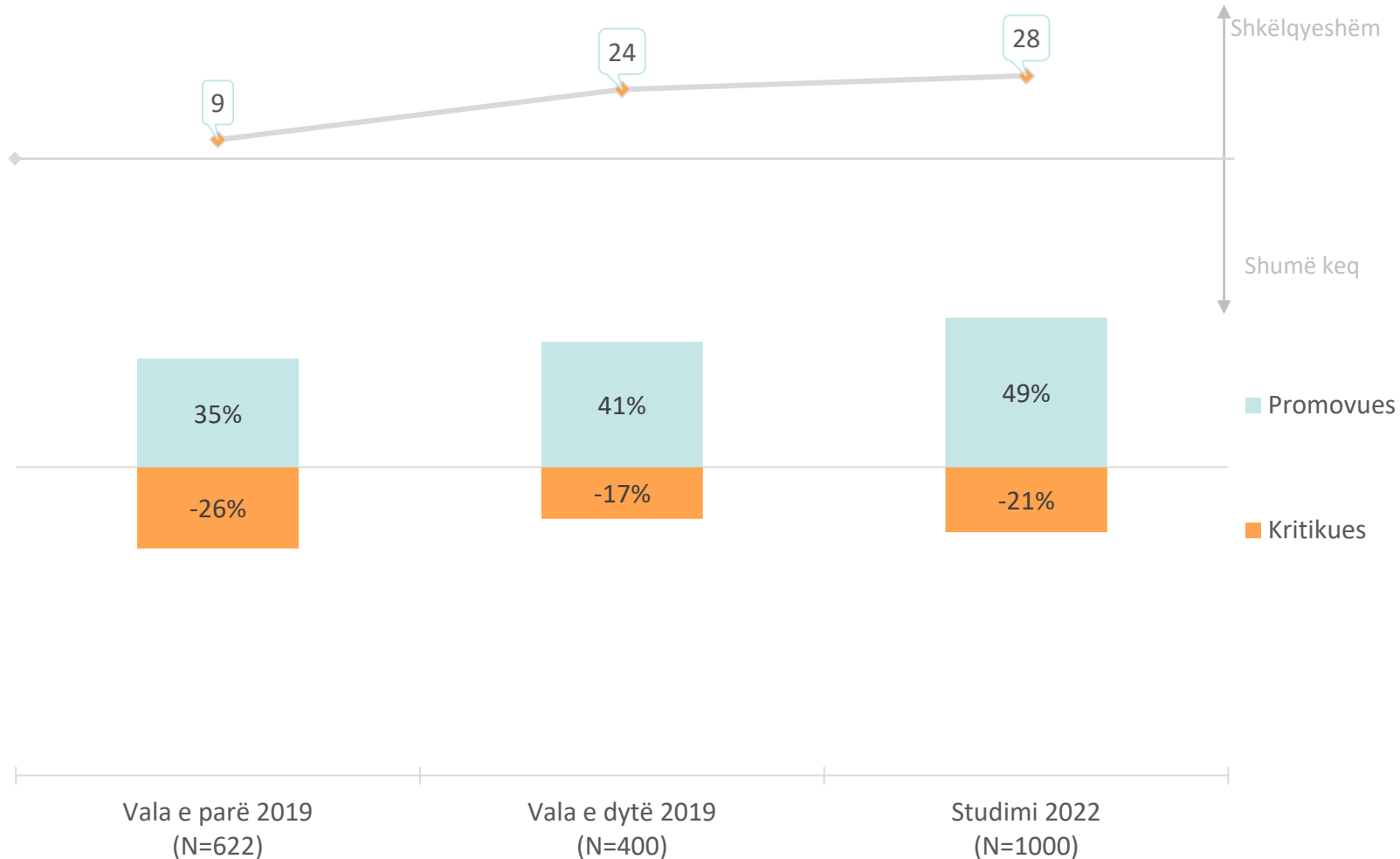


- Gjetjet e anketës tregojnë se përdoruesit e bankave që jetojnë jashtë Tiranës janë më të prirur të rekomandojnë bankën e tyre kryesore sesa ata që jetojnë në Tiranë, përkatësisht një NPS të barabartë me 34 kundrejt 12.
- Për sa i përket viteve të përvojës me bankën e tyre kryesore, përdoruesit e bankave me më pak se 1 vit përvojë kanë më pak gjasa të rekomandojnë bankën e tyre kryesore sesa të tjerët (përkatësisht një NPS e barabartë me 7 krahasuar me 30 ose më shumë për përdoruesit e bankës me më shumë se 1 vit përvojë).

NPS

Krahasim me valët e kaluara

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?



- Nga krahasimi i të dhënave me valët e mëparshme, vihet re se ka një rritje të vlerësimit të NPS për sistemin bankar në Shqipëri.
- Ka një rritje me 4 pikë në studimin e vitit 2022 krahasuar me studimin e dytë dhe një rritje me 19 pikë krahasuar me të dhënat e studimit të parë.

Shtojca

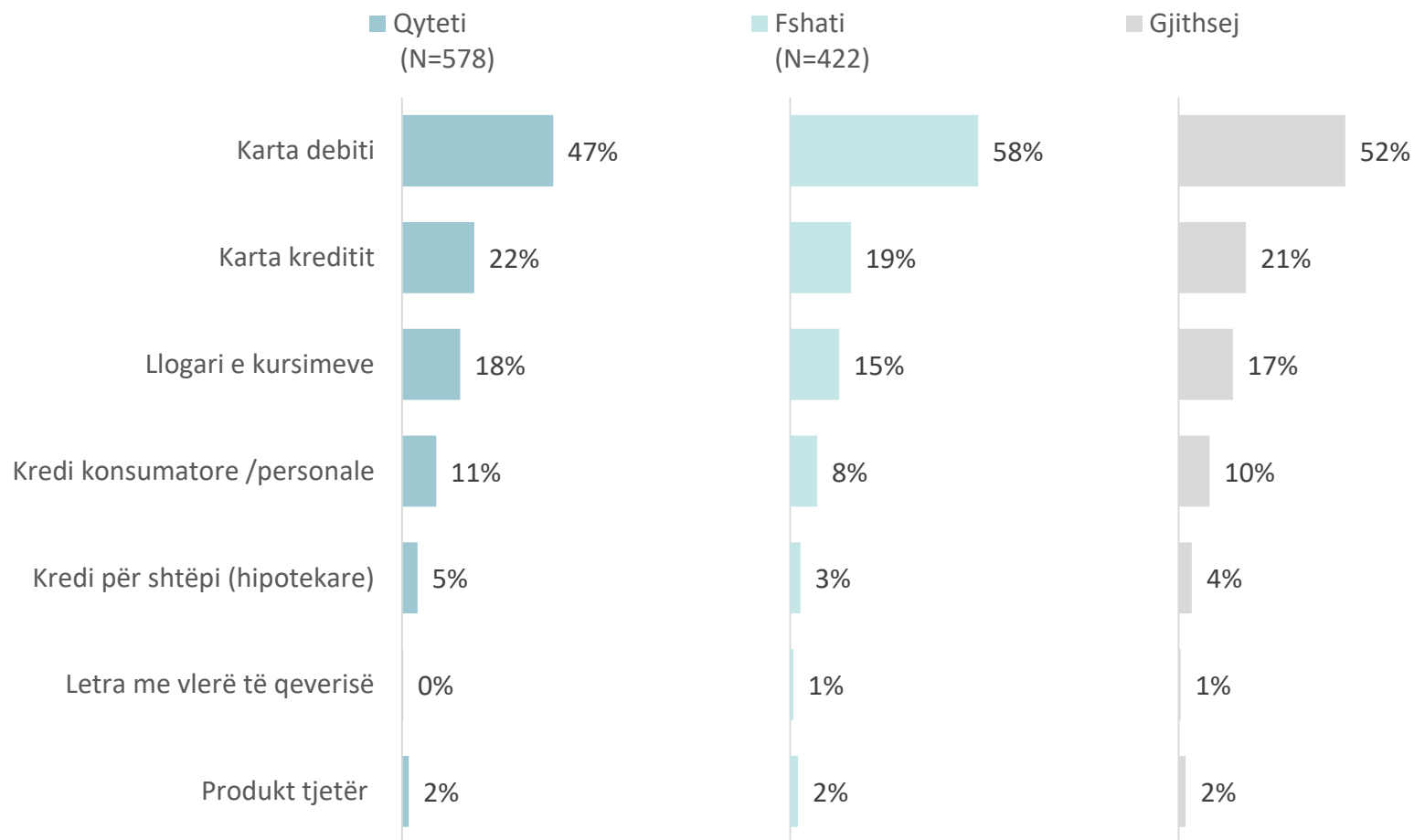
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Përdorimi i produkteve bankare

Sipas urbanitetit

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

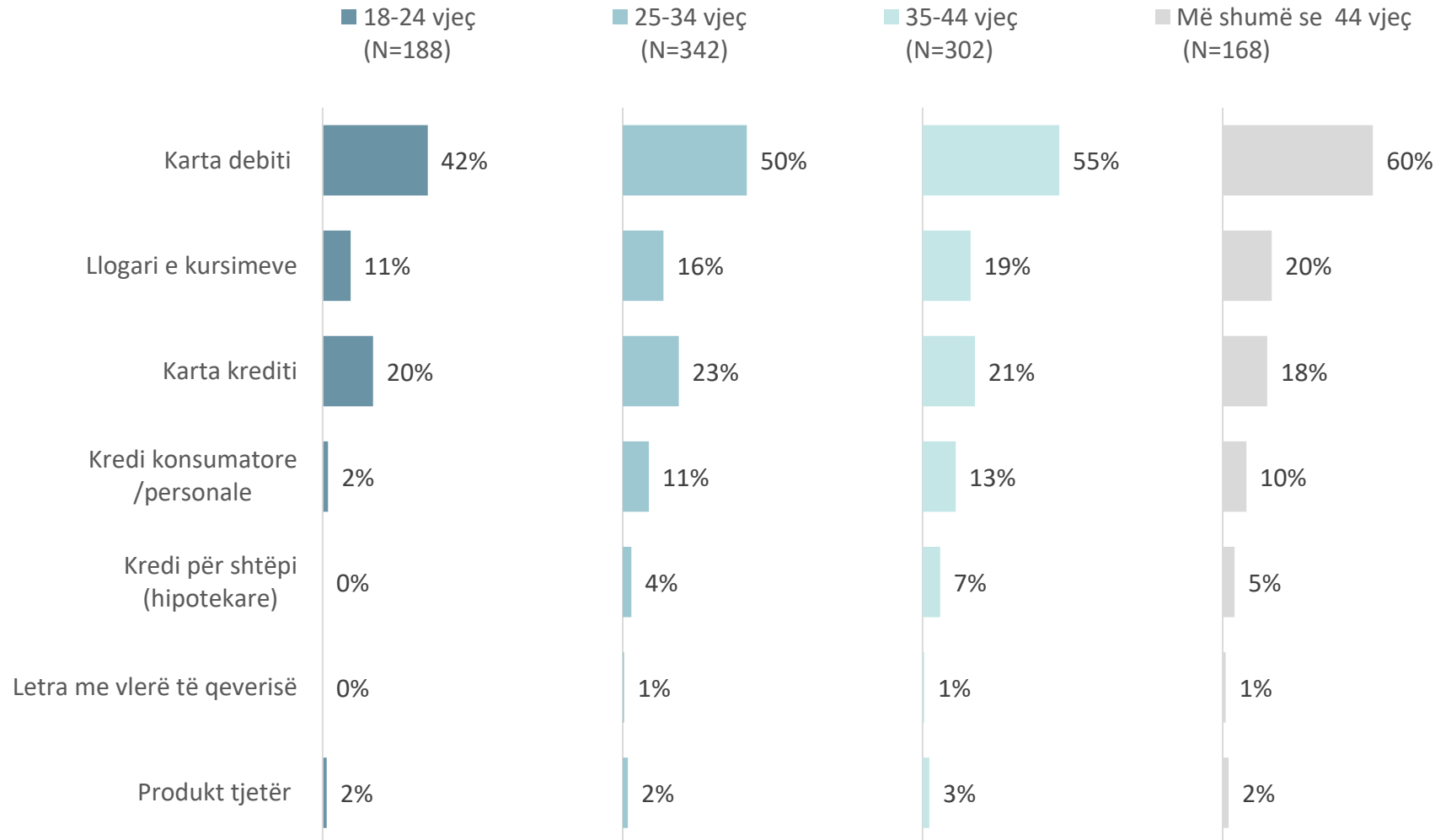


- Përdoruesit e bankave që jetojnë në zonat e fshatit deklarojnë se aktualisht përdorin më shumë *kartë debiti* sesa ata që jetojnë në zonat e qytetit (47% e përdoruesve të bankave në zonat e qytetit, krahasuar me 58% të përdoruesve të bankave në zonat e fshatit).

Përdorimi i produkteve bankare

Sipas moshës

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

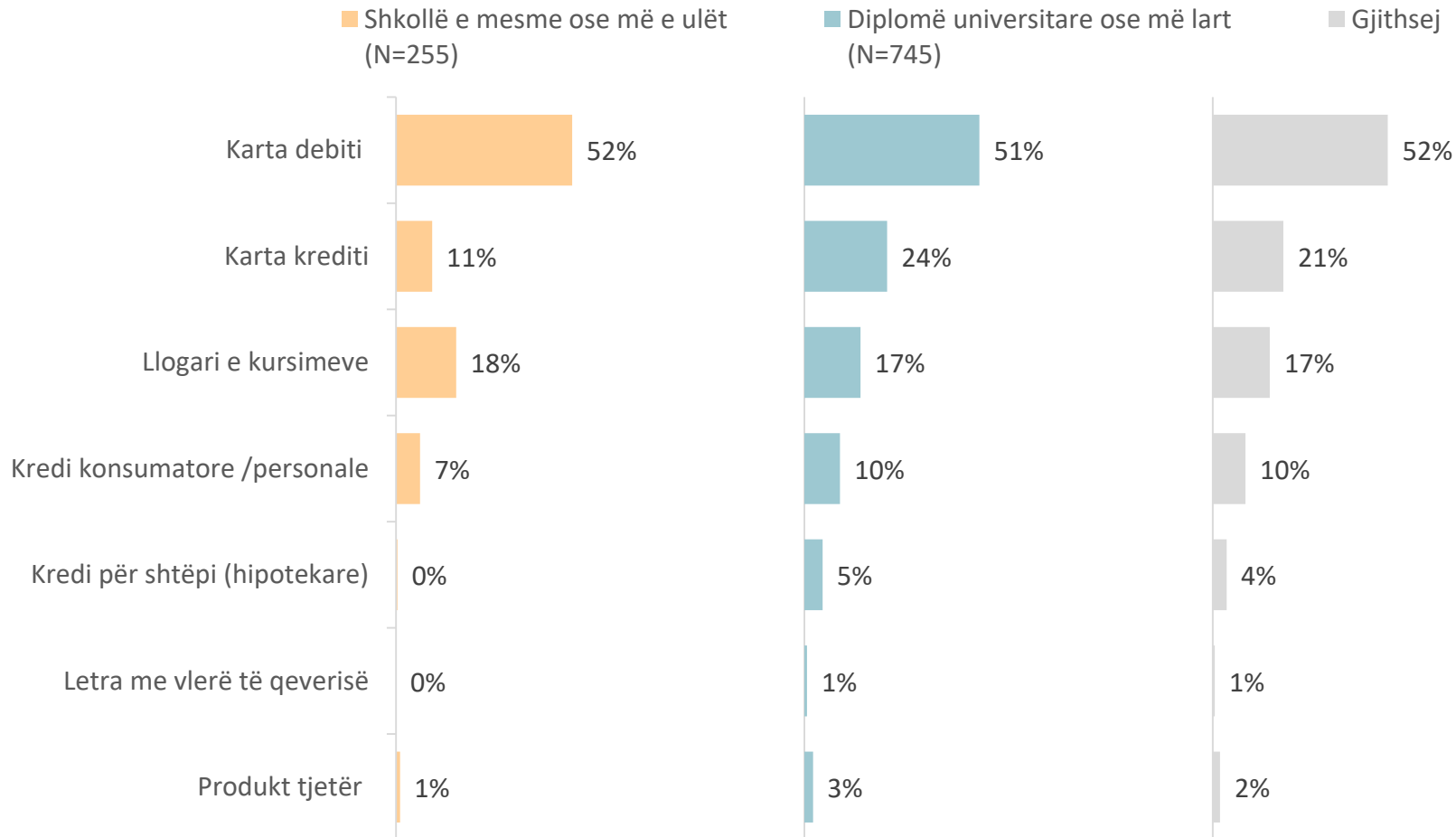


○ Të dhënat tregojnë se të moshuarit priren të përdorin më shumë produkte bankare.

Përdorimi i produkteve bankare

Sipas edukimit

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

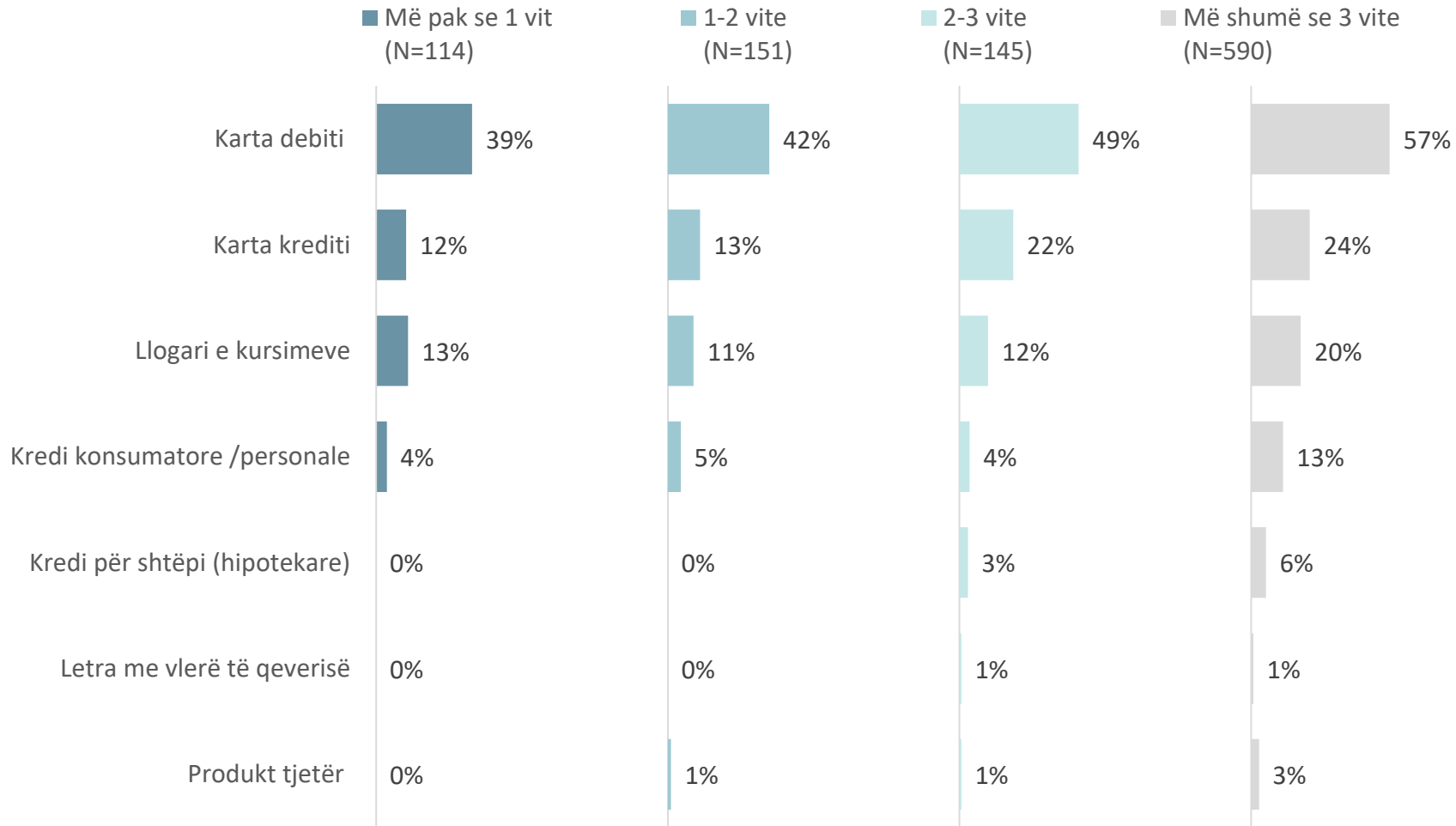


- Të dhënat tregojnë një diferencë të konsiderueshme në përdorimin e *kartës së kreditit* (vetëm 11% e të anketuarve me shkollë të mesme ose nivel arsimor më të ulët përdorin aktualisht kartë krediti krahasuar me 24% të të anketuarve me arsim universitar ose më të lartë).

Përdorimi i produkteve bankare

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?

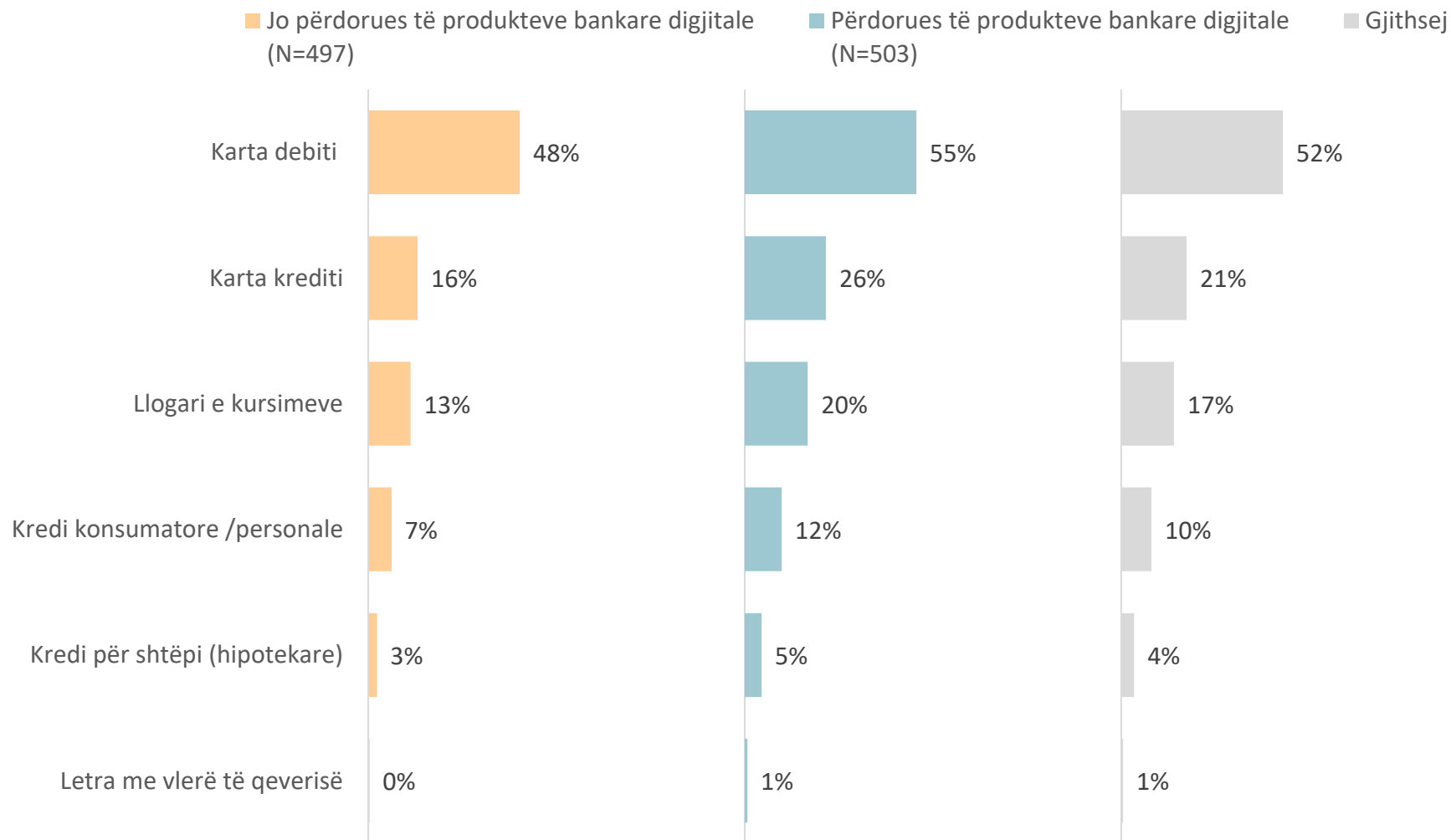


- Kur analizohen të dhënat nga përvoja me bankën kryesore, vihet re një lidhje pozitive midis viteve të përdorimit të bankës dhe përdorimit të produktit.
- Ata që deklarojnë se kanë një përvojë më të gjatë me bankën (banka kryesore) kanë më shumë gjasa të përdorin të gjitha produktet që ofron banka.
- Të dhënat tregojnë se të anketuarit me përvojë më të gjatë janë më të prirur për të marrë *kredi konsumatore/personale dhe kredi për shtëpi*.

Përdorimi i produkteve bankare

Sipas përdorimit të produkteve digjitale bankare

Cilin nga produktet bankare përdorni aktualisht?



- Të anketuarit që përdorin produkte bankare digjitale kanë më shumë gjasa të përdorin të gjitha produktet që ofron banka.
- Diferenca më e madhe në favor të atyre që përdorin produkte bankare digjitale është përdorimi i *kartës së kreditit* (16% e atyre që nuk përdorin banking digjital, kundrejt 26% e atyre që përdorin banking digjital).

Shtojca

1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia

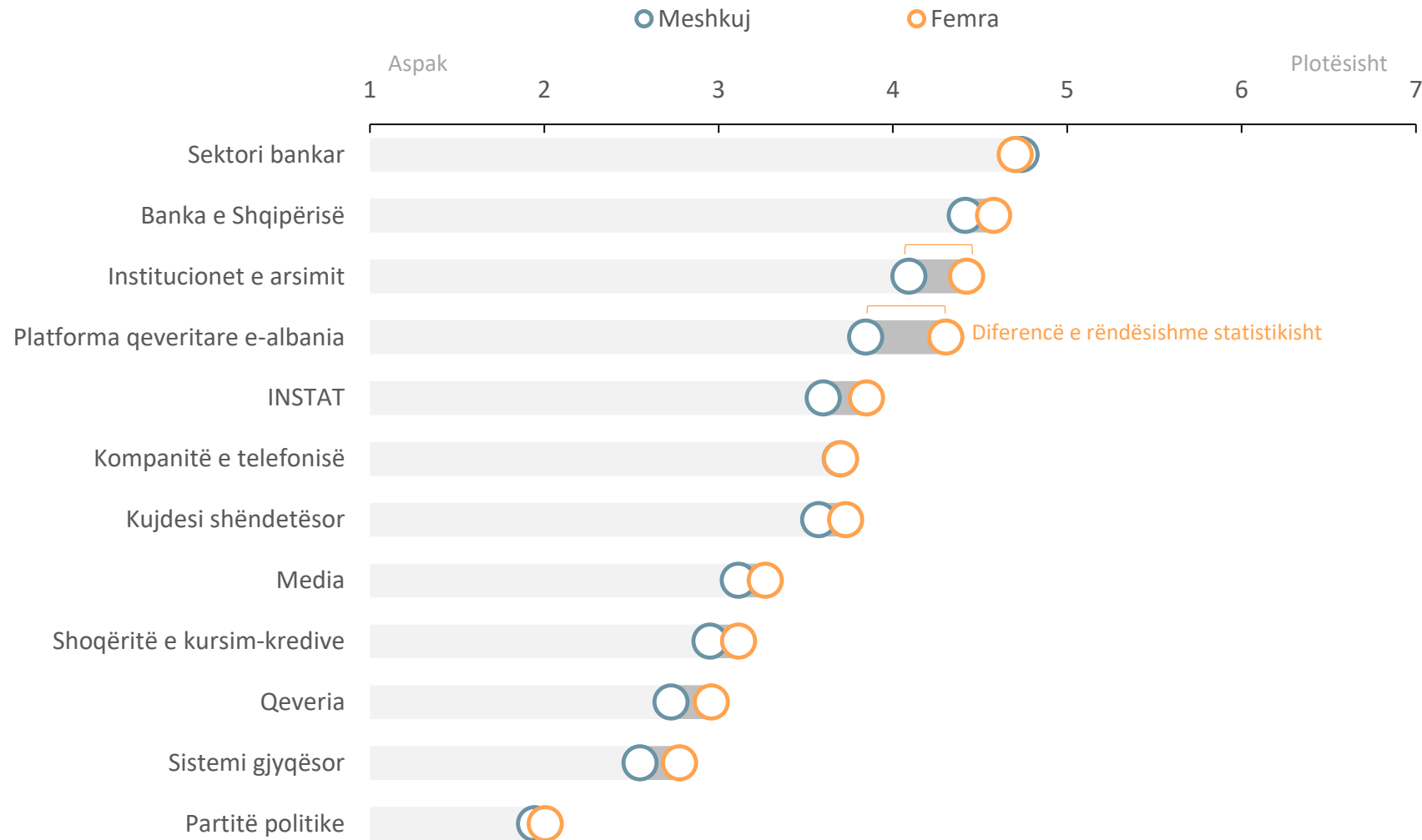


Siguria në industri

Sipas gjinisë

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



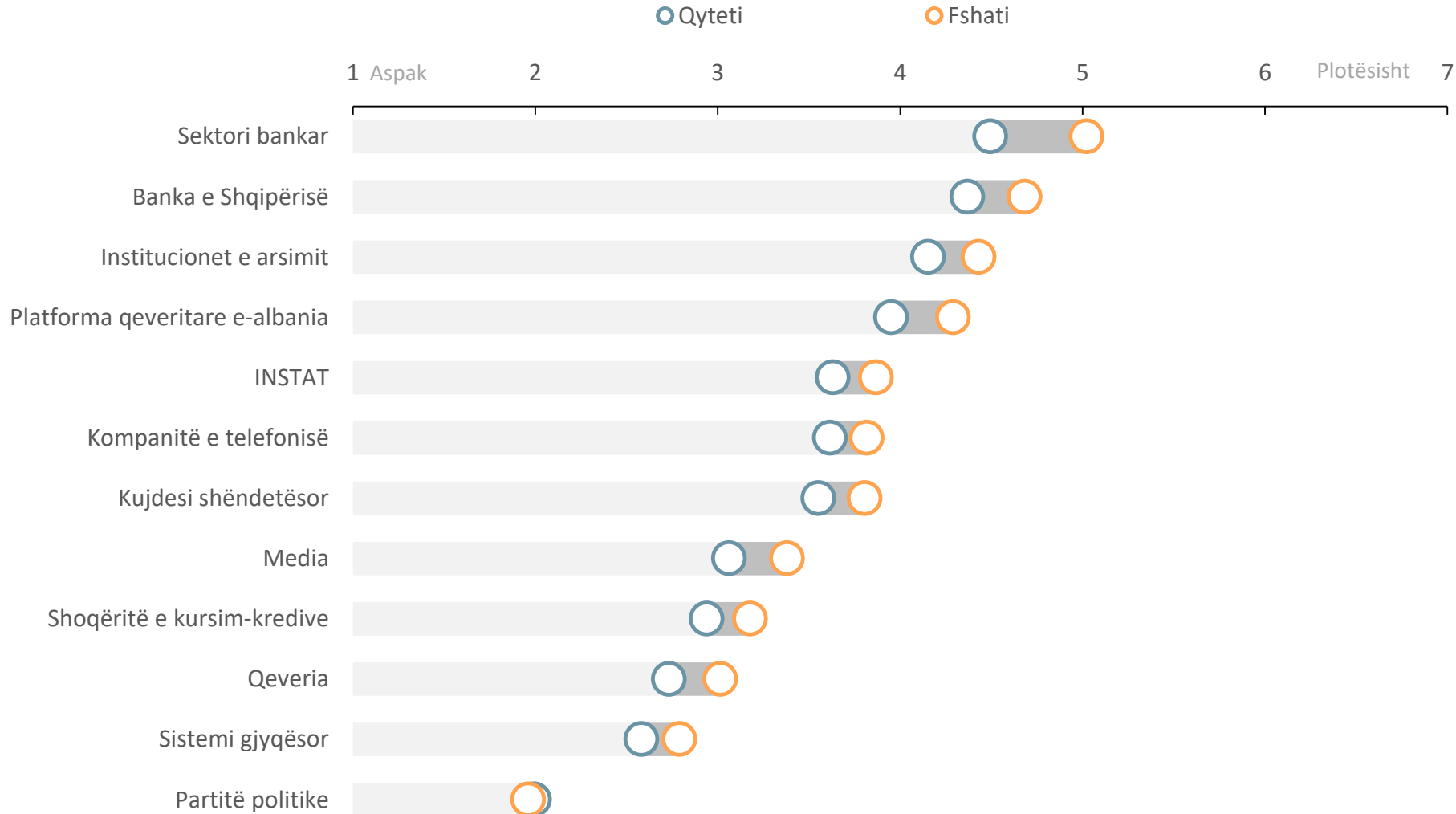
- Kur ndahen të dhënat sipas gjinisë, femrat priren t'u besojnë më shumë industrive të studiuara, krahasuar me meshkujt, por kjo nuk është e rëndësishme në shumicën e rasteve.
- Diferenca më e madhe është në besimin e platformës qeveritare, E-Albania (3.8 nga 7 për meshkujt, kundrejt 4.3 nga 7 për femrat).

Siguria në industri

Sipas urbanitetit

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



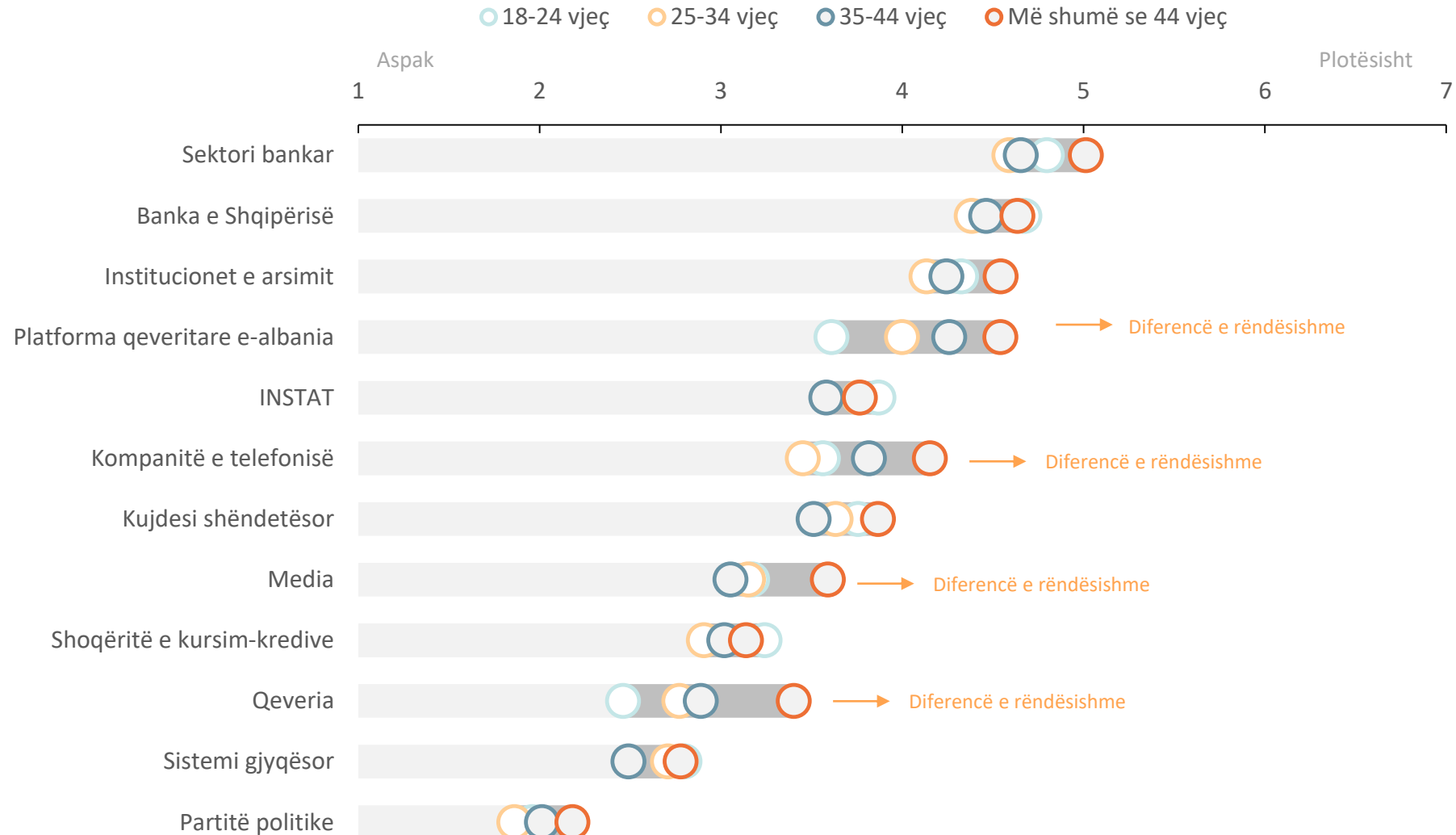
- Të dhënat tregojnë se në përgjithësi të anketuarit që jetojnë në zonat rurale priren të kenë më shumë besim në industritë e listuara në grafik.
- Të anketuarit që jetojnë në zonat e qytetit dhe të fshatit kanë të njëjtin nivel sigurie/besimi në *partitë politike*.

Siguria në industri

Sipas moshës

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



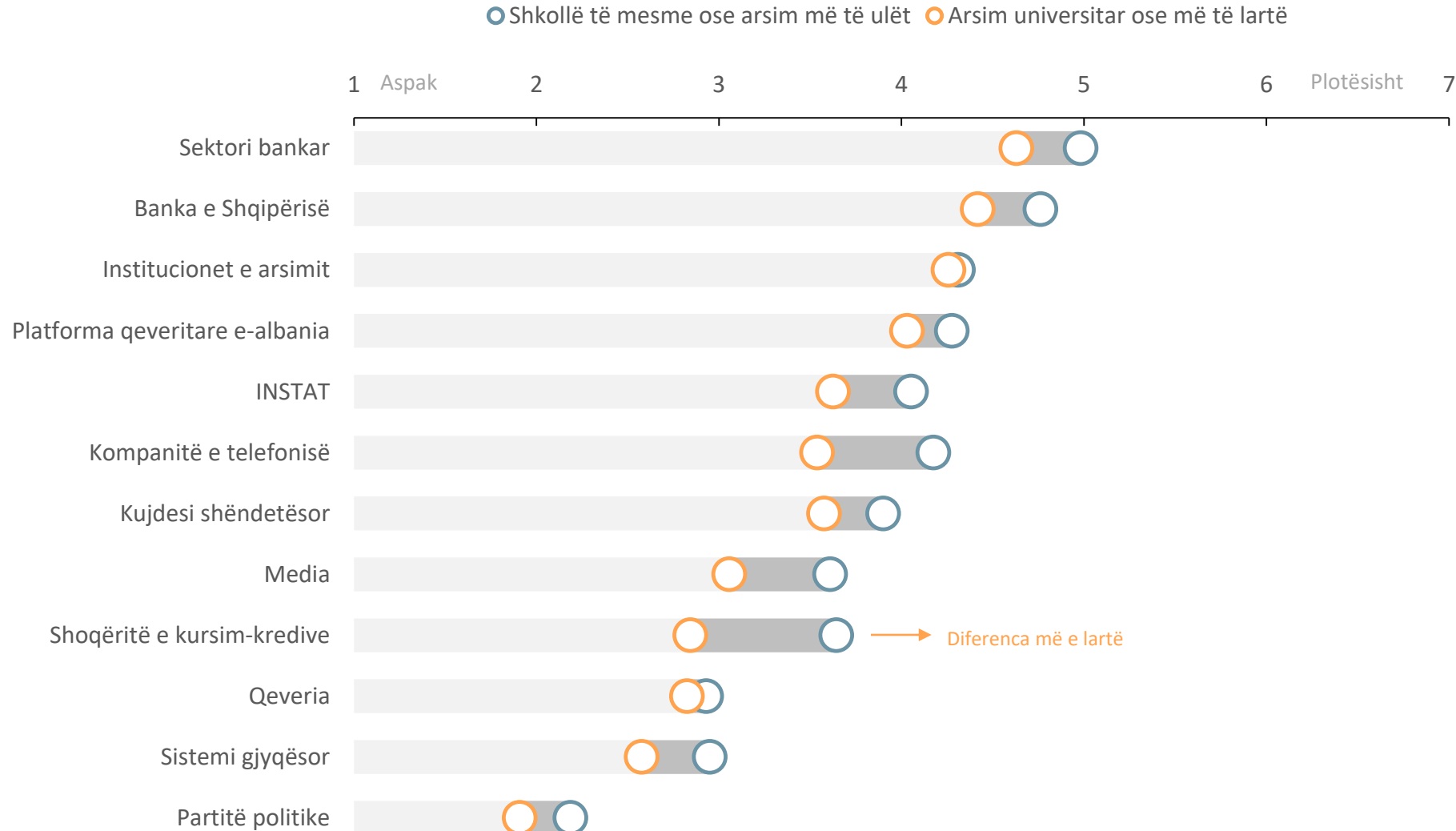
- Ndarja e të dhënave sipas moshës tregon se të anketuarit e moshës mbi 44 vjeç kanë më shumë gjasa t'i besojnë secilës prej industrive të listuara në anketë.
- Diferenca më e madhe mes grupmoshave është besimi i “qeverisë” dhe “platformës qeveritare, E-Albania” (Të rinjtë janë ata që besojnë më pak).

Siguria në industri

Sipas edukimit

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



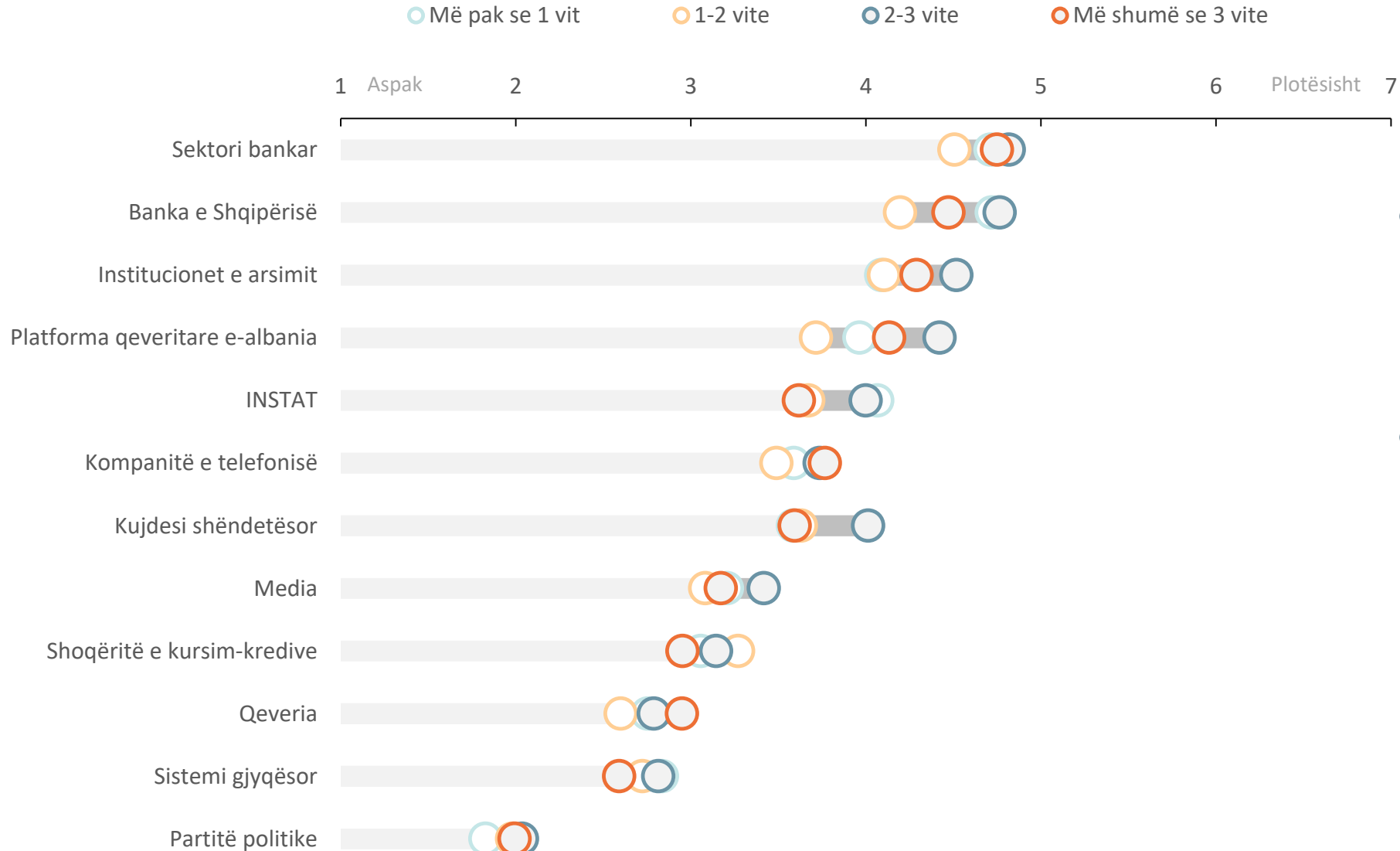
- Të dhënat tregojnë se ka një ndryshim të rëndësishme midis të anketuarve që kanë arsim universitar ose të lartë, krahasuar me ata me shkollë të mesme ose më të ulët.
- Të anketuarit me arsim universitar ose të lartë priren t'i besojnë më shumë secilës prej industrive të listuara në anketë.

Siguria në industri

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Sa besim keni tek industritë e mëposhtme:

Në një shkallë nga 1=aspak në 7=plotësisht



- Kur analizohen të dhënat sipas përvojës me bankën kryesore, nuk ka një motiv të qartë.
- Nuk ka dallim të rëndësishëm në nivelin e besimit në *sektorin bankar* midis të anketuarve me vite të ndryshme eksperience në bankën kryesore.

Shtojca

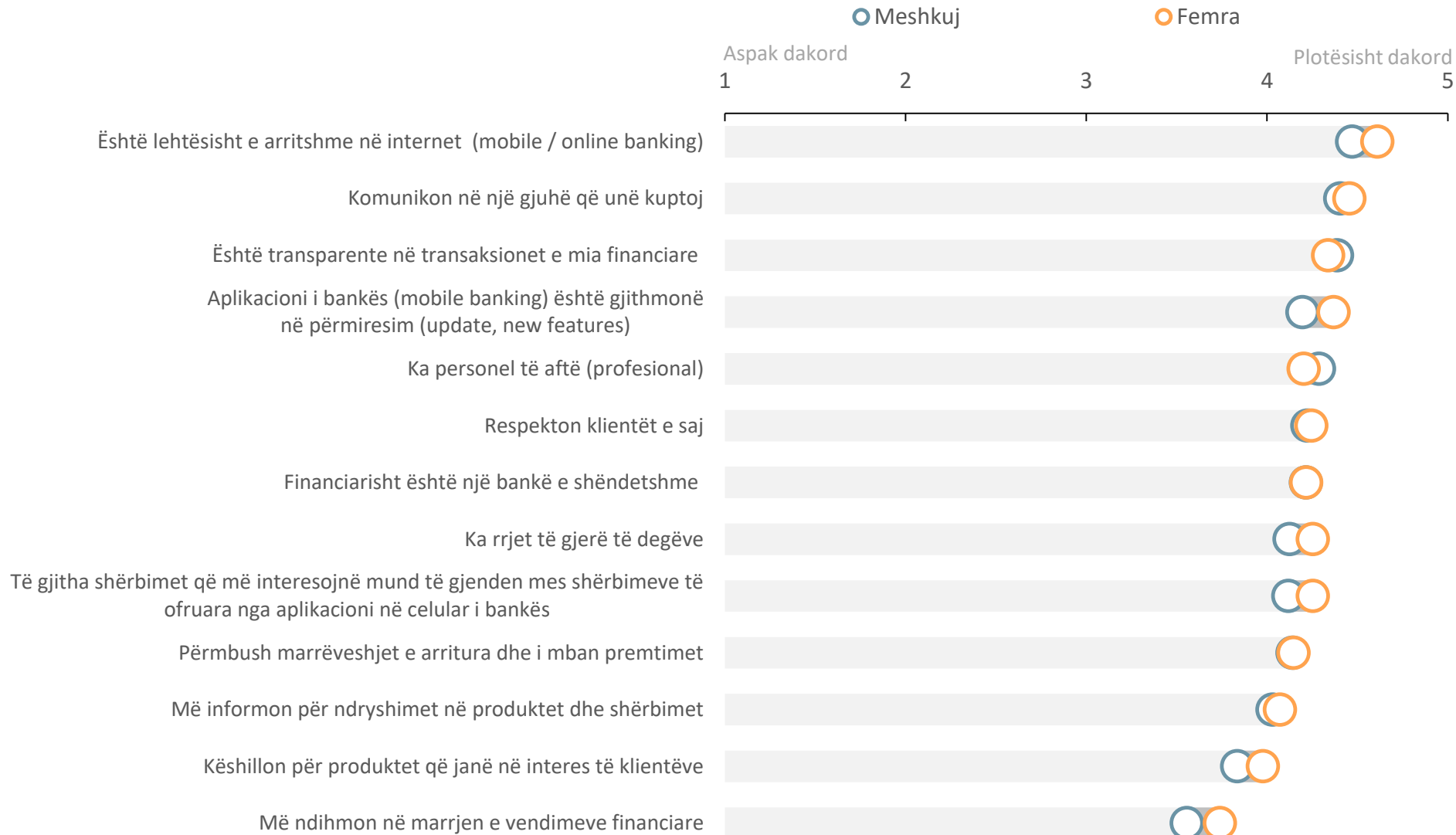
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Vlerësimi i sektorit bankar

Sipas gjinisë

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore?

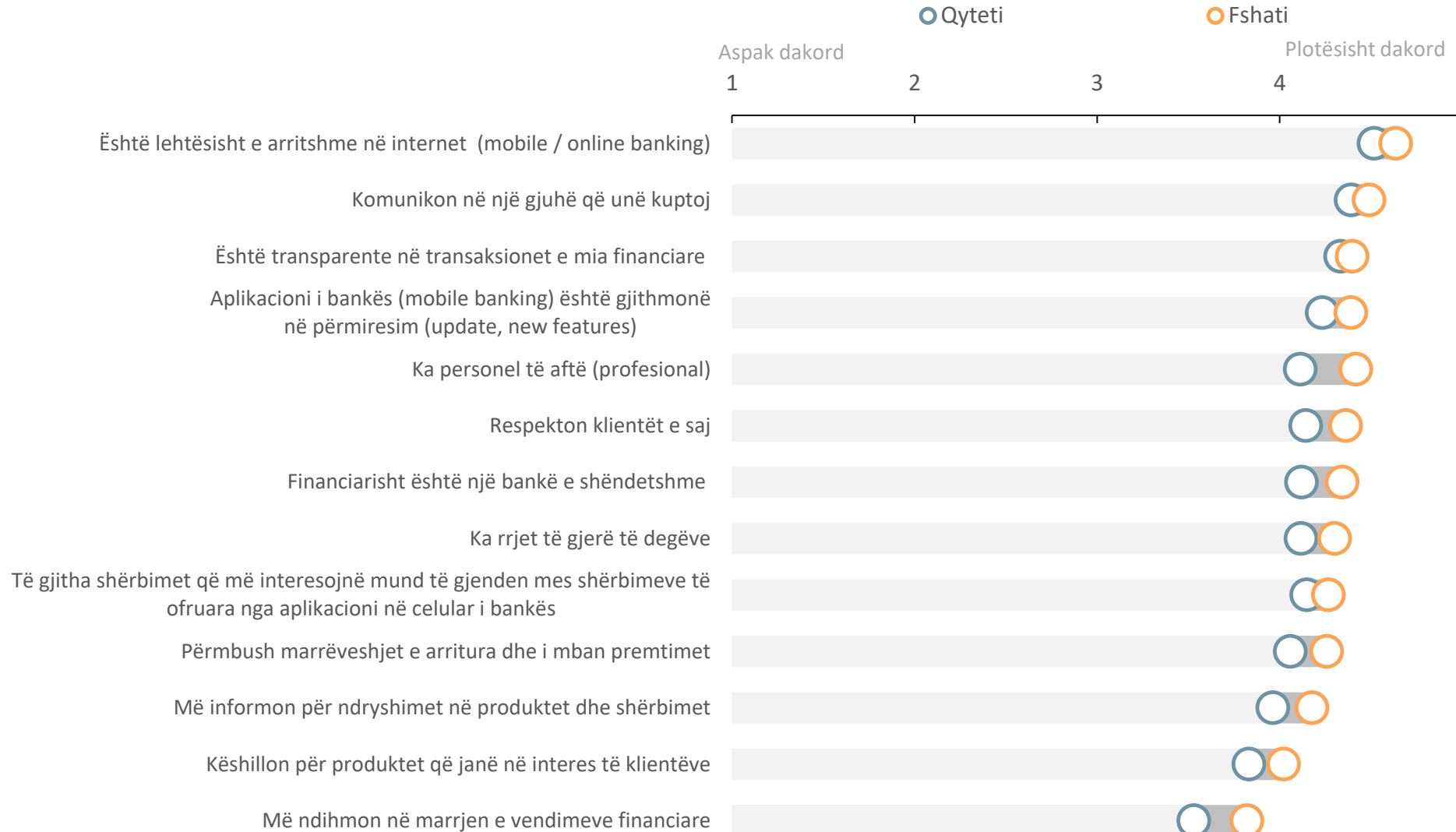


○ Të dhënat tregojnë se nuk ka dallim të rëndësishëm në nivelin e pajtimit me pohimet e renditura në pyetësor mes meshkujve dhe femrave.

Vlerësimi i sektorit bankar

Sipas urbanitetit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore?



- Duke ndarë të dhënat sipas urbanitetit, mund të vërehet se të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit prirën të bien dakord më shumë se të anketuarit që jetojnë në zonat e qytetit.
- Dallimi më i madh është në vlerësimin e pohimit “Ka personel të aftë profesionalisht”, ku të anketuarit që jetojnë në zonat e qytetit japin një vlerësim 4,1 nga 5, krahasuar me ata që jetojnë në zonat e fshatit që japin 4,4 nga 5.

Vlerësimi i sistemit bankar

Sipas edukimit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore?

○ Shkollë të mesme ose arsim më të ulët ○ Arsimit universitar ose më të lartë

Aspak dakord Plotësisht dakord

1 2 3 4 5

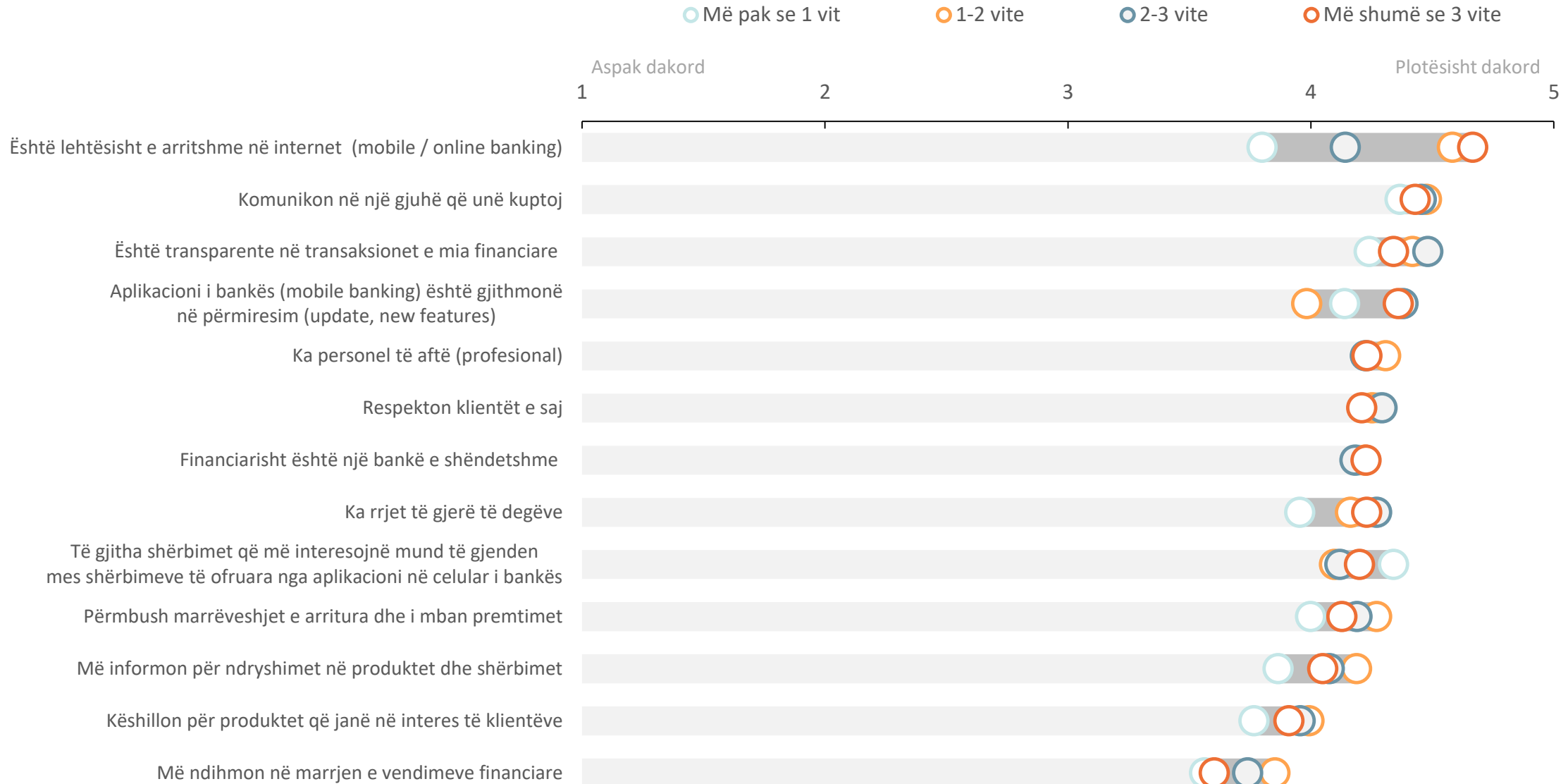


○ Kur shikojmë të dhënat të ndara sipas nivelit të arsimit, mund të vërehet se të anketuarit me shkollë të mesme ose më të ulët, priren të kenë një nivel më të lartë të pajtimit për shumicën e pohimeve, përveç lehtësisë së aksesit online.

Vlerësimi i sektorit bankar

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto pohime në lidhje me bankën tuaj kryesore?



Transparenca e bankës

Sipas gjinisë

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

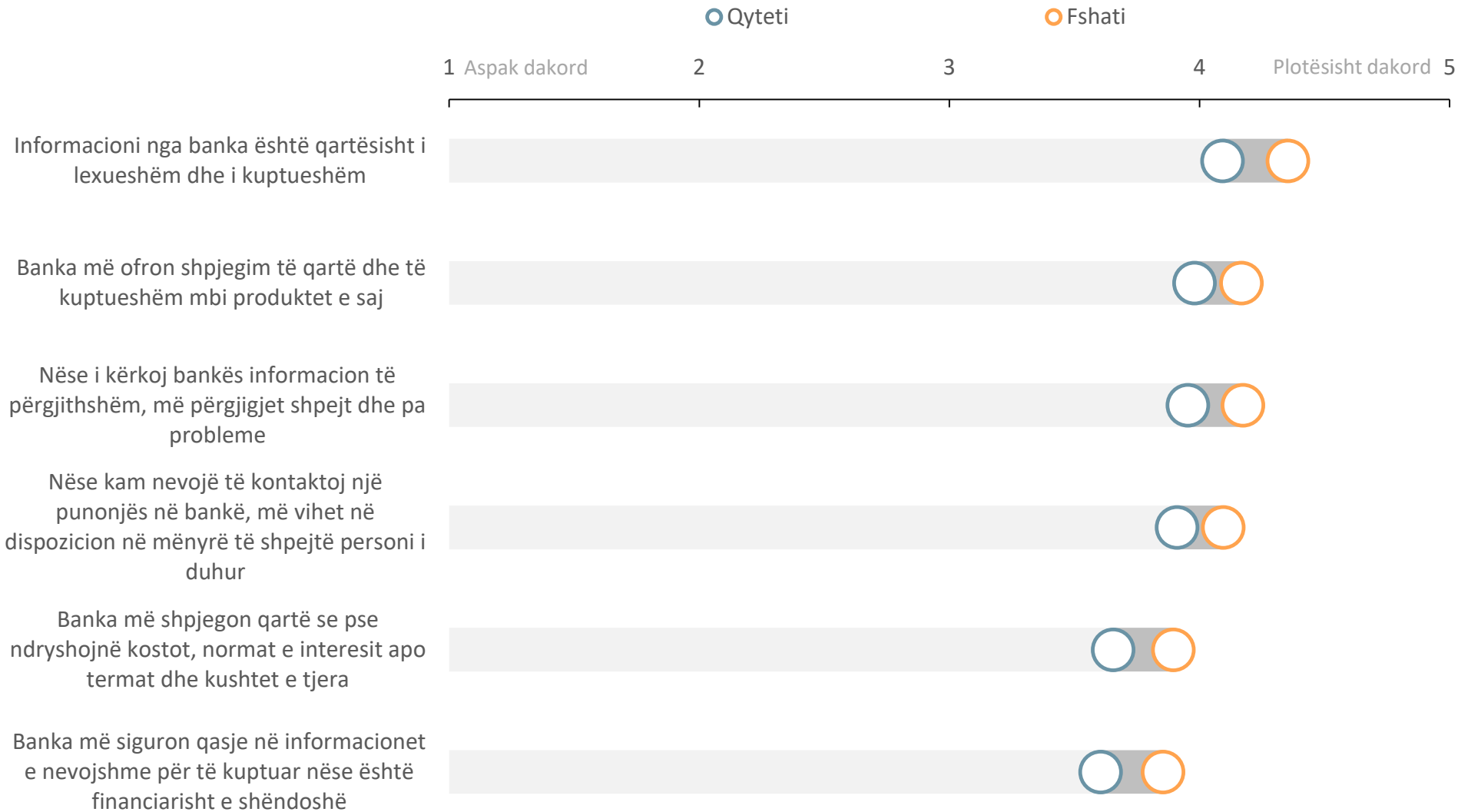


- Nuk ka asnjë ndryshim të rëndësishme midis meshkujve dhe femrave në nivelin e marrëveshjes së tyre për transparencën e bankës.
- Në përgjithësi, femrat priren të pajtohen më shumë se meshkujt me të gjitha deklaratat në lidhje me transparencën e bankës (por asnjëra prej tyre nuk është e rëndësishme).

Transparenca e bankës

Sipas urbanitetit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratata për bankën tuaj?

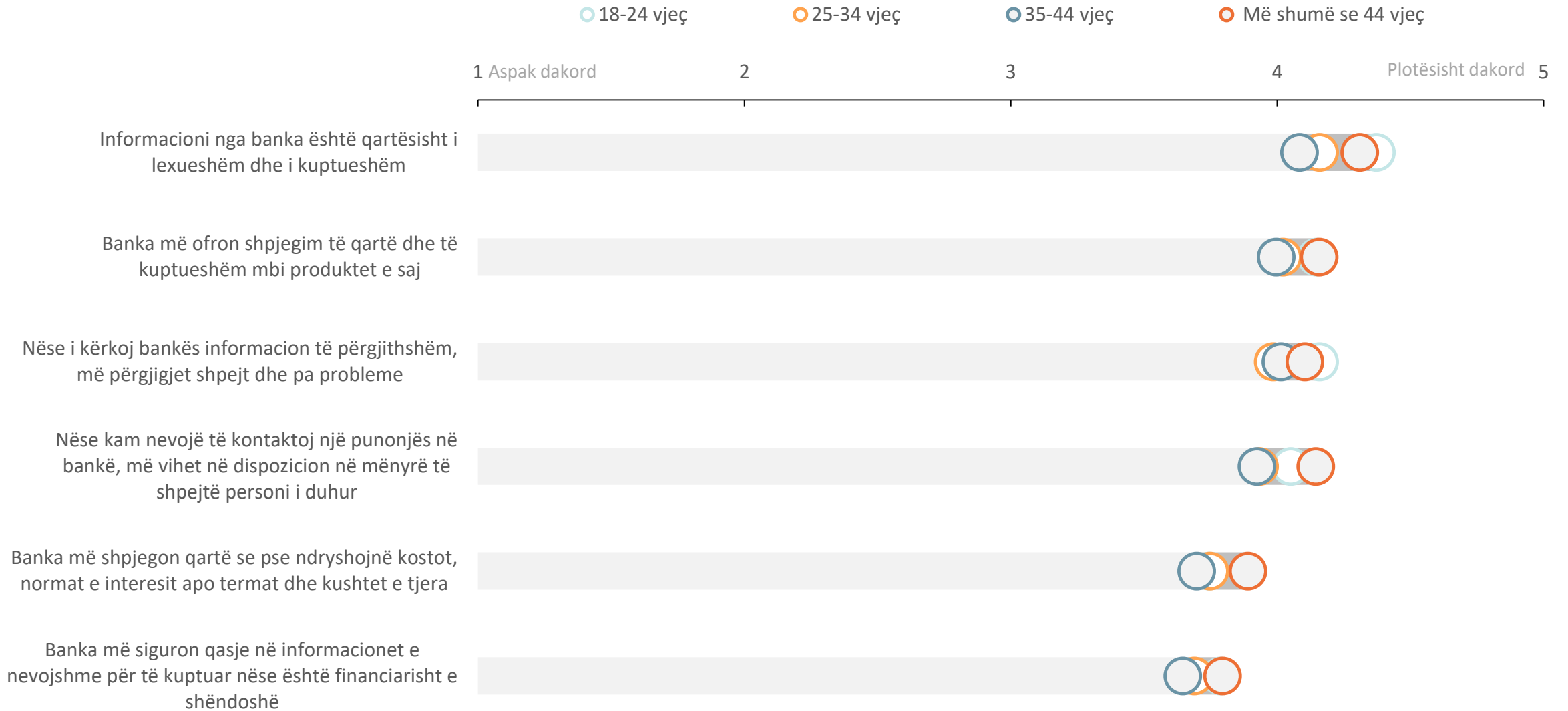


- Të dhënat sipas urbanitetit tregojnë se të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit priren të bien dakord më shumë për deklaratat e transparencës së bankës sesa ata që jetojnë në zonat e qytetit.
- Dallimi më i madh ndërmjet të anketuarve që jetojnë në zonat e qytetit dhe të fshatit është në deklaratën *“Informacioni nga banka është qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm”* (një vlerësim prej 4.1 nga 5 për zonat e qytetit dhe 4.4 nga 5 për zonat e fshatit).

Transparenca e bankës

Sipas moshës

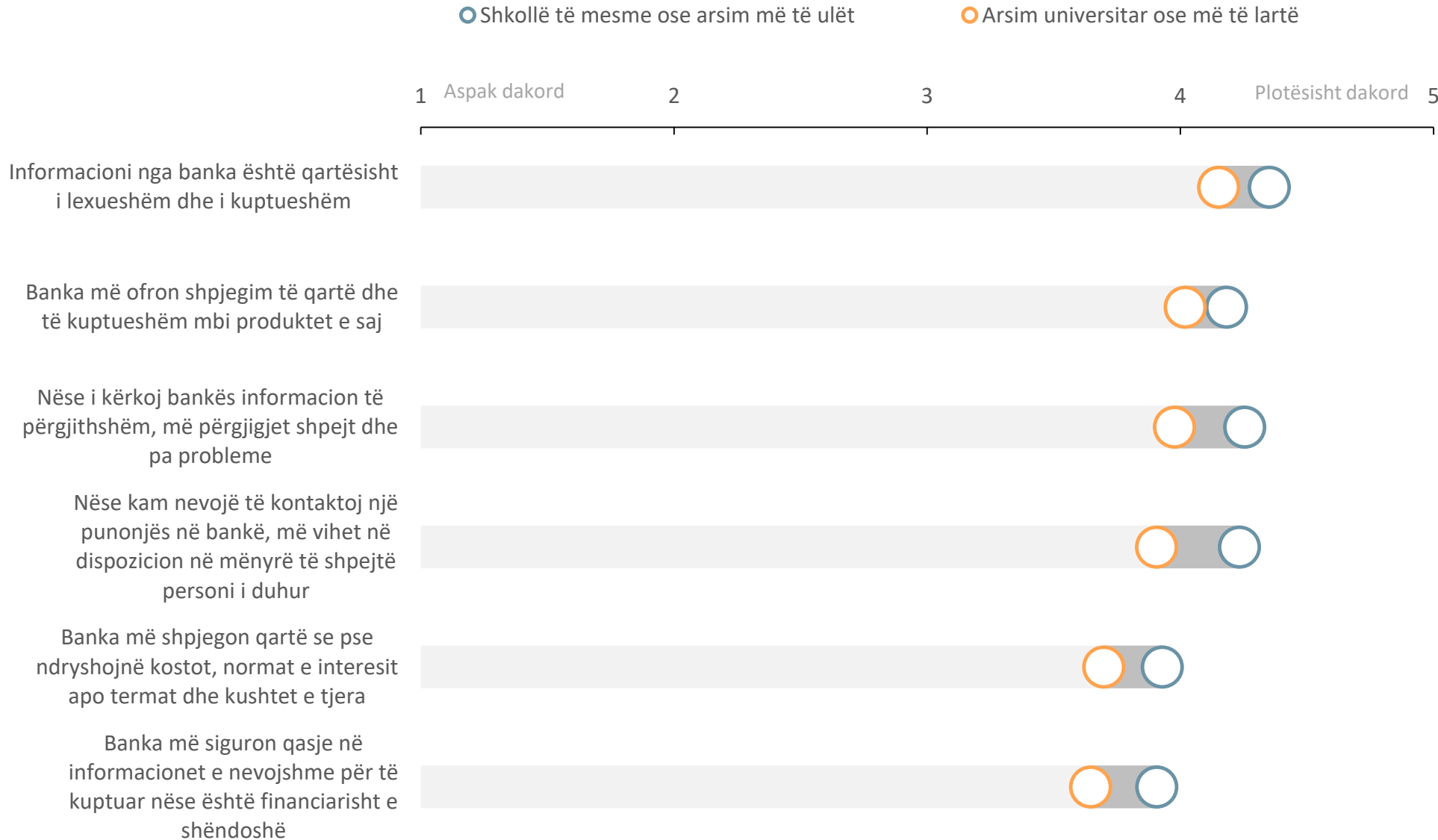
Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?



Transparenca e bankës

Sipas edukimit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?



- Të dhënat tregojnë se të anketuarit me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor priren të bien dakord më shumë për deklaratat që lidhen me transparencën e bankës.
- Dallimi më i madh është në "Nëse kam nevojë të kontaktoj një punonjës në bankë, më vihet në dispozicion në mënyrë të shpejtë personi i duhur" (të anketuarit me shkollë të mesme ose më të ulët japin një vlerësim prej 4.2 nga 5, kundrejt 3.9 nga 5 për të anketuarit me universitet ose më të lartë).

Transparenca e bankës

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

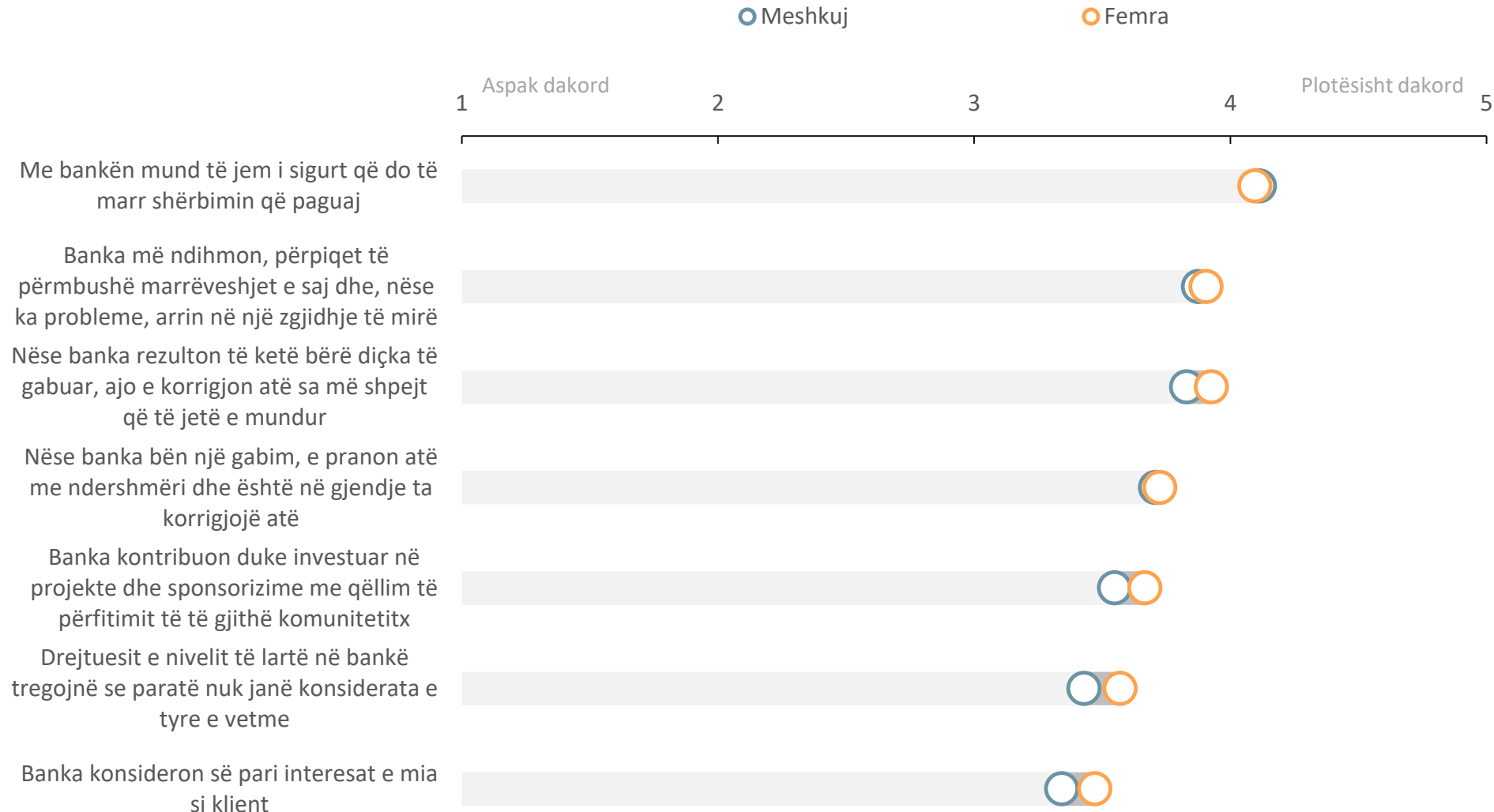


- Nuk ka dallime të rëndësishme në nivelin e marrëveshjes për transparencën e bankës midis të anketuarve me vite të ndryshme përvojë në bankën e tyre kryesore.

Ndershmëria e bankës

Sipas gjinisë

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

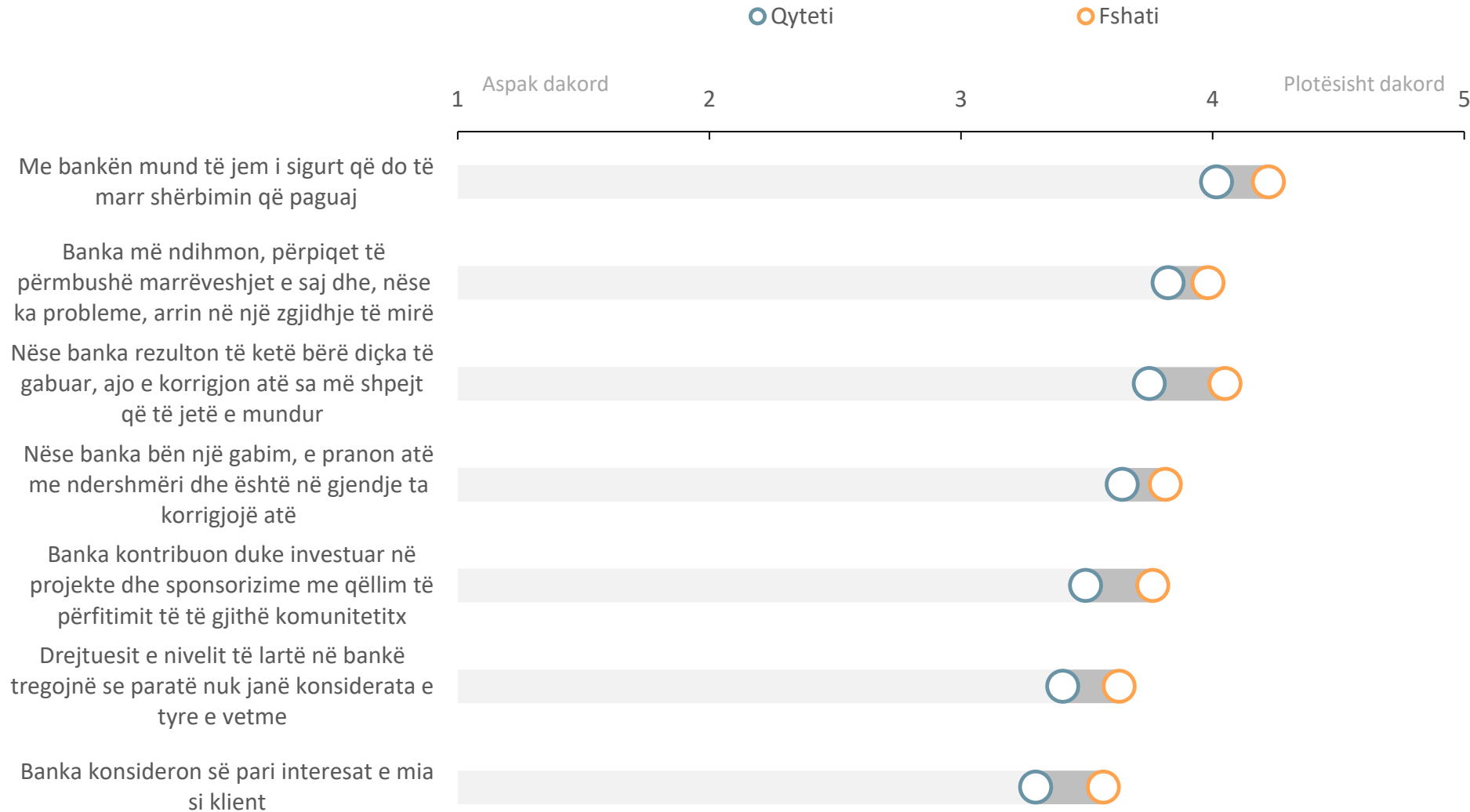


- Nuk ka dallim të rëndësishme midis meshkujve dhe femrave në lidhje me deklaratat për ndershmërinë e bankës.
- Edhe nëse jo të rëndësishme, femrat priren të pajtohen më shumë se meshkujt me deklaratën e listuar.

Ndershmëria e bankës

Sipas urbanitetit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

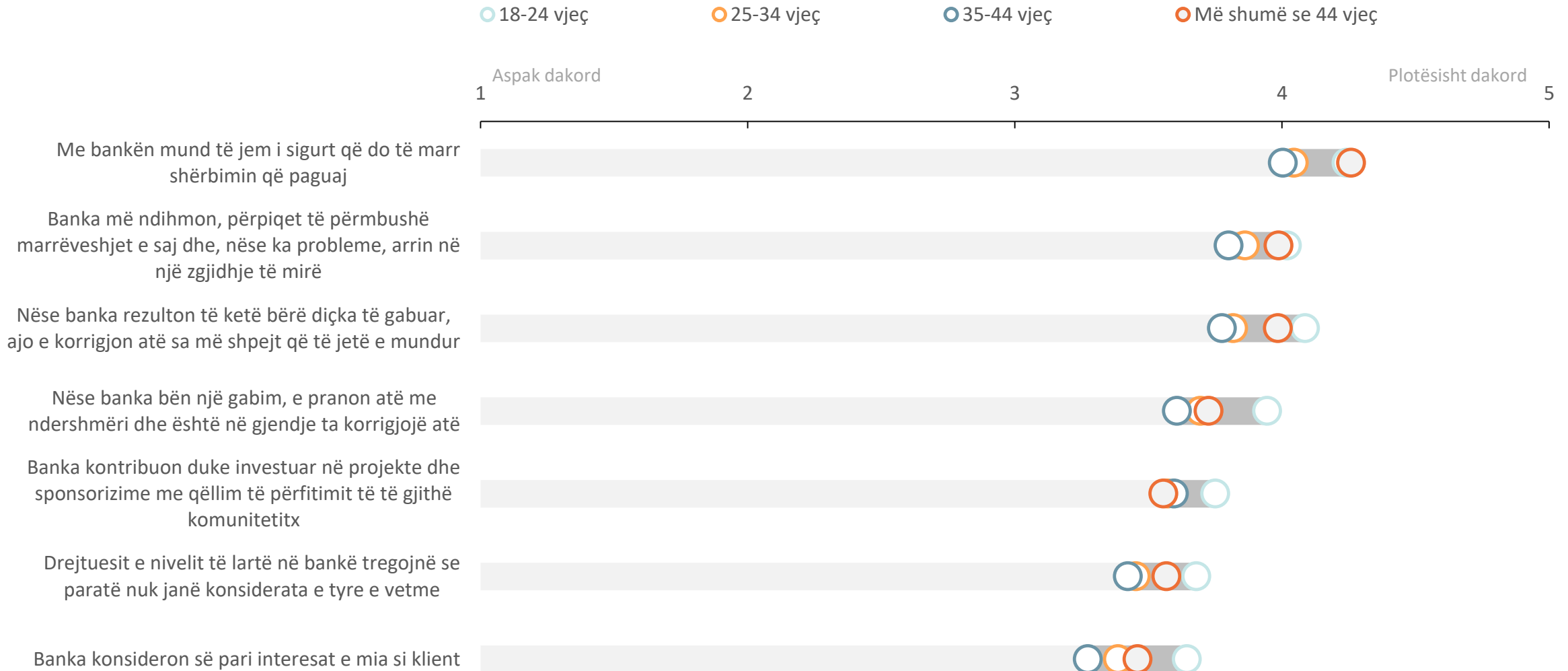


- Të dhënat tregojnë se të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit priren të bien dakord më shumë për ndershmërinë e bankës, krahasuar me ata që jetojnë në zona e qytetit.
- Diferenca më e madhe vihet re në deklaratën “Nëse banka rezulton se ka bërë diçka të gabuar, e korrigjon atë sa më shpejt që të jetë e mundur” (3.7 nga 5 në zonat e qytetit, krahasuar me 4.1 nga 5 në zonat e fshatit).

Ndershmëria e bankës

Sipas moshës

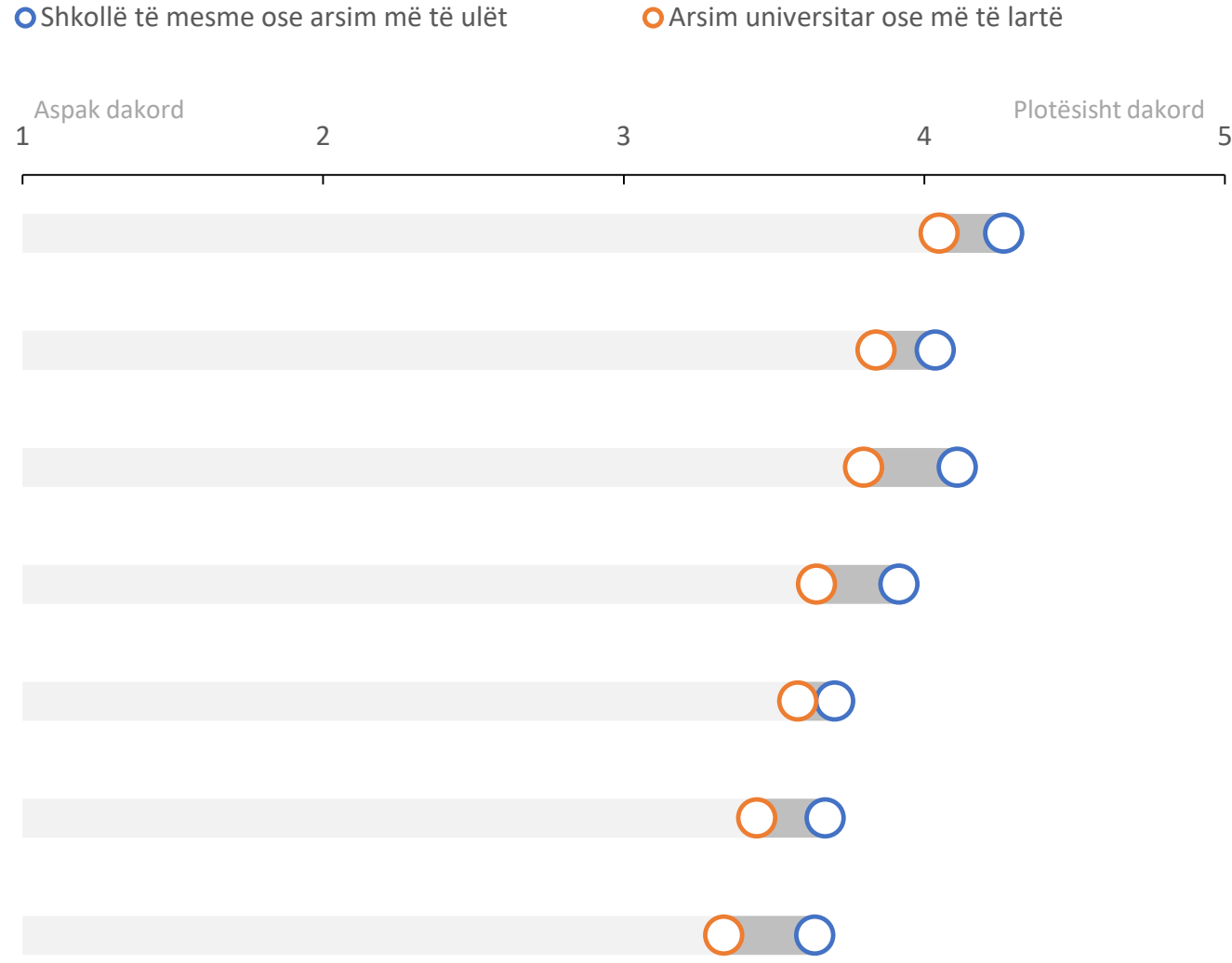
Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?



Ndershmëria e bankës

Sipas edukimit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?



- Gjetjet e sondazhit tregojnë se të anketuarit me shkollë të mesme ose nivel më të ulët arsimor prirën të pajtohen më shumë me pohimet për ndershmërinë e bankës, krahasuar me ata me arsimim universitar ose më të lartë.
- Dallimi më i madh është në lidhje me deklaratën “Nëse banka rezulton se ka bërë diçka të gabuar, ajo e korrigjon atë sa më shpejt që të jetë e mundur” (4.1 nga 5 për të anketuarit me shkollë të mesme ose më të ulët, kundrejt 3.8 nga 5 për ata me universitet ose më i lartë).

Ndershmëria e bankës

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklarata për bankën tuaj?

○ Më pak se 1 vit ○ 1-2 vite ○ 2-3 vite ○ Më shumë se 3 vite

Aspak dakord

1

2

3

4

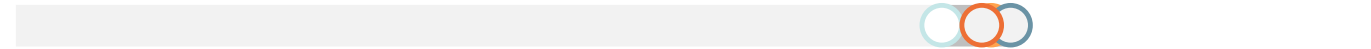
Plotësisht dakord

5

Me bankën mund të jem i sigurt që do të marr shërbimin që paguaj



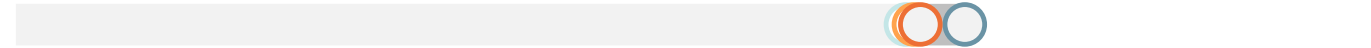
Banka më ndihmon, përpiqet të përmbushë marrëveshjet e saj dhe, nëse ka probleme, arrin në një zgjidhje të mirë



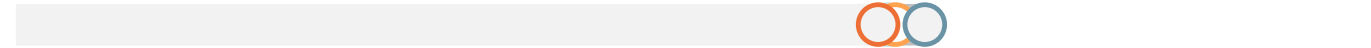
Nëse banka rezulton të ketë bërë diçka të gabuar, ajo e korrigjon atë sa më shpejt që të jetë e mundur



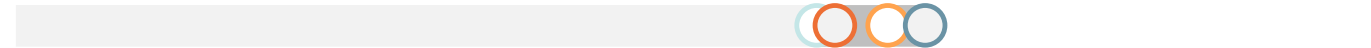
Nëse banka bën një gabim, e pranon atë me ndershmëri dhe është në gjendje ta korrigjojë atë



Banka kontribuon duke investuar në projekte dhe sponsorizime me qëllim të përfitimit të të gjithë komunitetit



Drejtuesit e nivelit të lartë në bankë tregojnë se paratë nuk janë konsiderata e tyre e vetme



Banka konsideron së pari interesat e mia si klient



Shtojca

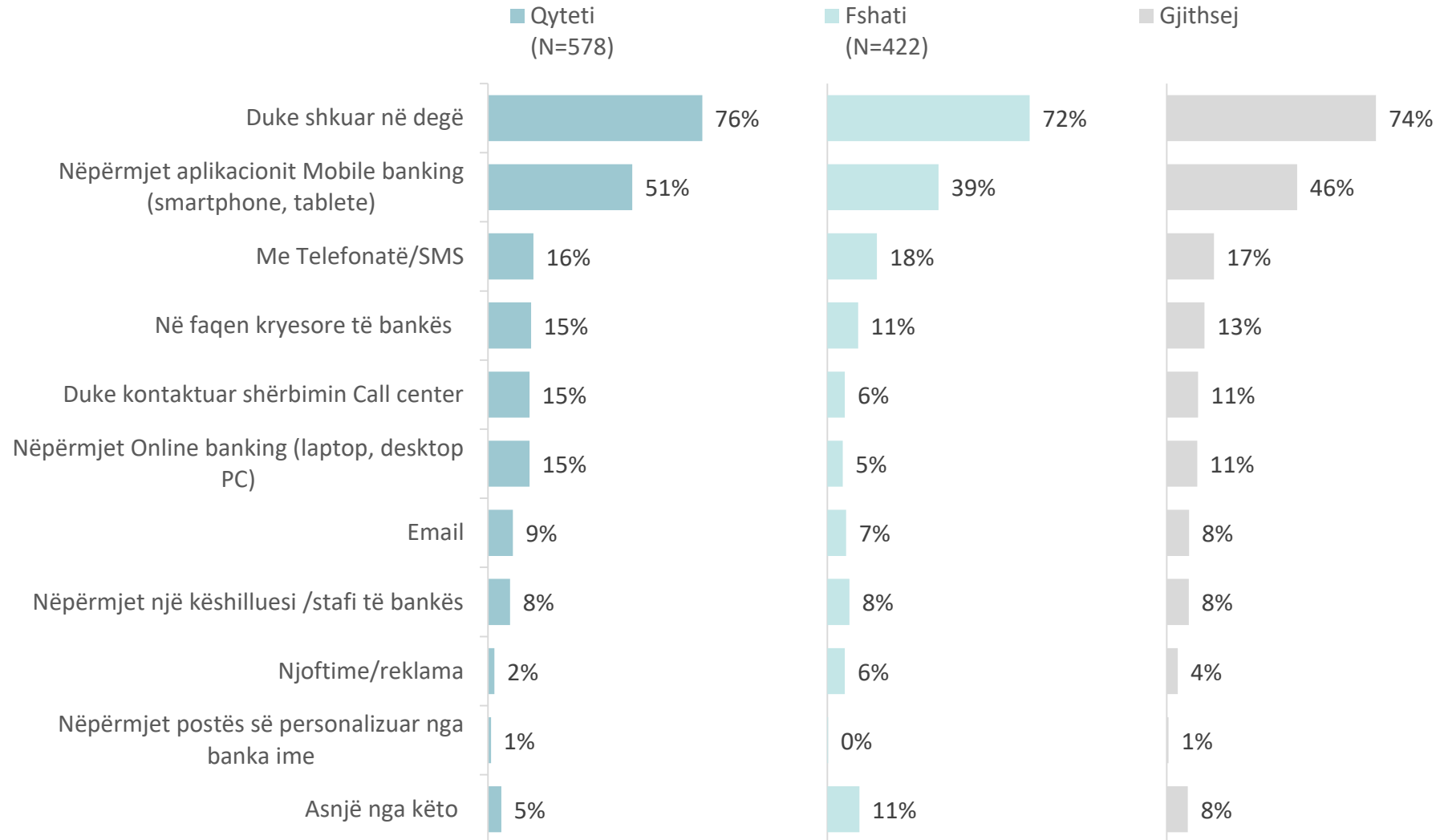
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Kontakti me bankën

Sipas urbanitetit

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

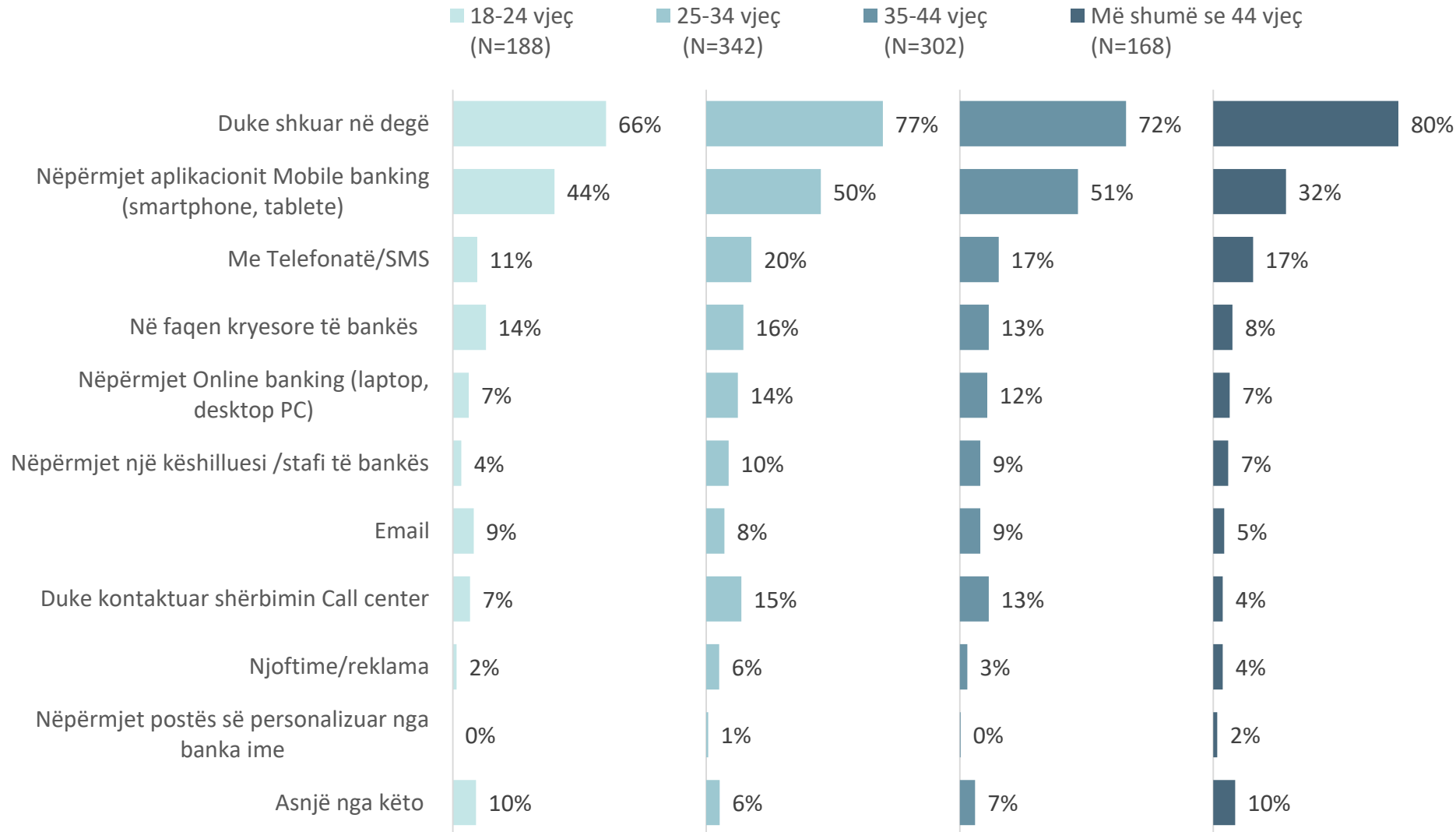


- Të dhënat tregojnë se të anketuarit që jetojnë në zonat e qytetit prirën të kontaktojnë bankën *“duke shkuar në dege”* dhe *“përmes aplikacionit të mobile banking”* më shumë sesa të anketuarit që jetojnë në zona e fshatit.

Kontakti me bankën

Sipas moshës

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

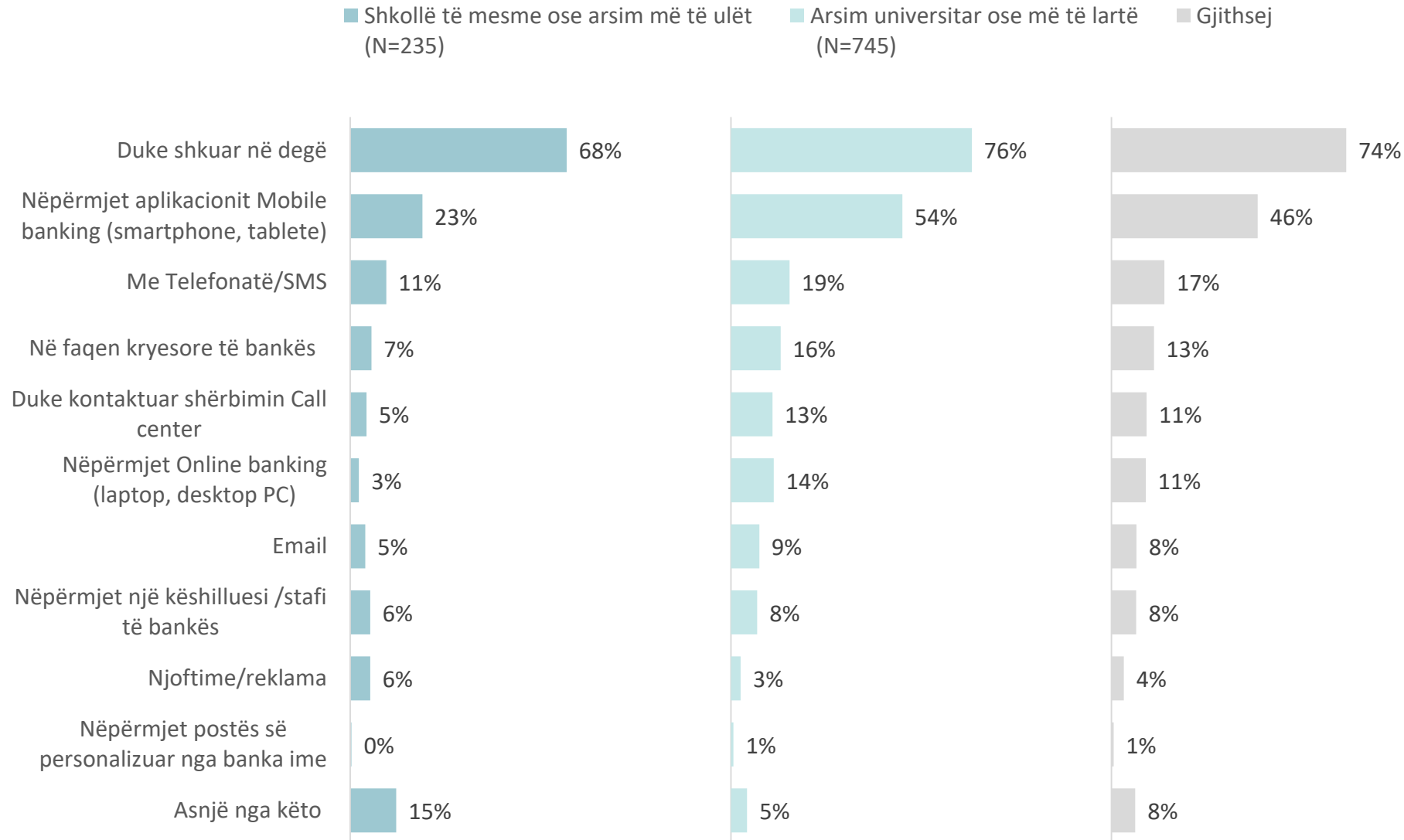


- Të moshuarit (mbi 44 vjeç) kanë kontaktuar bankën gjatë 6 muajve të fundit duke shkuar në degë më shumë se grupmoshat e tjera.
- Grupmosha 25-44 vjeç ka përdorur më shumë mobile banking gjatë 6 muajve të fundit sesa grupmoshat e tjera (më të rinj se 24 vjeç dhe mbi 44 vjeç).

Kontakti me bankën

Sipas edukimit

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

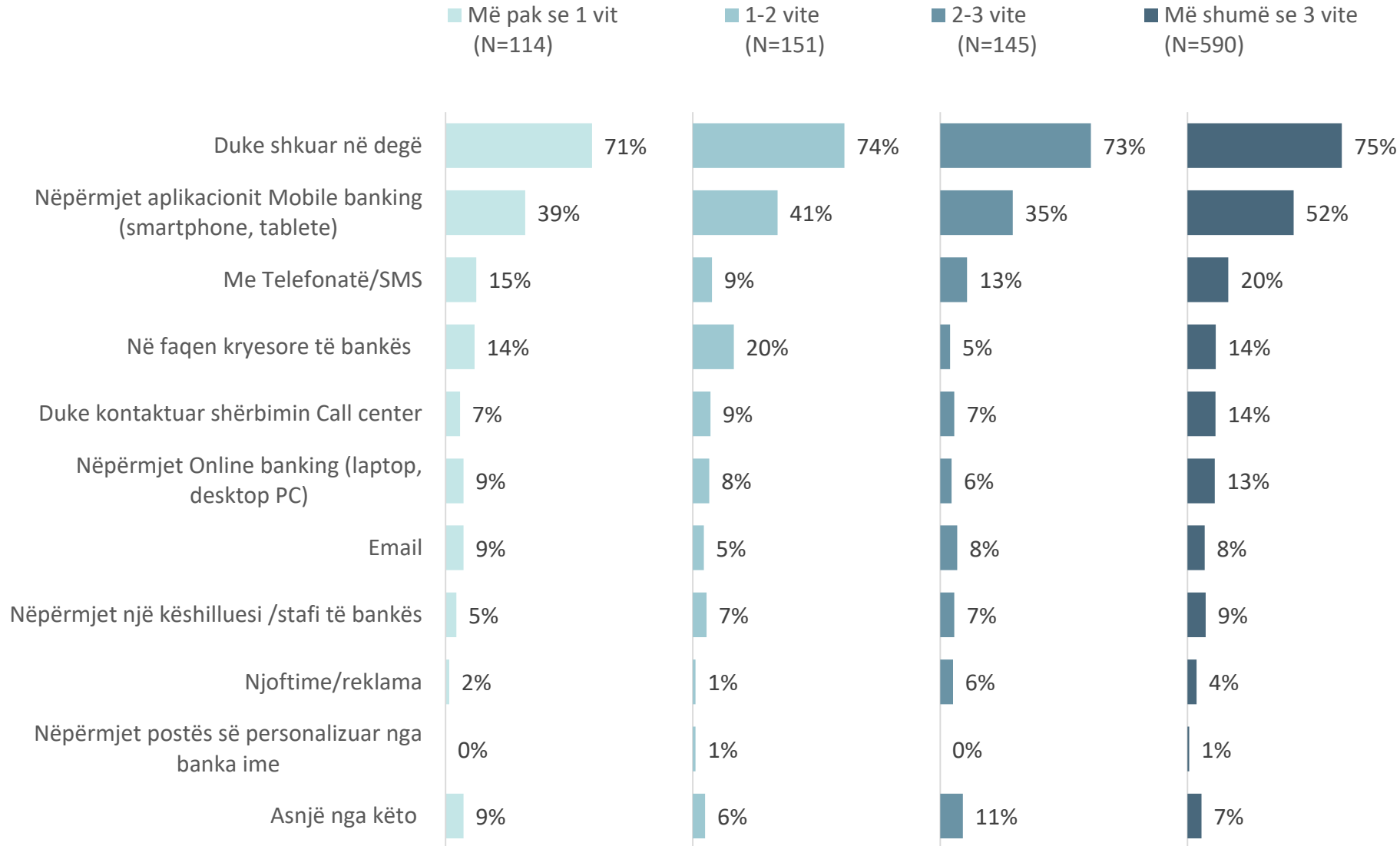


- Të anketuarit me arsim universitar ose më të lartë kanë kontaktuar bankën më shumë se sa ata me nivel arsimor më të ulët në çdo mënyrë kontakti.
- Vlen të theksohet se 15% e të anketuarve me shkollë të mesme ose arsim më të ulët nuk kanë kontaktuar me bankën në 6 muajt e fundit, krahasuar me 5% të atyre me universitet e lart.

Kontakti me bankën

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Me cilën nga mënyrat e mëposhtme keni kontaktuar me bankën gjatë 6 muajve të fundit?

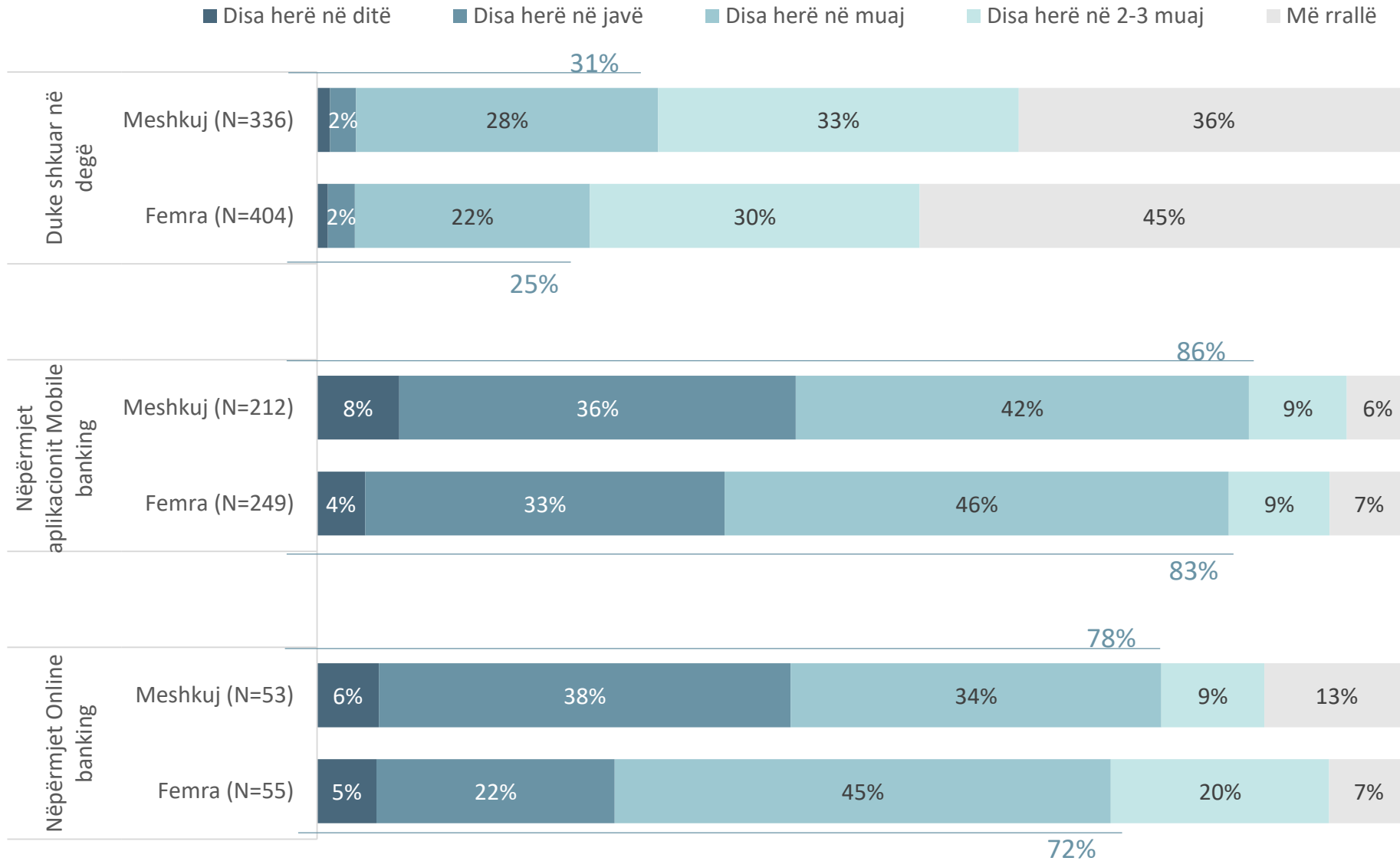


○ Gjetjet e anketës tregojnë se gjatë 6 muajve të fundit, të anketuarit me më shumë eksperiencë me bankën e tyre kryesore, kanë kontaktuar më shumë me bankën përmes mënyrave të listuara në pyetësor.

Shpeshtësia e kontaktit

Sipas gjinisë

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

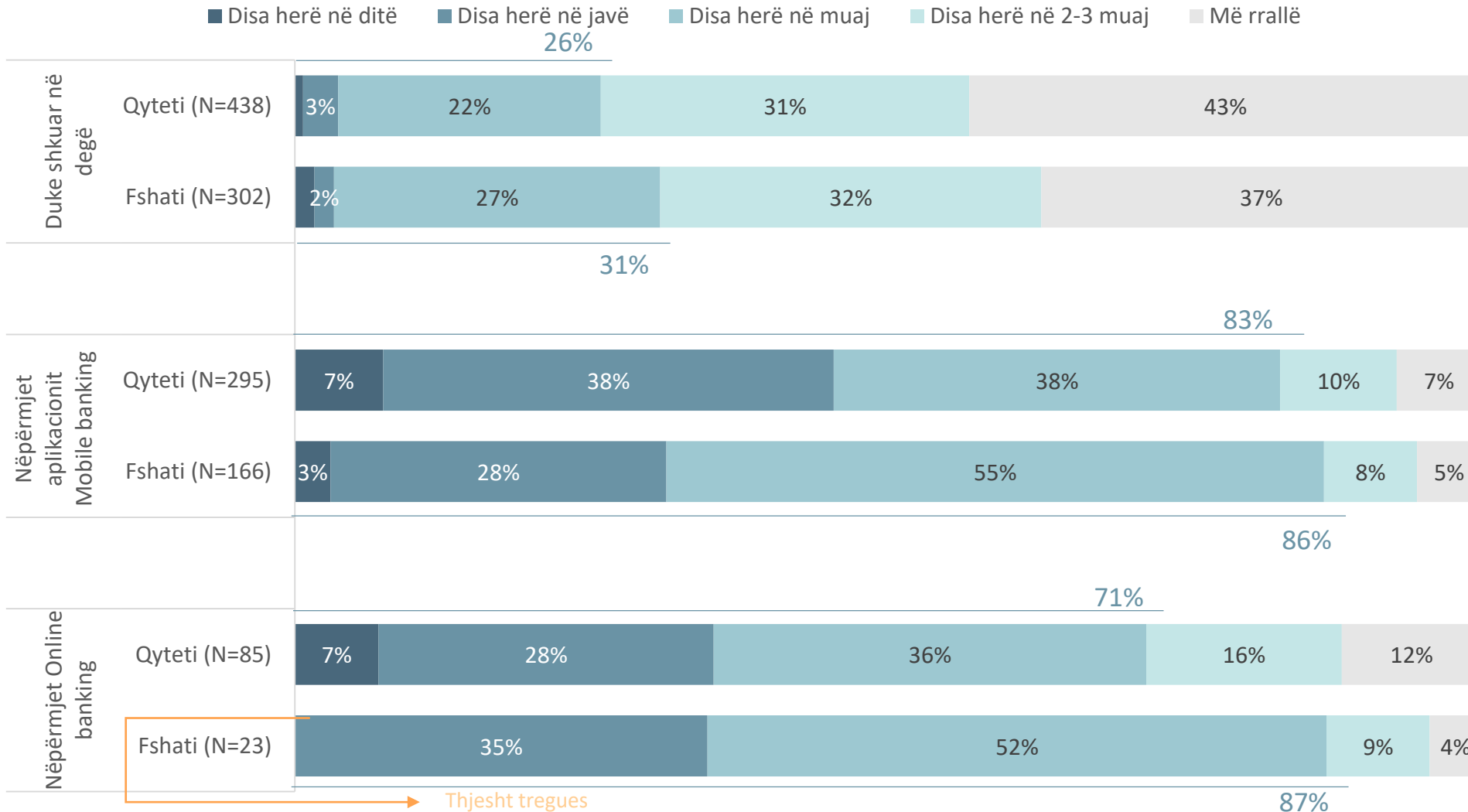


○ Të dhënat tregojnë se meshkujt kanë tendencë të kontaktojnë më shpesh bankën duke “shkuar në degë”, përmes “mobile banking” dhe gjithashtu “përmes online banking”.

Shpeshtësia e kontaktit

Sipas urbanitetit

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

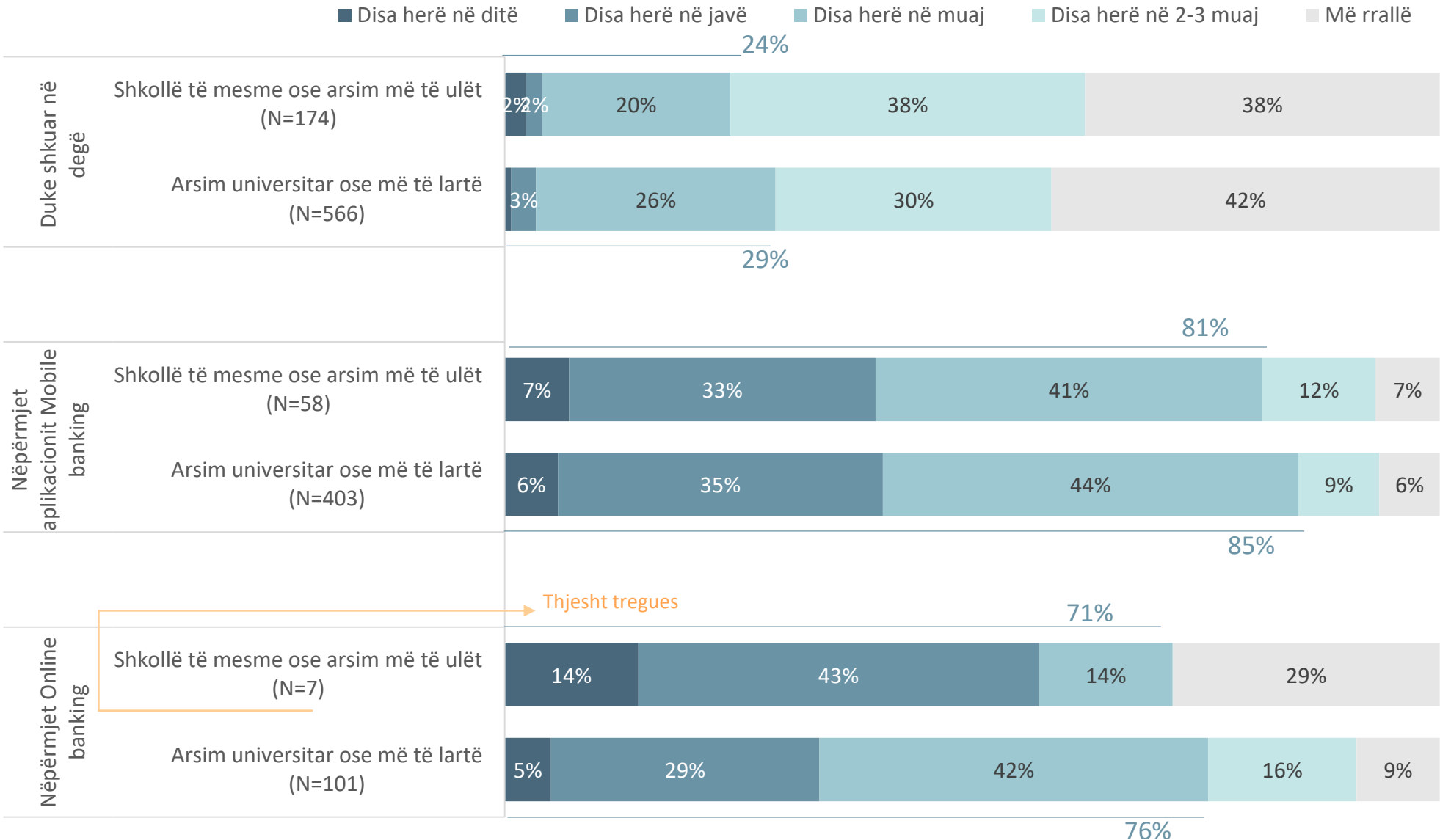


- Rezultatet e studimit tregojnë se të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit kontaktojnë bankën e tyre më shpesh sesa ata që jetojnë në zonat e qytetit.

Shpeshtësia e kontaktit

Sipas edukimit

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?

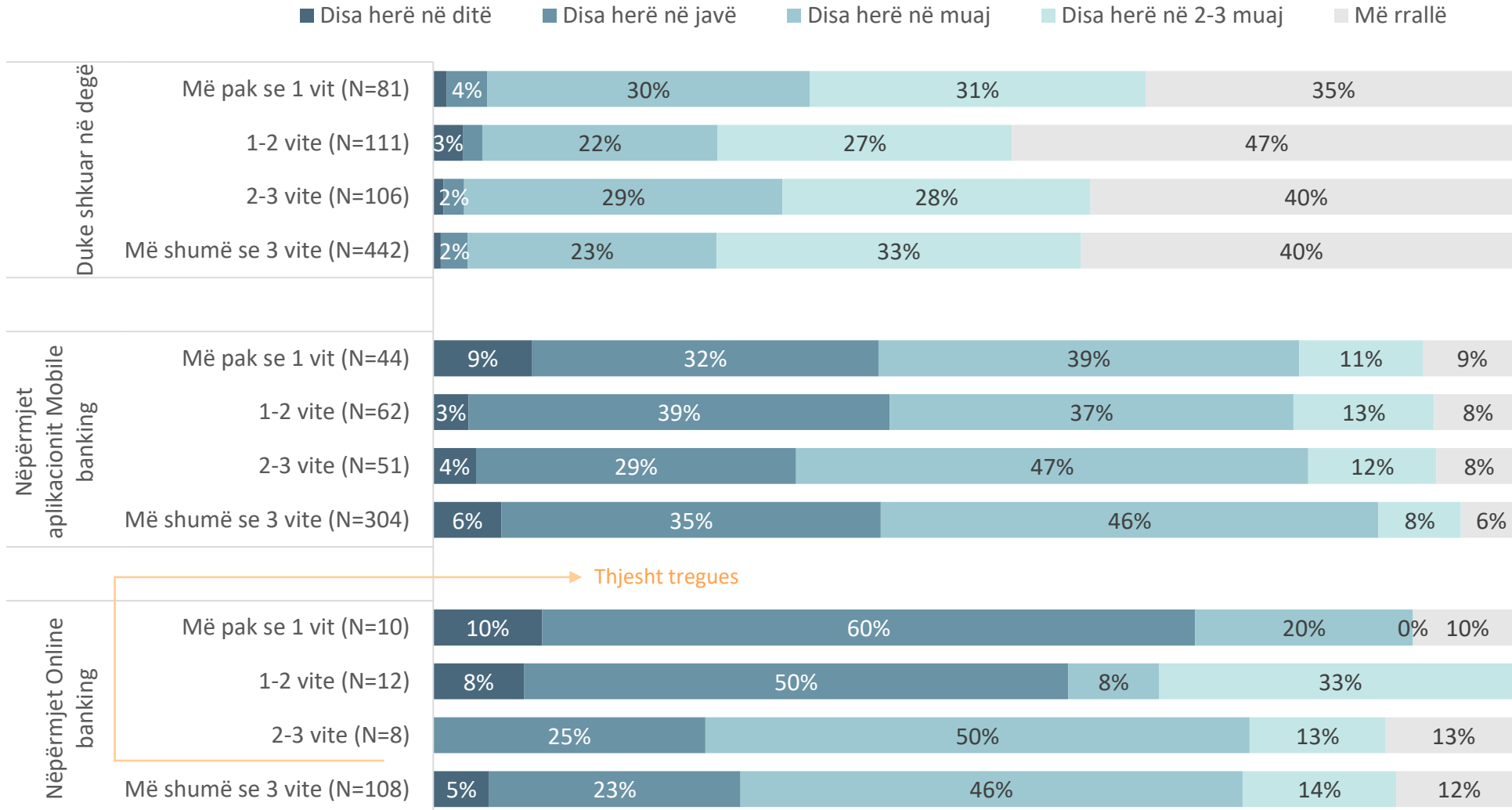


○ Rezultatet e ndara sipas nivelit të arsimit tregojnë se të anketuarit me diplomë universitare ose më të lartë priren të kontaktojnë më shpesh bankën e tyre “duke shkuar në degë” (24% të paktën disa herë në muaj me shkollë të mesme ose më të ulët, krahasuar me 29% të të anketuarve me universitet ose më i lartë) dhe nëpërmjet “mobile banking” (81% të paktën disa herë në muaj të të anketuarve me shkollë të mesme ose më të ulët, krahasuar me 85% të të anketuarve me universitet ose më të lartë).

Shpeshtësia e kontaktit

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Ju lutem a mund të na thoni se sa shpesh përdorni secilën nga këto mënyra?



- Gjetjet e anketës tregojnë se të anketuarit me më shumë përvojë në bankën e tyre kryesore e kontaktojnë bankën më shpesh përmes “mobile banking”, sesa ata me më pak përvojë.

Shtojca

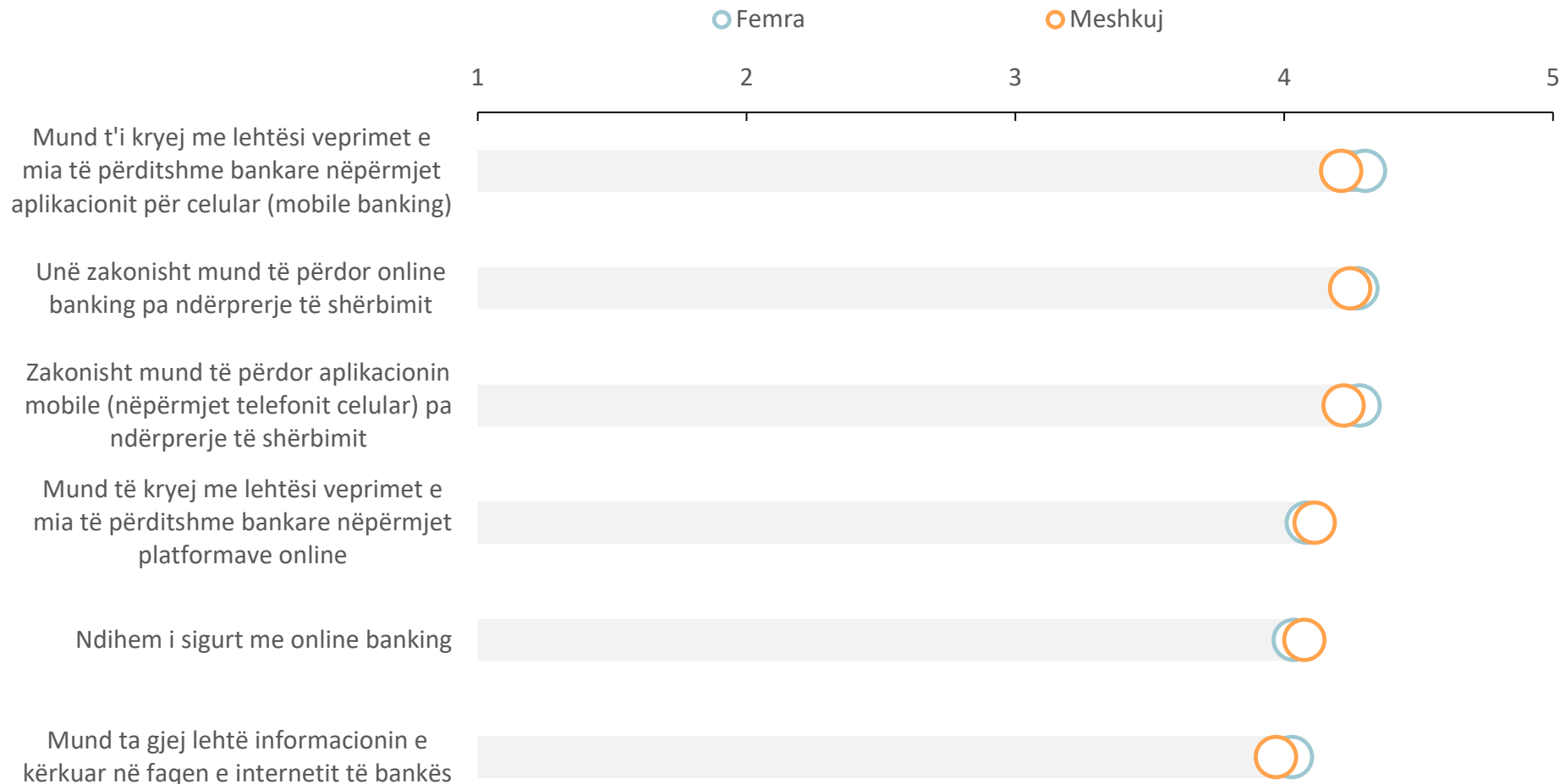
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas gjinisë

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:

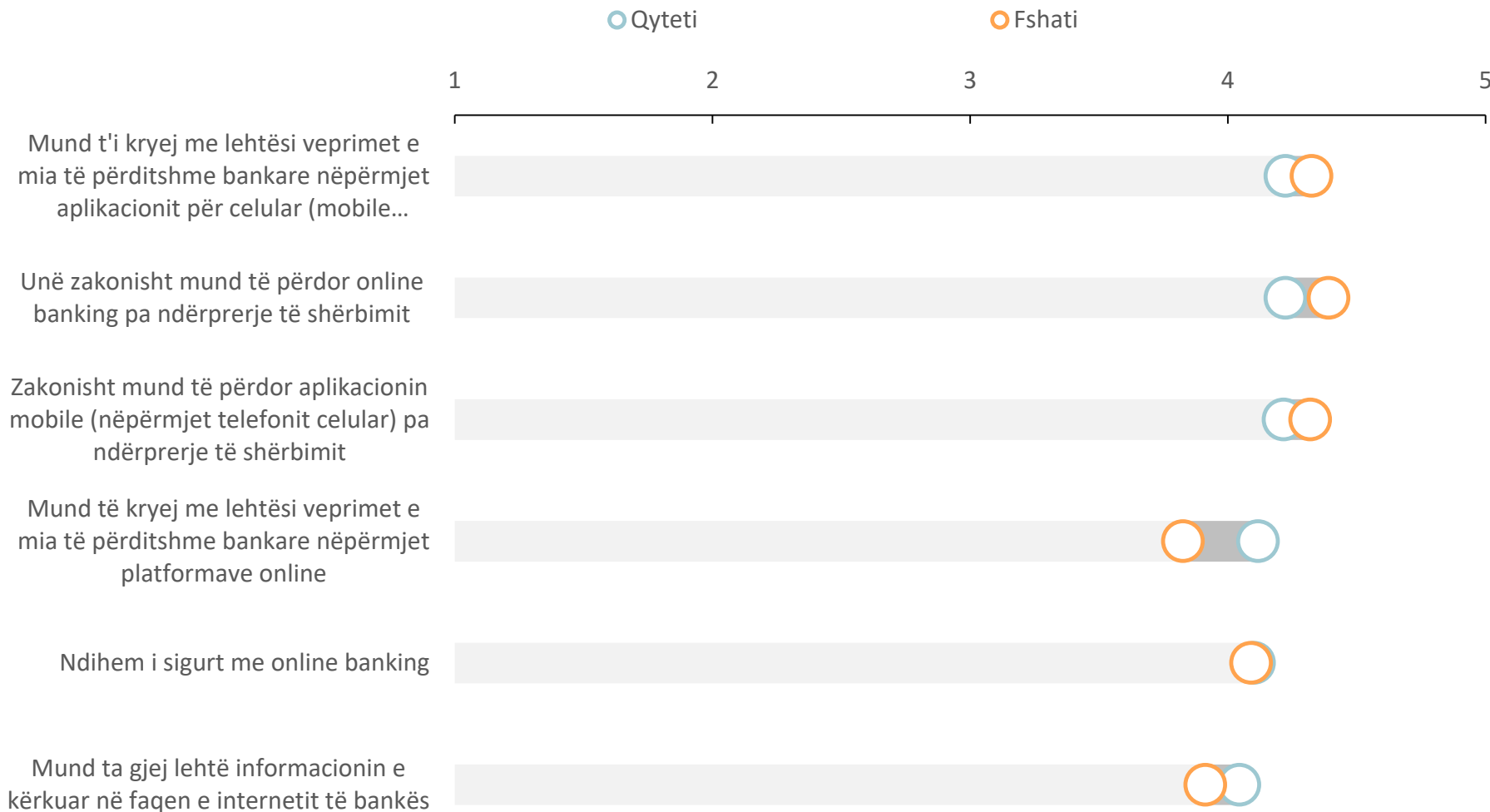


- Nuk ka asnjë ndryshim të rëndësishëm midis meshkujve dhe femrave në nivelin e marrëveshjes për deklaratat e listuara për produktet bankare digjitale.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas urbanitetit

Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:

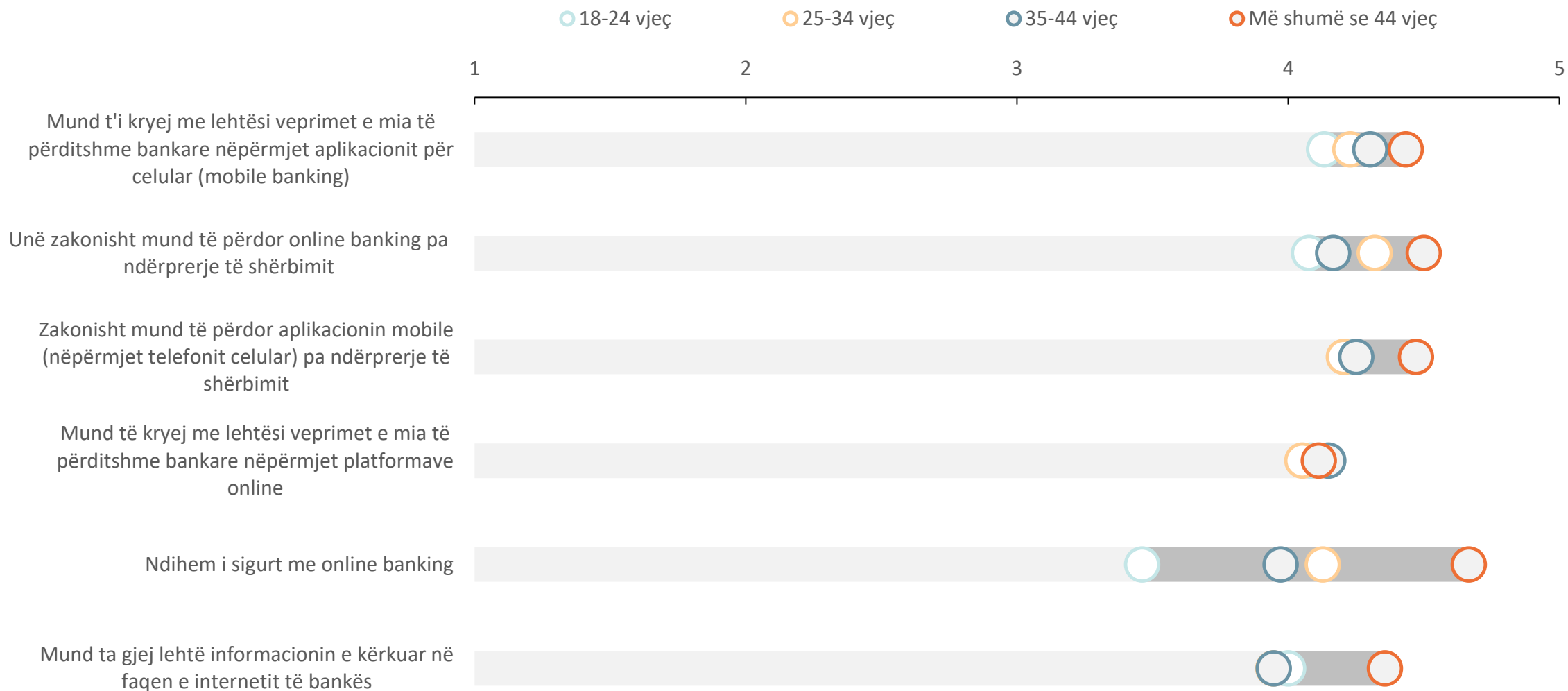


- Nuk ka dallim të rëndësishëm midis përdoruesve të bankave digjitale të qytetit dhe të fshatit, përveç se të anketuarit që jetojnë në zona të qytetit ndihen më të sigurt me *online banking*, krahasuar me ata që jetojnë në zonat e fshatit.

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas moshës

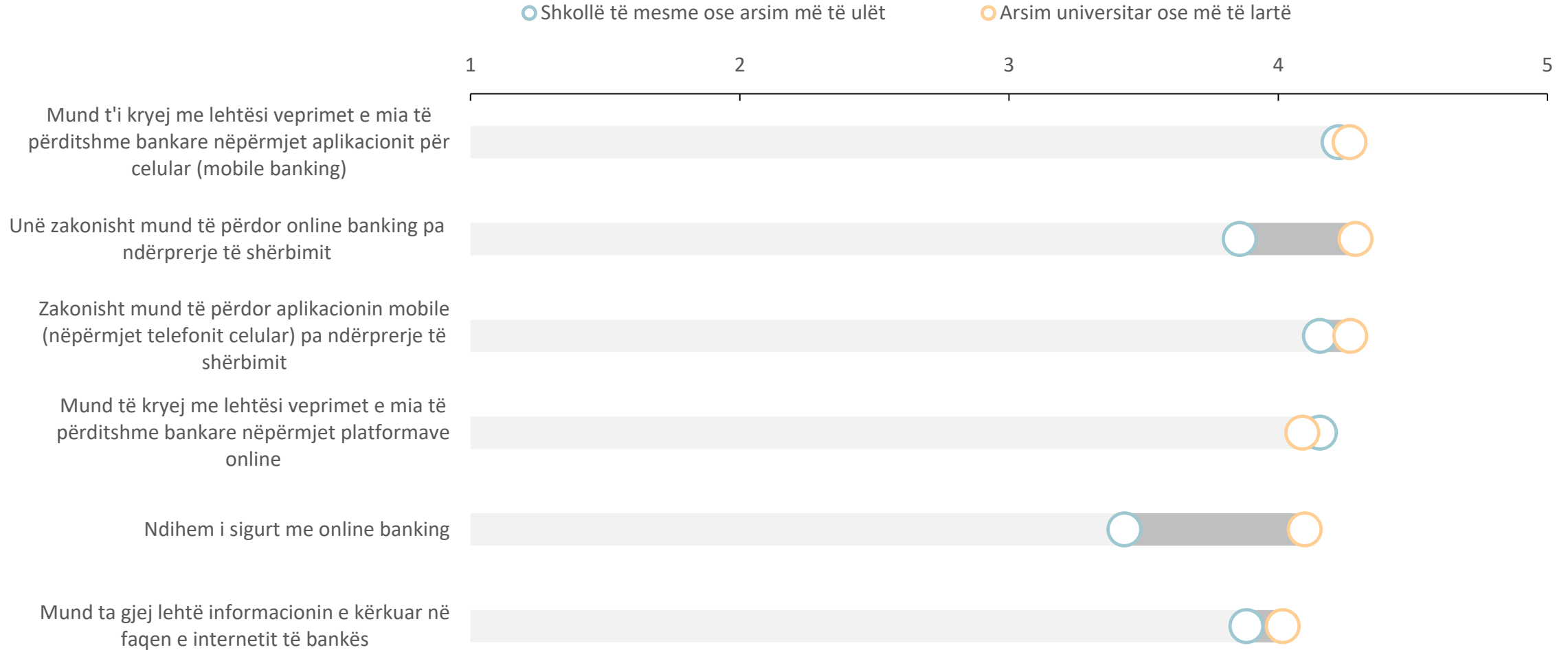
Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:



Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas edukimit

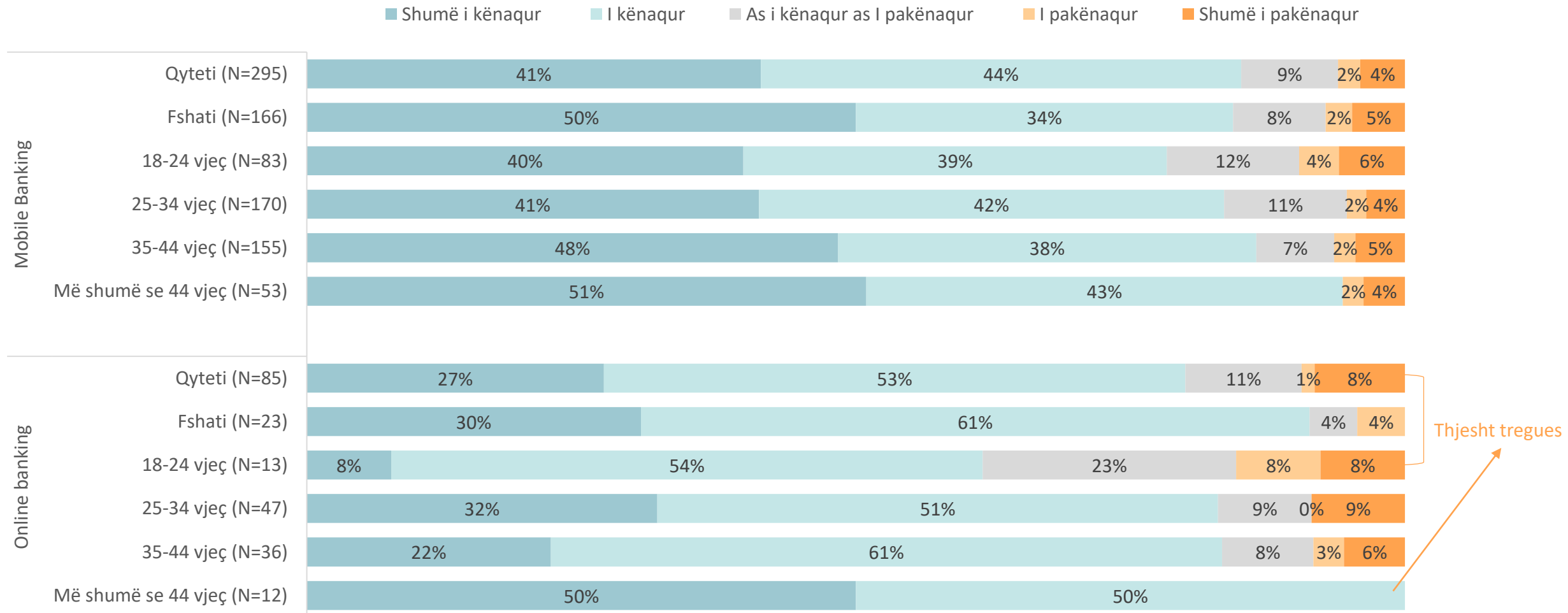
Deri në çfarë mase pajtoheni ose nuk pajtoheni me këto deklaratat:



Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas urbaniteti dhe moshës

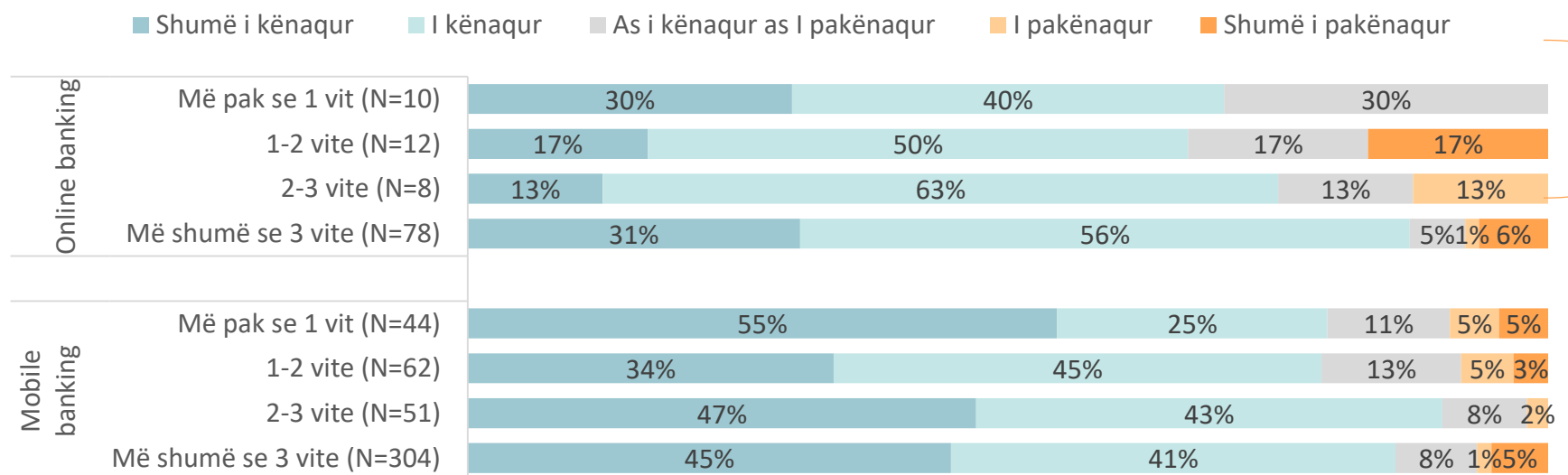
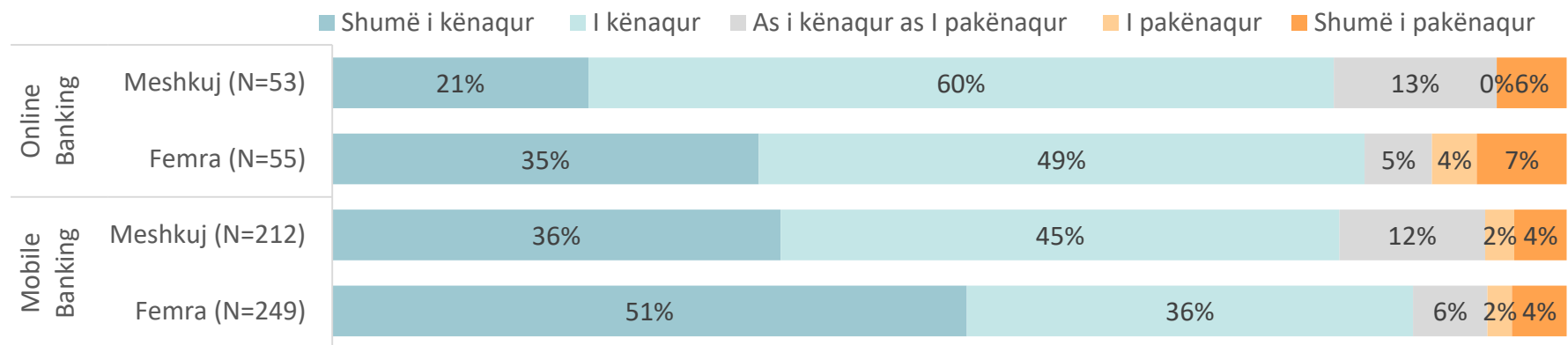
Sa i kënaqur jeni në përgjithësi me përdorimin e shërbimit online/mobile banking në bankën tuaj kryesore?



Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas gjinisë

Sa i kënaqur jeni në përgjithësi me përdorimin e shërbimit online/mobile banking në bankën tuaj kryesore?



- Rezultatet tregojnë se femrat janë më të kënaqura se meshkujt me përdorimin e “online/mobile banking”.
- Përdoruesit e bankingut digjital me më shumë përvojë me bankën e tyre kryesore janë më të kënaqur se të tjerët kur përdorin “online/mobile banking”.

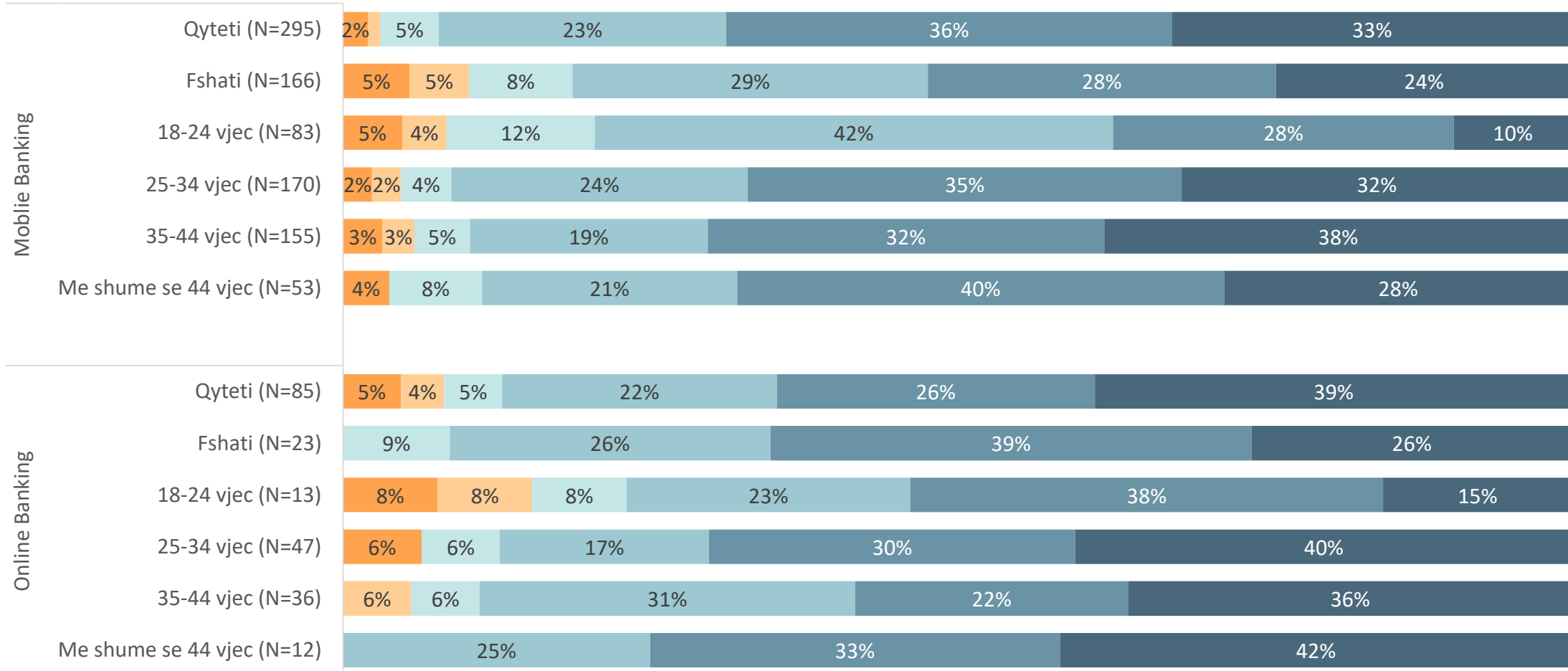
Thjesht tregues

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas urbaniteti dhe moshës

Ju lutem, mund të më tregoni se kur keni filluar të përdorni shërbimin bankar Online/Mobile?

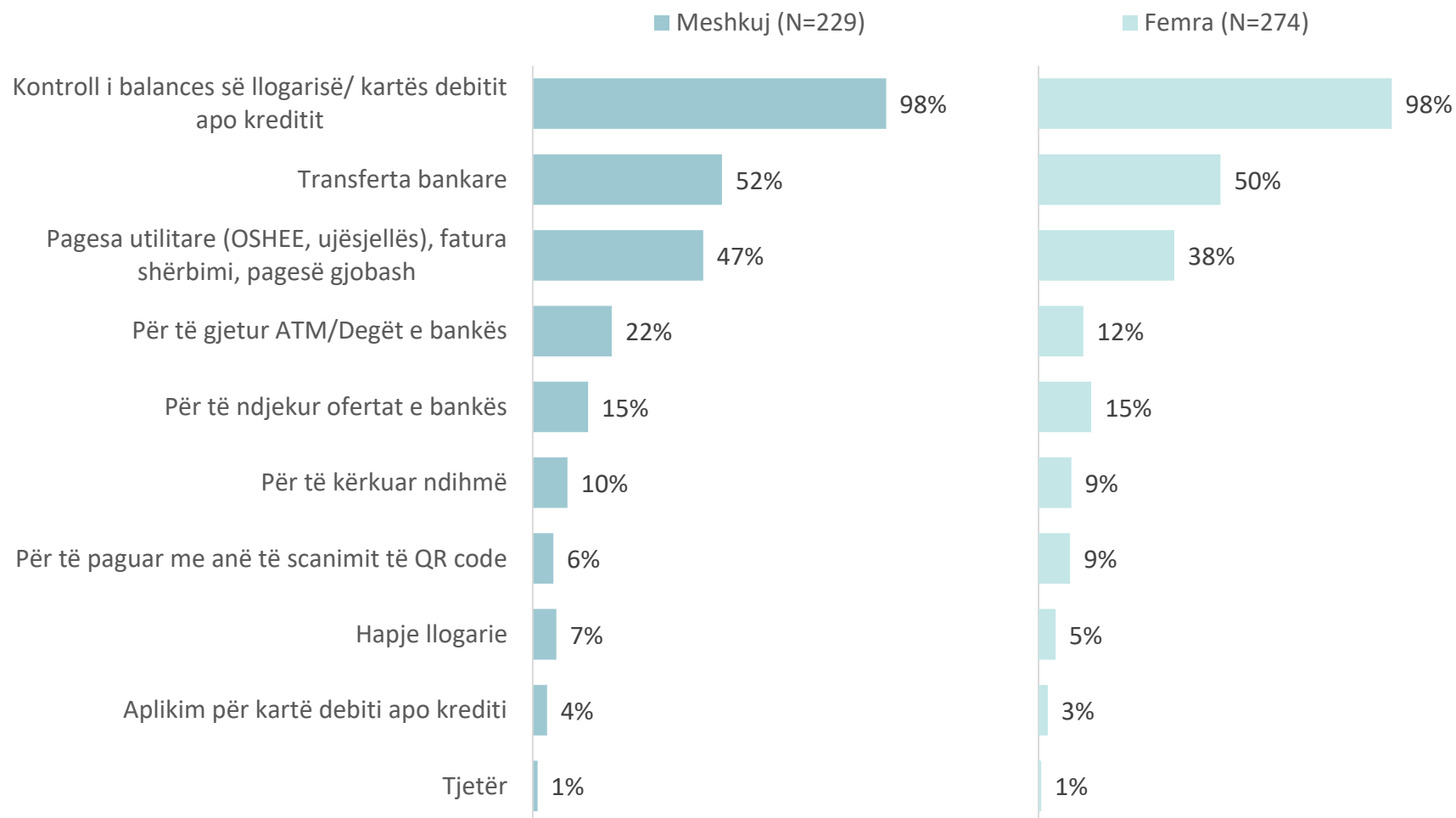
■ Në muajin e fundit ■ Në 3 muajt e fundit ■ Në 6 muajt e fundit ■ Gjatë vitit të kaluar ■ 3 vitet e fundit ■ Më shumë se 3 vjet më parë



Thjesht tregues

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas gjinisë



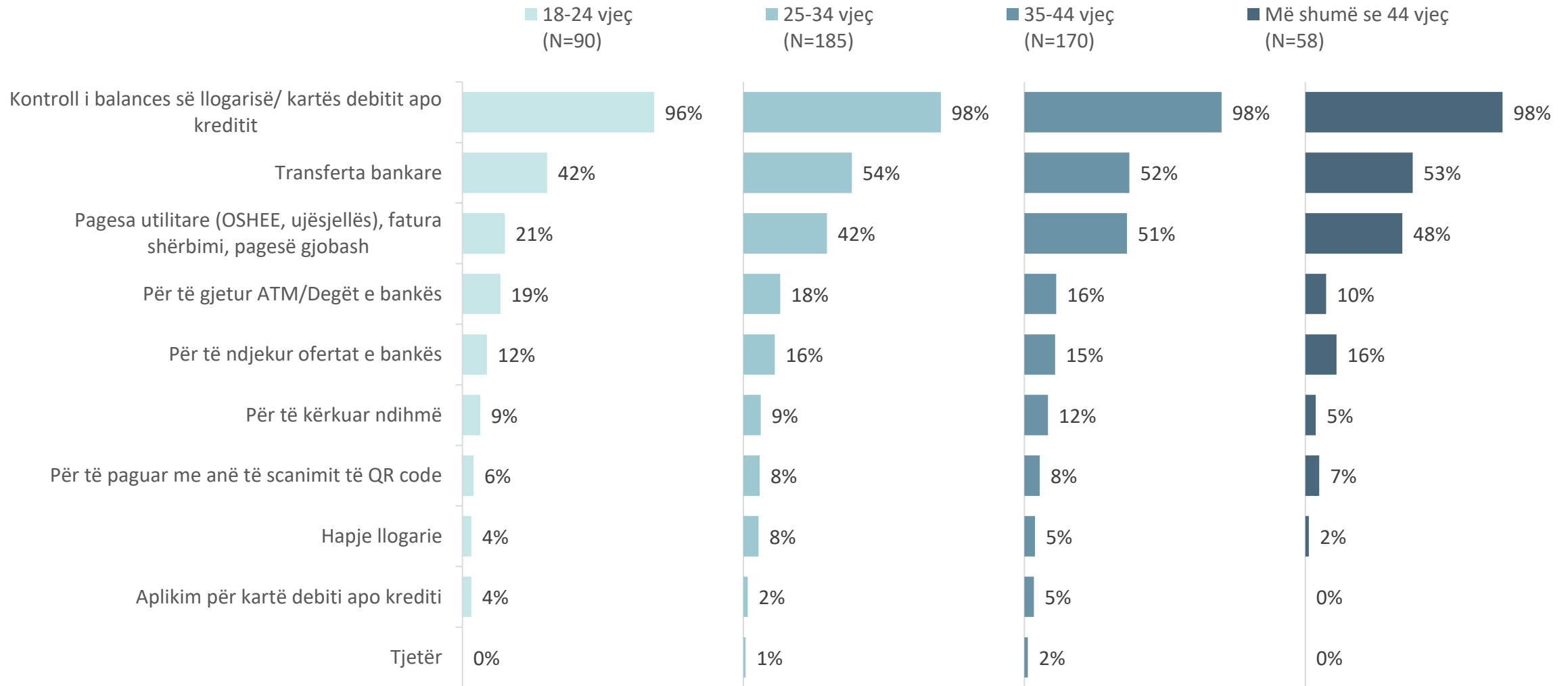
Për çfarë e përdorni aplikacionin mobile/online banking?

- Gjetjet e anketës tregojnë se më shumë meshkuj sesa femrat përdorin bankingun digjital për “pagesat utilitare, faturat e shërbimeve, pagesën e gjobave” (47% meshkuj, kundrejt 38% femra) dhe për të gjetur ATM/ degët e bankës (22% meshkuj, kundrejt 12% femra).

Përdorimi i produkteve bankare digjitale

Sipas moshës

Për çfarë e përdorni aplikacionin mobile/online banking?



Shtojca

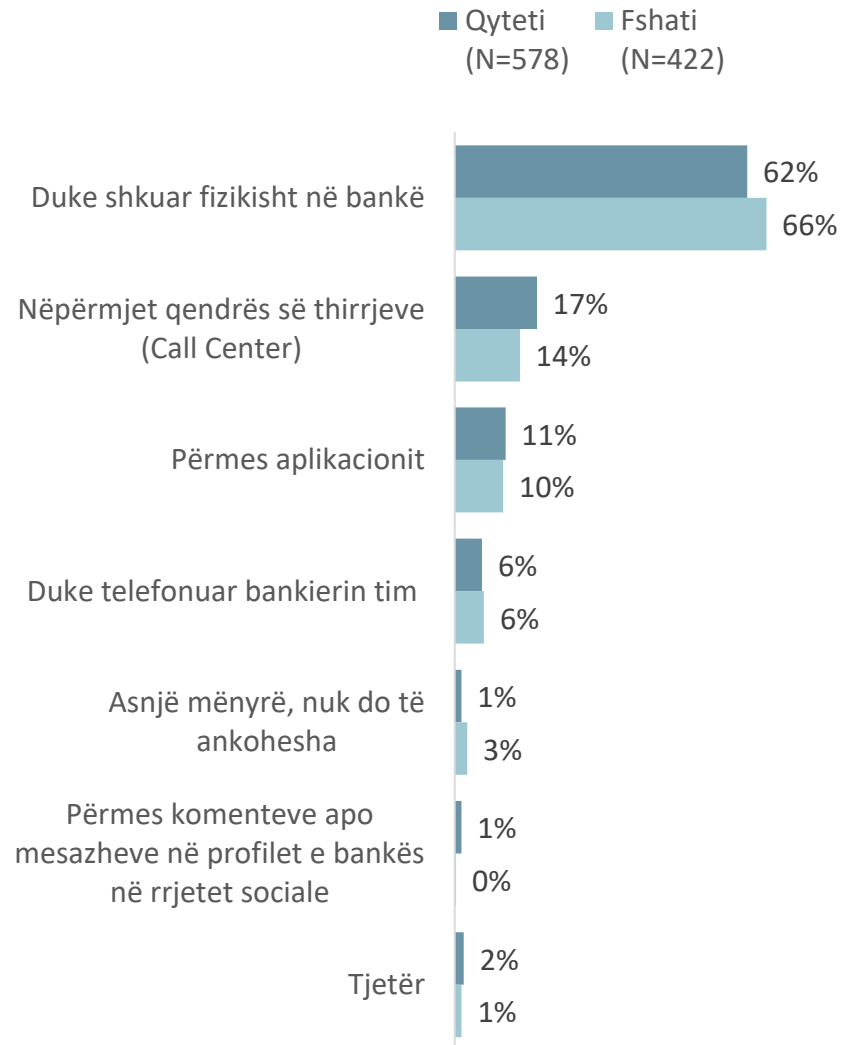
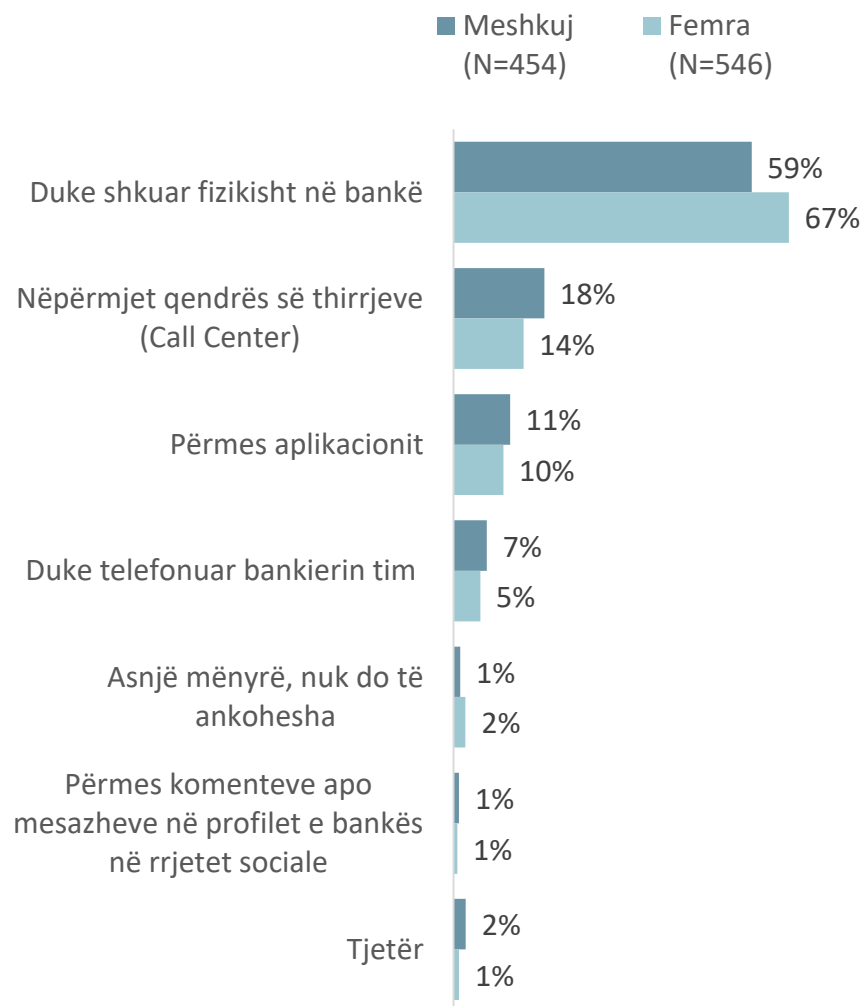
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



Mënyrat e preferuara për t'u ankuar

Sipas gjinisë dhe urbanitetit

Në rast se keni një ankesë çfarëdo për bankën tuaj, cilën mënyrë do preferonit të përdornit?

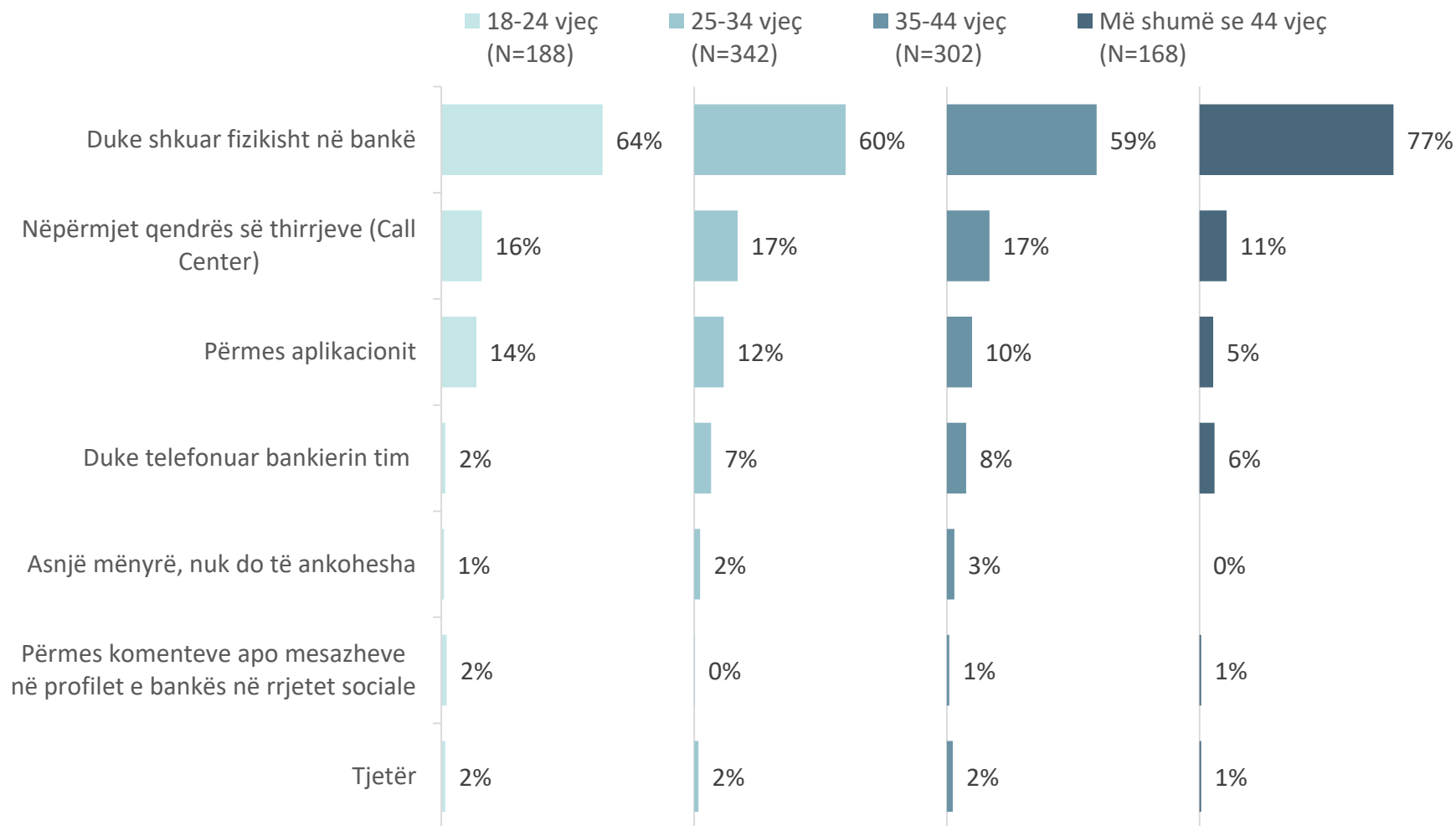


- Gjetjet e anketës tregojnë se më shumë femra sesa meshkuj (67% kundrejt 59%) dhe më shumë njerëz që jetojnë në zona të fshatit sesa ata që jetojnë në zona të qytetit (66% kundrejt 62%) do të preferonin të shkonin **“fizikisht në bankë”** nëse kanë një ankesë për bankë.

Mënyrat e preferuara për t'u ankuar

Sipas moshës

Në rast se keni një ankesë çfarëdo për bankën tuaj, cilën mënyrë do preferonit të përdornit?

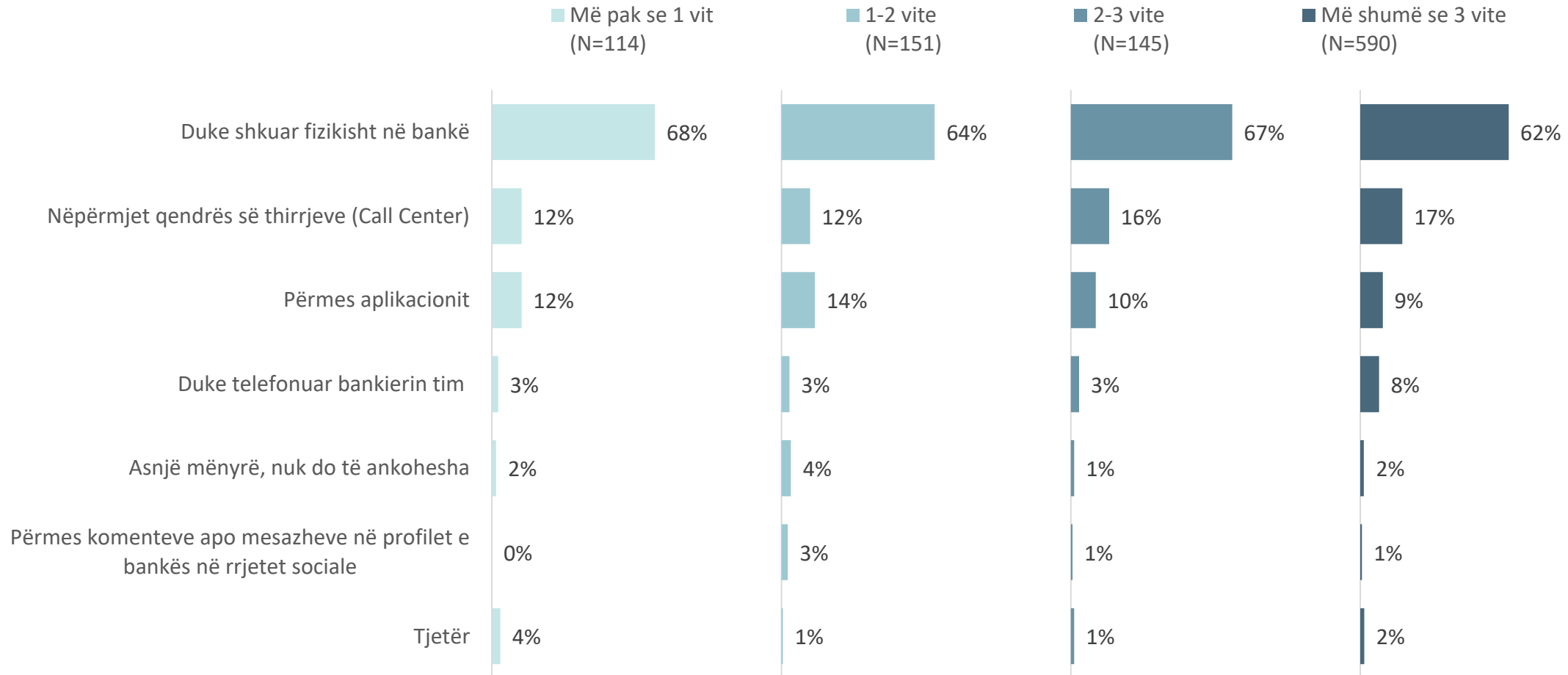


- Të dhënat tregojnë se të moshuarit (mbi 44 vjeç) preferojnë më shumë se grupmoshat e tjera të shkojnë *fizikisht në bankë* nëse kanë një ankesë në bankën e tyre.
- Nga ana tjetër, të rinjtë (18-24 vjeç) preferojnë më shumë se grupmoshat e tjera të ankohen përmes aplikacionit nëse kanë një ankesë në bankën e tyre.

Mënyrat e preferuara për t'u ankuar

Sipas eksperiencës me bankën kryesore

Në rast se keni një ankesë çfarëdo për bankën tuaj, cilën mënyrë do preferonit të përdornit?



Shtojca

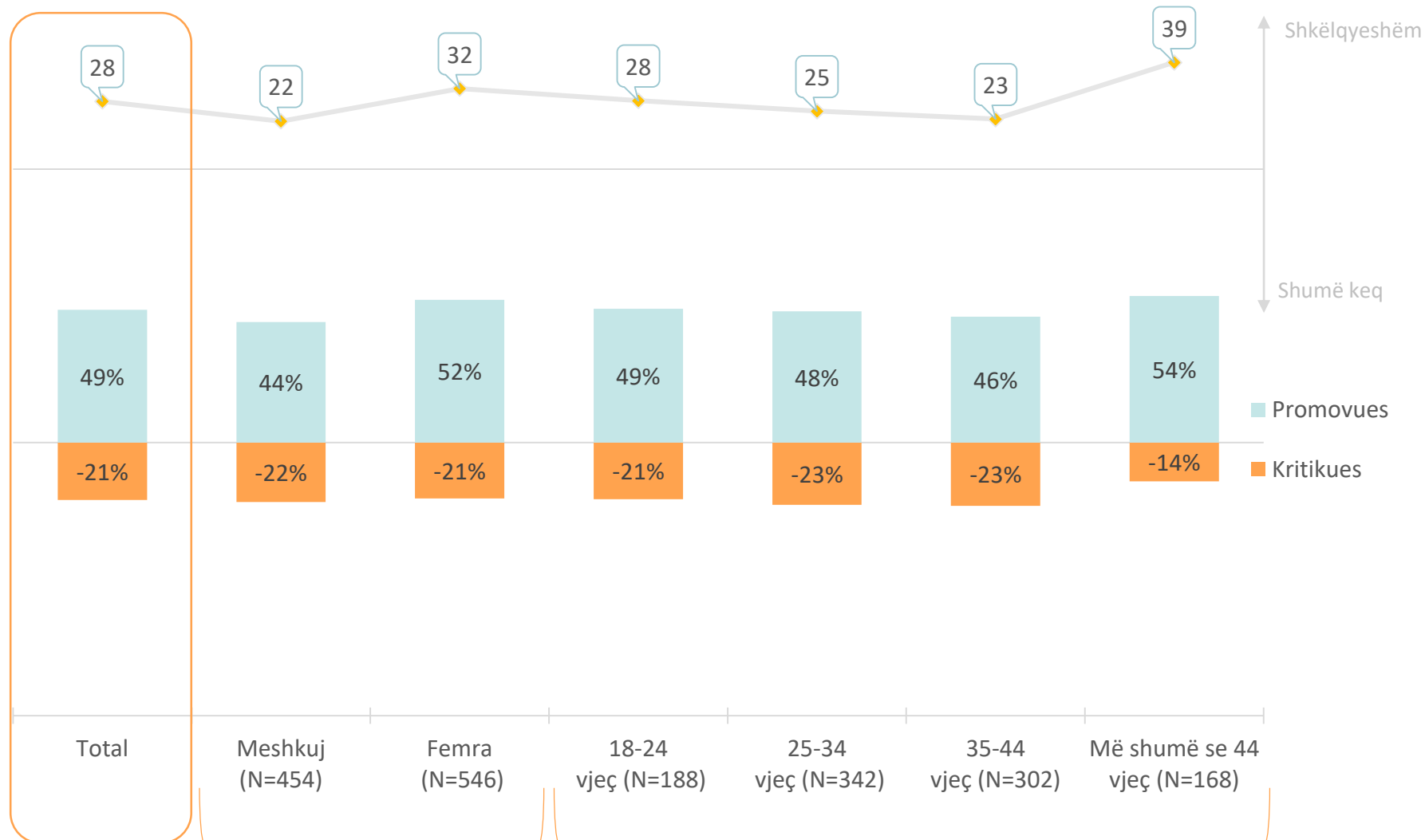
1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia



NPS

Sipas gjinisë dhe moshës

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?

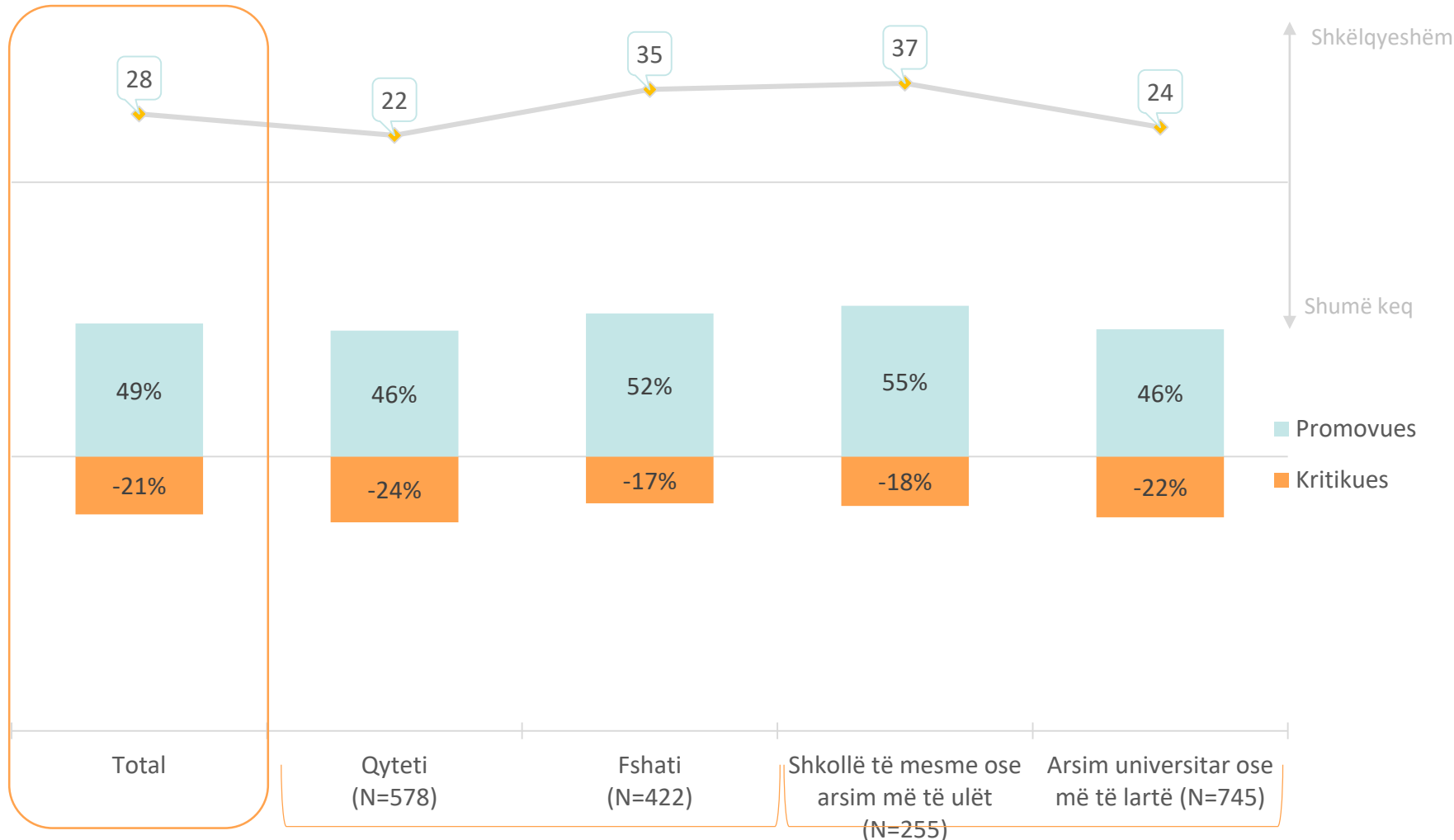


- Kur analizohen të dhënat sipas gjinisë, femrat kanë më shumë gjasa të rekomandojnë bankën e tyre kryesore, krahasuar me meshkujt (NPS për femrat 32, kundrejt 22 për meshkujt).
- Përsa i përket moshës, grupmosha më e madhe (më e vjetër se 44 vjeç) ka një NPS më të madhe se grupmoshat e tjera, përkatësisht 39, krahasuar me 23 për grupmoshën 35-44 vjeç, 25 për 25-34 vjeç dhe 28 për moshën grupi 18-24 vjeç.

NPS

Sipas urbanitetit dhe edukimit

Duke marrë parasysh të gjitha përvojat që keni pasur me bankën tuaj kryesore, a do ta rekomandonit atë?



- Kur analizohen të dhënat sipas urbanitetit, të anketuarit që jetojnë në zonat e fshatit janë më të prirur të rekomandojnë bankën e tyre kryesore (NPS e barabartë me 35 në zonat e fshatit krahasuar me 22 në zonat e qytetit).
- Për sa i përket arsimit, të anketuarit me shkollë të mesme ose më të ulët janë më të prirur të rekomandojnë bankën e tyre kryesore sesa ata me nivel arsimor universitar ose më të lartë, përkatësisht një NPS të barabartë me 37 kundrejt 24.

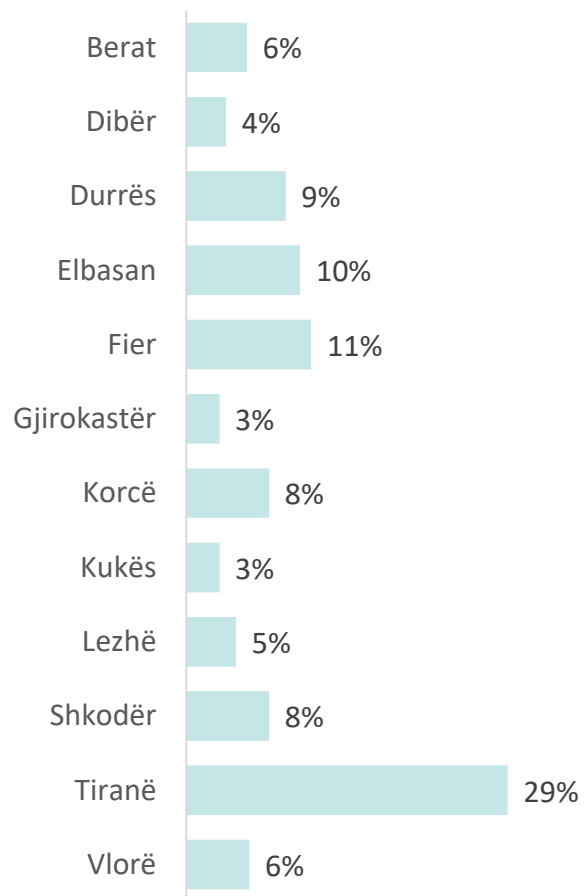
Shtojca

1. Përdorimi i produktit
2. Siguria në industri
3. Vlerësimi i sistemit bankar në Shqipëri
4. Kontakti me bankën
5. Përdorimi i produkteve bankare digjitale
6. Ankesat
7. NPS
8. Demografia

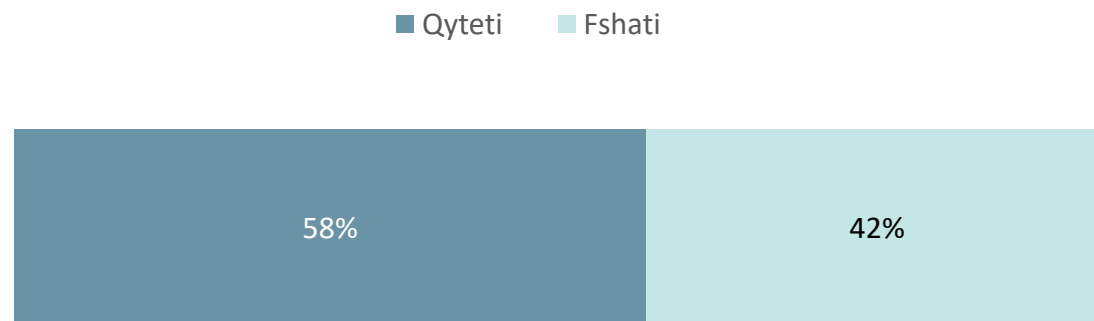


Qarku/zona e banimit dhe gjinia

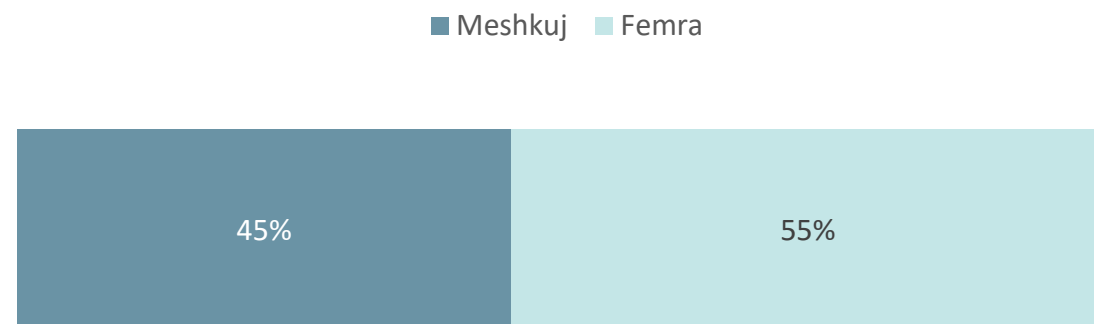
Qarku



Zona e banimit

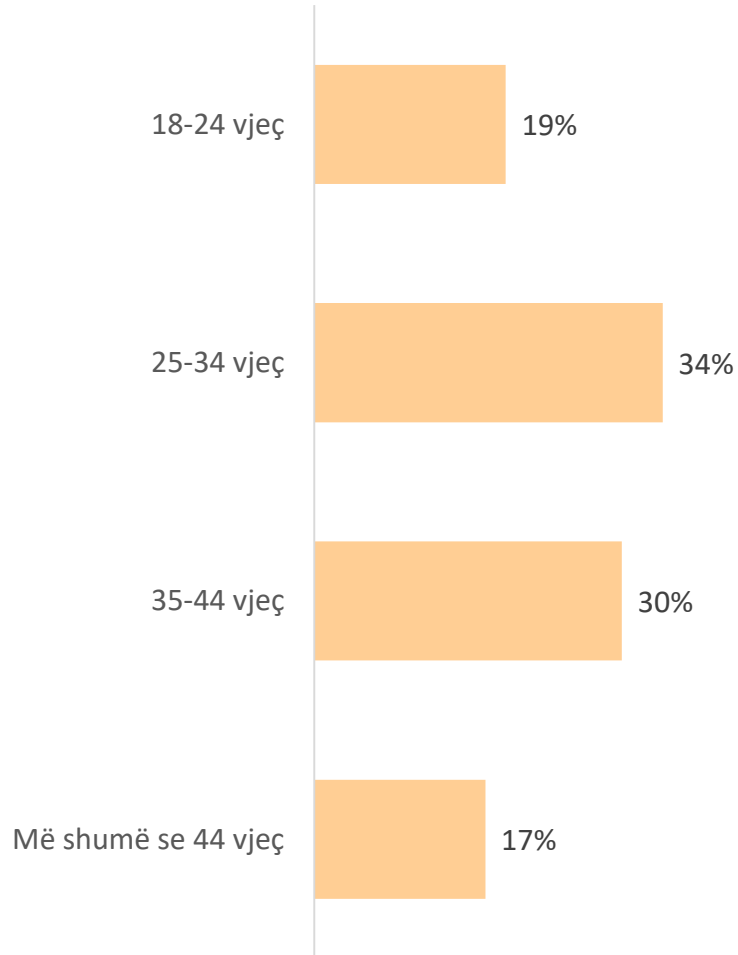


Gjinia



Mosha & të ardhurat

Mosha



Të ardhurat

