

THE KOSOVO BANKER 2023



Rritja e Mirëqenies Financiare përmes Inovacionit Bankar dhe Zhvillimit të Qëndrueshëm

Ndërtimi i një të ardhmeje më të mirë për
Kosovën përmes progresit financiar.

BËHU HERO

NAJJE SUKSESIN



THE KOSOVO BANKER

2023

Bankat Anëtare



Shoqata e Bankave të Kosovës (SHBK) mbështet zhvillimin e sektorit bankar dhe është zëri përfaqësues i industrisë bankare në Republikën e Kosovës. Ne mbështesim bankat anëtare për të arritur objektivat e tyre duke ofruar një platformë për avokim, ngritje kapacitetesh dhe marrëdhënie me publikun. Banka është kyçe për zhvillimin dhe prosperitetin ekonomik të Kosovës dhe ne ndihmojmë në avancimin e kësaj kauze. Objektivat tona kryesore janë krijimi i kushteve optimale për një sektor bankar inovativ, të qëndrueshëm, të sigurt dhe gjithëpërfshirës në Kosovë.

Deklarimi i përgjegjësisë: Pikëpamjet e shprehura në shkrimet e revistës janë ato të autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht qëndrimet apo politikat e Shoqatës së Bankave të Kosovës. SHBK nuk mban përgjegjësi mbi përmbajtjen e artikujve të autorëve dhe vërtetësinë e autorësisë të artikujve të publikuar në revistën "The Kosovo Banker".



The Kosovo Banker është botim i Shoqatës së Bankave të Kosovës. Shoqata e Bankave të Kosovës; Rr. Lidhja e Pejës, 177, Zona Industriale, Prishtinë; 10000. Republika e Kosovës; +381 38 246 171; www.bankassoc-kos.com; contact@bankassoc-kos.com;

PERMBAJTTJA

6 Editorial

Petrit Balija
CEO, Shoqata e
Bankave të Kosovës

9 Intervista

Ahmet Ismaili
Guvernator,
Banka Qendrore e
Republikës së Kosovës

Suat Bakkal
CEO, Banka Kombëtare
Tregtare

19 Kapitulli I

E ardhmja e financave dhe bankimi i qëndrueshëm

**20 Financimi i
qëndrueshëm:
Transformimi i botës
përmes investimit të
përgjegjshëm**

Antigona Bejtullahu

**23 Menaxhimi i sfidave
të bankimit të
qëndrueshëm dhe
pritsmëritë për të
ardhmen**

Betim Retkoceri

**28 Artikull i
sponsorizuar:
Reduktimi i gjurmës
së karbonit në
Kosovë:
ProCredit Bank
si bankë lidere në
fushën e financimit të
qëndrueshëm**

Fatos Hasani

**31 Si mund të
ndihmojë bankimi
i qëndrueshëm
në luftimin e
ndryshimeve
klimatike**

Yll Bilurdagu

35 Intervistë

Gjakush Çapari

37 Kapitulli II

Transformimi digjital i industrisë bankare

**38 Artikull i
sponsorizuar:
Rritja e sigurisë
së informacionit
dhe privatësisë në
epokën e
shërbimeve bankare
digjitale**

Xhanan Karaqa

**41 Pajtueshmëria me
PPP/LFT në epokën
e transformimit
të bankingut digjital**

Ozan Gülhan
Alban Hetemi

**45 Fuqizimi i
transaksioneve pa
para kesh**

Akile Cernobregu

48 Intervistë

Hana Qerimi

**51 Artikull i
sponsorizuar:
Mbrojtja e të
dhënave
dhe privatësia e
klientit në bankimin
online**

Daniela Bollmann
Edita Musliu

55 Kapitulli III

Mirëqenia financiare: Planifikimi dhe menaxhimi i parasë

**56 Ndërtimi i
qëndrueshmërisë
së financave:
Rëndësia e fondeve
emergjente
dhe planifikimi i
shpenzimeve të
papritura**

Vesa Kuqi Gagica

**60 Rëndësia e edukimit
financiar në moshë
të hershme**

Dorela Boçi

**64 Menaxhimi i borxhit
dhe përmirësimi
i rezultateve të
kreditit**

Mirsad Haskaj

**66 Planifikimi financiar
për faza të ndryshme
të jetës: Studimet,
martesa, prindërimi
dhe pensionimi**

Teuta Abdullahu

69 Intervistë

Visar Vokri

**72 KËNDI I
EKSPERTËVE:
Digjitalizimi i kanaleve
të pagesave dhe
lidhja e tyre me
qendrueshmërinë
financiare**

Eneida Thomaj

**75 Bashkëpunimi i
dy partnerëve të
fuqishëm: Shoqata e
Bankave të Kosovës
dhe Deutsche
Sparkassenstiftung
fur internationale
Kooperation në
Kosovë.
Fushata “Fuqizimi
Financiar”**

79 KAPITULLI IV

Siguria kibernetike në bankim

**80 Mekanizmat e
avancuar të sigurisë
kibernetike në
institucionet bankare**

Agim Ahmeti

**82 Ndërgjegjësimi për
sigurinë kibernetike
dhe mbrojtjen e
të dhënave midis
punonjësve dhe
klientëve**

Ertan Iliyaz

**85 Pse siguria
kibernetike është
kritike për
bankat dhe
institucionet
financiare**

Arbnor Imeri

**88 Pesë strategji për
rritjen e sigurisë
kibernetike
në bankim**

Gëzim Dragusha

90 Intervistë

Blerim Rexha

93 KAPITULLI V

Transparenca dhe sjellja etike në operacionet bankare

**94 Besimi i klientëve
dhe ndërtimi i një
kulture etike në
industrinë bankare**

Arian Gegaj

**96 Transparenca në
banka,
shtyllë kyçe e
integritetit financiar**

Partin Pruthi

**99 Shërbimet bankare
të personalizuar
dhe të përqendruara
tek nevojat e
klientëve**

Ermal Leci

**102 Qasja e qytetarëve të
Kosovës
në llogari bankare**

Zana Meqa Kastrati

105 Intervistë

Liridon Alidemaj

EDITORIAL



PETRIT BALIJA
KRYESHEF EKZEKUTIV
SHOQATA E BANKAVE TË KOSOVËS

Revista The Kosovo Banker 2023 vjen në një kohë kur pothuajse çdo gjë është e digjitalizuar si një përzierje e klasikes dhe modernes. Ajo ka verzionin online që është i qasshëm për të gjithë publikun, megjithatë kopje të revistës janë përgatitur edhe në formën e printuar me një sasi të limituar për të rikthyer kënaqësinë e mbajtjes së një reviste në duar duke lexuar përmbajtje cilësore.

The Kosovo Banker përmban artikuj informues dhe edukativ profesional, dhe të hulumtuar thellësisht. Përmbajtja e revistës është pasuruar me intervista nga ekspertë dhe profesionistë të fushave të ndryshme. Synimi ynë ka qenë sjellja e një reviste gjithëpërfshirëse dhe të përshtatshme për të gjithë. Secili kapitull i revistës trajton tema të ndryshme bashkëkohore, duke përfshirë edhe këshilla rreth qëndrueshmërisë financiare, menaxhimit të parave, mbrojtjes së të dhënave dhe përshtatjes në botën e digjitalizuar financiare. Revista hap kapitullin e parë të saj “E ardhmja e financave dhe bankimi i qëndrueshëm”

për t’iu ofruar një pasqyrë të detajuar të sfidave klimatike dhe atyre të shkaktuar nga gjurma e karbonit, të pritshmëri-ve për të ardhmen dhe asaj se çka mund të bëjmë ne si individ dhe organizata për të mbrojtur mjedisin. Mirëqenia jonë është e lidhur ngushtë me mjedisin që na rrethon. Zhvillimi industrial, përdorimi i energjisë jo të ripërtëritshme, substancave të dëmshme e toksinave të ndryshme kanë shkaktuar dëme të konsiderueshme mjedisore andaj, ne duhet të veprojmë për të parandaluar dëmtimet e mëtejshme, duke siguruar që të lëmë pas një mjedis të jetueshëm për brezat që vijnë. Për institucionet, organizatat e bizneset, kjo nënkupton

angazhim serioz në aplikimin e praktikave të qëndrueshme mjedisore, njëkohësisht duke krijuar një bazë ligjore dhe rregullative që i kontribuon këtyre praktikave. Shoqata e Bankave të Kosovës (SHBK) ka filluar rrugëtimin e saj të qëndrueshëm duke ndërmarrë hapa konkret si nënshkrimi i marrëveshjes bashkëpunuese me Korporatën Ndërkombëtare Financiare (IFC), pjesë e Grupit të Bankës Botërore, për promovimin e Financimit të Qëndrueshëm dhe Standardeve Ambientale, Sociale dhe Qeverisëse (ESG) në sektorin bankar në Republikën e Kosovës. Në kuadër të kësaj marrëveshjeje ne si dy organizata kemi mbajtur Forumin për Financim të Qëndrueshëm në Prishtinë, me datë 5 tetor, të bashkëorganizuar edhe nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës (BQK).

Kapitulli i dytë trajton temën “Transformimi digjital i industrisë bankare”. Ky kapitull është përshtatur për t’iu sjellë informata rreth mbrojtjes së të dhënave personale gjatë transakcioneve bankare, të ju njoftoj me reformimin që po ndodh tash e një

kohë në sektorin bankar dhe blerjet pa para kesh. Shoqata e Bankave të Kosovës çdo herë qëndron në hap me trendet e fundit të industrisë bankare për të mbështetur qytetarët e Kosovës të kenë një tranzicion sa më të lehtë digjital, prandaj edhe kemi organizuar fushatën tremujore bashkë me kompaninë VISA, “Opsionet e pagesave digjitale për bizneset e vogla”. Target i kësaj kampanje ishin bizneset e vogla dhe të mesme në Kosovë, të cilat u informuan rreth përfitimeve që kanë ata dhe klientët e tyre nëse adaptojnë pagesat digjitale.

Menaxhimi i parave jo gjithmonë është i lehtë. Fazat e ndryshme të jetës, përballja me sfida në jetën personale, borxhet dhe shpenzimet e papritura janë çështje që na prekin të gjithëve. Megjithëse sfidat e tilla janë të paevitueshme, me këshilla nga ekspertë financiar dhe praktika të thjeshta si përpilimi i një plani financiar mund të bëjë një ndryshim të madh në mirëqenien tonë financiare. Andaj, ju ftoj të lexoni me kujdes kapitullin e tretë të revistës “Mirëqenia financiare: Planifikimi dhe menaxhimi i parave”, për të marrë këshilla të vlefshme nga njohës të kësaj fushe.

Kapitulli i katërt i The Kosovo Banker i kushtohet “Sigurisë kibernetike në bankim”. Këtu shqyrtohen mekanizmat me të mirë të mbrojtjes nga



sulmet kibernetike, strategjive më të mira të mbrojtjes dhe rëndësisë që ka kjo fushë në përgjithësi. Fusha e sigurisë kibernetike është dinamike, me kërcënime dhe teknologji të reja që shfaqen rregullisht. Ndërgjegjësimi është një proces i vazhdueshëm andaj, individët dhe organizatat duhet të qëndrojnë të informuar. “Qëndroni të sigurtë në internet, çdo klikim ka rëndësi” është fushata që ka lansuar SHBK për të rritur ndërgjegjësimin për sigurinë kibernetike gjatë muajit tetor. Me mesazhe të rëndësishme në formë të videove të shpërndara në rrjetet tona sociale kemi arritur një publik të konsiderueshëm. Gjatë këtij muaji janë lansuar intervista nga anëtarët e Komitetit të Sigurisë Kibernetike të SHBK-së për të informuar qytetarët për rreziqet online dhe mënyrave se si të mbrohen. Për të konkretizuar përkushtimin tonë për rritjen e ndërgjegjësimit për siguri kibernetike duke bashërenduar aktivitetet edhe me institucione të tjera relevante, në bashkëpunim me Shoqatën Shqip-

tare të Bankave, organizuam Forumin e Sigurisë Kibernetike.

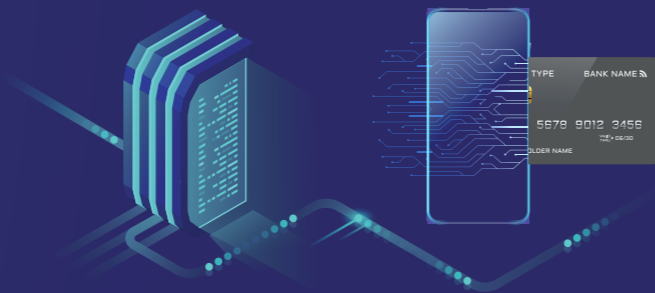
Secili kapitull i revistës përmban nga një intervistë ekskluzive nga ekspertë dhe profesionist që trajtojnë temat në rrafshin e përgjithshëm duke vënë theksin tek informatat më të rëndësishme që duhet t’i kenë të gjithë qytetarët në lidhje me temat më të përfolura të viteve të fundit. Edicionit më të ri të revistës i janë bashkuar edhe z. Suat Bakal, Kryetar i Bordit të Drejtorëve në Shoqatën e Bankave të Kosovës dhe z. Ahmet Ismaili, Guvernator i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës.

Ju ftoj të lexoni revistën The Kosovo Banker, e cila sivjet vjen tek publiku me shumë risi dhe padyshim përmbajtje të vlefshme. Lexim të këndshëm!

Revista përmbillet me kapitullin e pestë që trajton temën “Transparenca dhe sjellja etike në operacionet bankare”. Ndërtimi i besimit tek klientët është një rrugë e gjatë të cilën bankat komerciale në Kosovë e kanë arritur. Në këtë kapitull profesionistë të fushës trajtojnë tema interesante që lidhen me integritetin financiar, etikën në operacionet bankare dhe gjithëpërfshirjen e qytetarëve në shërbimet bankare.

KARTË LOKALE

KARTË VIRTUALE



**KOMPANIA QË MUNDËSON:
SWITCH KOMBËTAR DHE NDËRKOMBËTAR**

GJENERIM TË PIN ME MËNYRË
ELEKTRONIKE

SISTEM I MENAXHIMIT
TË KARTAVE



AHMET ISMAILI
GUVERNATOR I BANKËS QENDRORE
TË REPUBLIKËS SË KOSOVËS

Këtë radhë në The Kosovo Banker sjellim intervistën me Guvernatorin e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, Ahmet Ismaili, për të shtjelluar një gamë të gjerë temash, përtej politikës monetare tradicionale, si qëndrueshmëria dhe edukimi financiar, rritja ekonomike, inflacioni dhe siguria kibernetike. Për më tepër z. Ismaili ndau me ne strategjitë dhe prioritetet e tij si Guvernator për sistemin financiar në Kosovë.

“Objektivat e BQK-së, siç janë nxitja dhe ruajtja e një sistemi të qëndrueshëm financiar, si dhe një sistem të sigurt dhe efikas të pagesave, në mbështetje të politikave të përgjithshme ekonomike mbi bazën e një ekonomie të tregut të hapur me konkurrencë të lirë dhe përmes një shpërndarje efikase të resurseve, shërbejnë si bazë për prioritetet e mia strategjike”, shprehet Ismaili.

Tutje ai na tregon se për realizimin e këtyre prioritetëve që ka vendosur ai do të punoj në avancimin e infrastrukturës ligjore, rregullative dhe mbikëqyrëse të institucioneve financiare, si dhe në zhvillimin e infrastrukturës së tregut financiar, bazuar në praktikën dhe standardet më të avancuara ndërkombëtare dhe në nivelin që i përgjigjet nevojave të transformimit digjital të shërbimeve financiare dhe ekonomisë së vendit në përgjithësi.

“Në këtë drejtim do të punojmë ngushtë me të gjithë akterët vendor, përfshirë sektorin publik dhe atë privat, si dhe me të gjithë partnerët ndërkombëtar me të cilët kemi bashkëpunuar për arritjet e deritanishme. Prioritet do të jenë edhe iniciativat e Bashkimit Evropian për rajonin, sa i përket harmonizimit të legjislacionit me Acquis, në përmbushje të kriterëve për anëtarësim në sistemet dhe skemën e pagesave të BE-së, por edhe në fushat tjera. Fokus i veçantë do t’i kushtohet avancimit të sistemit të pagesave për procesimin e pagesave të shpejta, me qëllim mundësimin e qarkullimit të shpejt dhe efikas të transaksioneve përgjatë 24/7 ndërmjet individëve, bizneseve dhe të gjithë akterëve ekonomik të vendit”.

Guvernatori Ismaili tregon që ka vënë në listën e prioritetëve edhe adresimin e rreziqeve kibernetike që rrjedhin si rezultat i inovacioneve teknologjike dhe



digjitalizimit në rritje të shërbimeve financiare, të cilat paraqesin sikurse mundësi të reja ashtu edhe rreziqe për institucionet financiare dhe stabilitetin financiar. “Ne si BQK, do të angazhohemi më tepër edhe në çështjet që lidhen me edukimin financiar dhe fuqizimin e mbrojtjes së qytetarëve, të cilët i shfrytëzojnë shërbimet financiare në pajtim me legjislacionin në fuqi.”

“Gjithashtu, do të punojmë në adresimin e rreziqeve të reja sikurse janë rreziqet klimatike dhe të ambientit që mund të ndikojnë në sigurinë dhe shëndetin e institucioneve financiare, që mund të kenë edhe ndikime më të gjera në stabilitetin financiar. Këto veprime do të jenë në drejtim të forcimit të kornizës rregullative dhe direktiveve të BE-së dhe standardeve të Bazelit. Këto zhvillime do të kenë qëllim edhe rritjen e përfshirjes financiare të qytetarëve pa dallim, duke u mundësuar atyre shërbime lehtësisht të qasshme, përmes formave të reja që aktualisht i mundëson teknologjia, në mënyrë më efikase dhe më të përballueshme, me orientim drejt gjithëpërfshirjes financiare. Gjithnjë duke ofruar informacionin dhe sqarimet e nevojshme përmes aktiviteteve të edukimit financiar që do të ndërmerren në bashkëpunim me akterët tjerë”, thotë Ismaili.

“Të gjitha këto prioritetet, do të përfshihen në kuadër të Planit Strategjik 5-vjeçar, të cilin do ta finalizojmë këtë vit, e që do të përcjellët me avancimin e kapaciteteve dhe resurseve të BQK-së, por edhe me një shqyrtim përmbajtësor të bazuar në praktikën dhe standardet më të mira të organizimit të brendshëm të BQK-së”.

Tutje diskutuam mbi strategjitë që aplikon Banka Qendrore e Republikës së Kosovës për menaxhimin e inflacionit dhe nxitjen e rritjes ekonomike.

Governatori Ismaili na tregoi që sipas Ligjit të BQK-së, objektiv shtesë i

“Vlerësoj se rëndësia e edukimit financiar rritet edhe më tepër me transformimin në rritje të shërbimeve tradicionale në ato digjitale, prandaj do të punojmë në përshtatjen e materialeve dhe mënyrës së ofrimit të tyre te publiku i gjerë në forma sa më lehtësisht të qasshme duke përdorur edhe platformat dhe rrjetet sociale dhe duke rritur volumin e publikimeve të BQK-së në të gjitha fushat”.

institucionit më të lartë financiar në Republikën e Kosovës, që i nënshtrohet objektivit parësor të saj, është edhe kontributi në arritjen dhe ruajtjen e stabilitetit të çmimeve vendore. “Megjithatë, kuptohet se në mungesë të funksionit të emetimit të valutës sonë, kemi kufizime sa i përket menaxhimit të politikës monetare si instrumenti kryesor për arritjen e këtij objekti. Instrumenti përmes së cilit Banka Qendrore e Republikës së Kosovës mund të ndikojë në këtë drejtim është përcaktimi i Rezervës Minimale që duhet të mbajnë bankat me BQK-në”, thotë Ismaili.

“Rënia apo ngadalësimi i ndërmjetësimit financiar në vend do të përkthejë në tkurrje potenciale të konsumit dhe investimeve, gjë që ndikon presionet e brendshme në nivelin e përgjithshëm të çmimeve meqenëse ngadalësimi i konsumit do të përkthejë në ulje të presioneve inflacioniste. Ecuritë e tilla përcillen me vëmendje dhe harmonizohen për aq sa është e mundur me politikën fiskale apo ekonominë e vendit”.

Z. Ismaili potencon që në funksion të ruajtjes së stabilitetit financiar, po ashtu BQK-ja ka ndërtuar kapacitete të monitorimit, analizimit dhe trajtimit të dinamikave në kuadër të rrezikut sistematik:

“Për këtë, politika makro-prudenciale, përmes objektivave të përcaktuara dhe instrumenteve të kalibruara, synon të adresoj rreziqet, formuloj politika dhe komunikoj ato te institucionet financiare. Në kuadër të funksionit makro-prudencial, instrumentet e kalibruara mund të sinjalizojnë për rreziqe, me ndikime në nivelin e kapitalit apo të likuiditetit, me pasoja potenciale si në shkallën e ndërmjetësimit financiar ashtu edhe të mbështetjes së ekonomisë”.

Një çështje tjetër e rëndësishme e cila po merr çdo ditë e më shumë vëmendjen e institucioneve në mbarë botën është qëndrueshmëria mjedisore.

Governatori shtjelloi më detajisht hapat që kanë marrë si institucion në këtë drejtim.

“Krahas strategjisë në nivel kombëtar drejt adaptimit dhe evitimit të ndryshimeve klimatike, sikurse janë aprovimi i Strategjisë për Energji 2022-2031 nga Kuvendi i Republikës së Kosovës, akteve tjera ligjore dhe strategjike të Qeverisë së Republikës së Kosovës për ligjet rreth ndryshimeve klimatike, në harmoni me udhërrëfyesin për Kosovën drejt integritimit në Bashkimin Evropian në kontekst të Deklaratës së Sofjes dhe Agjendës së Gjellbër për vendet e Ballkanit Perëndimor, si dhe duke u bazuar në

praktikat e rregullatorëve të vendeve të zhvilluara kryesisht, por edhe nga vendet e rajonit, BQK ka themeluar Grupin Punues për të adresuar rreziqet klimatike dhe të ambientit. Ky proces zhvillohet në partneritet me Qendrën Këshilluese për Sektorin Financiar (FinSAC), pjesë e Bankës Botërore. Ky grup me mbështetjen FinSAC do të draftojë strategjinë lidhur me rreziqet klimatike dhe të ambientit, e cila do të shërbejë për BQK-në si udhërrëfyes për të adresuar këto rreziqe vitet në vijim nga perspektiva rregullative, mbikëqyrëse dhe e stabilitetit financiar”.

Z. Ismaili përmend këtu si veprimin e parë konkret drejt angazhimit për qëndrueshmërinë financiare bashkëpunimin e BQK-së me IFC-në dhe Shoqatën e Bankave të Kosovës, për organizimin e Forumit mbi Financimin e Qëndrueshëm me prezencën e ekspertëve ndërkombëtar dhe vendor të kësaj fushe, ku janë diskutuar hollësisht iniciativat dhe hapat e vendeve ndërkombëtare dhe në rajon lidhur me zhvillimet në këtë fushë.

“Për të mbështetur vizionin e saj lidhur me këtë fushë, BQK-ja ka aplikuar për anëtarësim në Rrjetin për Financim të Gjellbër dhe të Qëndrueshëm (NGFS) me seli në Paris, anëtarë të të cilit janë bankat qendrore dhe autoritetet rregulative e mbikëqyrëse të mbi 80 vendeve, si mundësi për të adaptuar praktikën dhe standardet më të mira që ndërtohen dhe zbatohen nga këta pjesëmarrës”.

Edukimi financiar është pjesë e prioritetëve të Guvernatorit në mandatin e tij, andaj ne biseduam më hollësisht për planet e tij në avancimin e mëtejshëm të të gjitha aktiviteteve përmes angazhimit dhe rritjes së bashkëpunimit me të gjitha institucionet relevante publike dhe private në fushën e rritjes së edukimit financiar.

Ismaili tregon që edukimi financiar ka një ndikim të lartë në rritjen e përfshirjes financiare të qytetarëve tonë, të cilët përmes zgjerimit të njohurive mbi shërbimet financiare do të kenë mundësi të bëjnë zgjidhjet e duhura të produkteve dhe shërbimeve që u nevojiten.

Më pas ai na tregoi për bashkëpunimet e BQK-së me shkollat fillore e të mesme, universitetet dhe organizatat jo-qeveritare për të përmirësuar edukimin financiar në nivele të ndryshme grup-moshash është një ndër veprimet më të rëndësishme, që ndërmerren për të ndihmuar nxënësit, studentët dhe opinionin në përgjithësi, që të zhvillojnë njohuri dhe shkathtësi të nevojshme për menaxhimin e financave personale



Të gjitha këto prioritetet, do të përfshihen në kuadër të

PLANIT STRATEGJIK 5-VJEÇAR

të cilin do ta finalizojmë këtë vit, e që do të përcjellët me avancimin e kapaciteteve dhe resurseve të BQK-së, por edhe me një shqyrtim përm-bajtësor të bazuar në praktikën dhe standardet më të mira të organizimit të brendshëm të BQK-së.

dhe të kuptojnë më mirë aspektet ekonomike.

“Përfshirja edhe të personave me aftësi dhe nevoja veçanta përbën një objektivë për ne si BQK. Në këtë drejtim janë shpërndarë librat në gjuhën shqipe, serbe, turke, romë, boshnjake si dhe në alfabetin “braj” për nxënësit me të pamë të dobësuar”.

Z. Ismaili ndau me ne edhe informacione mbi Programin e Edukimit Financiar, të zhvilluar nga BQK, përmes të cilit ky institucion zhvillon shënimin e aktiviteteve edukative e informuese të rregullta në bashkëpunim me institucione të tjera relevante, si organizimi i aktiviteteve edukative me institucione arsimore përfshirë të gjitha nivelet. Gjithashtu, organizon aktivitetet tradicionale në kuadër të fushës së edukimit financiar, përfshirë Javën Ndërkombëtare të Parasë, Çmimin për Ekonomistët e rinj, etj.

“Banka Qendrore e Republikës së Kosovës do të punoj me Ministrinë e Arsimit, Shkencës, Teknologjisë dhe Inovacionit për të institucionalizuar përfshirjen e koleksionit prej pesë teksteve të edukimit financiar në kurrikulën shkollare. Për këtë qëllim, do të bashkëpunojmë me Bankën e Shqipërisë në aspektin e bashkëpunimit ndër-shtetëror, për efekt të unifikimit të teksteve për edukimin financiar, efikasitetit dhe efektivitetit. Aspekti kërkimor dhe shkencor gjithashtu do të vihet në pah, përmes organizimeve të përbashkëta me studiues dhe hulumtues, në funksion të interesit publik dhe orientimit të politikave”, thotë Ismaili.

Me zhvillimet e reja teknologjike, me rritjen dhe ndryshimin e formave të shërbimeve dhe produkteve financiare, por edhe të institucioneve të licencuara për ofrimin e tyre, përfshirë edhe Fin-tech të ndryshëm, rritet edhe nevoja për transformim të mënyrës së qasjes të publiku dhe njoftimi i duhur rreth këtyre zhvillimeve. BQK do të kontribuoj në këtë aspekt duke avancuar webfaqen dhe të gjitha format zyrtare të publikimit të informacionit të saj, përfshirë edhe rrjetet sociale, si dhe organizimin e takimeve dhe ngjarjeve të ndryshme informuese përmes organizimit të tryezave, forumeve dhe konferencave për fushat të veçanta që adresojnë shërbimet financiare.

“Në fokus është edhe ndërtimi i platformës së krahasimit të çmimeve në kuadër të webfaqes së BQK-së e cila do t’i mundësoj qytetarëve krahasimin e çmimeve të produkteve dhe shërbimeve të institucioneve financiare. Ky është një projekt që po punojmë ta realizojmë në vijim”, thotë Ismaili.

Guvernatori na tregon që BQK planifikon realizimin e aktiviteteve edukative e informuese gjatë tërë vitit për t’i shënuar të gjitha ngjarjet me rëndësi: “Për më tepër do të adresohen edhe forma tjera

si anketat për të matur nivelin e njohurive, përgatitja e materialeve edukative për grup-mosha të ndryshme, ligjërata në shkolla dhe universitete dhe informimi i publikut përmes publikimit të materialeve edukative në rrjetet sociale”.

“Siç e potencova më lartë, edukimi financiar dhe qasja gjithëpërfshirëse do të shërbejë për arritjen e këtij qëllimi,

që konsumatorët të kenë informim të plotë kur vendosin për produktet dhe shërbimet financiare”, thotë Ismaili.

Inovacioni i nxitur nga teknologjia dhe mundësitë që janë paraqitur përmes telefonave të mençur dhe avancimit të internetit, për digjitalizimin e shërbimeve financiare, kanë ndikuar në ndryshimin e sjelljet e klientëve, por

edhe në mënyrën se si ofrohen shërbimet bankare. Produktet dhe shërbimet e reja apo edhe mënyrat e reja të ofrimit të shërbimeve bankare përmes përdorimit të teknologjive të reja, paraqesin mundësi dhe rreziqe për BQK-në në funksion të rolit mbikëqyrës të saj në ruajtjen e integritetit dhe stabilitetit të sistemit financiar.



“Viteve të fundit, sidomos nga pandemia COVID-19 e tutje, meqë kishte një migrim të theksuar nga shërbimet fizike në shërbimet digjitale, është vërejtur edhe një trend në rritje të aktiviteteve me rrezik që ndërlidhen me shërbimet digjitale. Në këtë drejtim, BQK do të rris bashkëpunimin me bankat dhe të gjitha institucionet tjera financiare, si dhe me institucionet përkatëse të Republikës së Kosovës, sa i përket përgatitjeve të nevojshme për mbrojtjen e sistemit nga sulmet kibernetike”, tregon Guvernatori Ismaili.

Ismaili thotë se me një asistencë ndërkombëtare të kualifikuar, do të fuqizohen kapacitetet mbikëqyrëse dhe rregulative të BQK-së, për sa i përket mbikëqyrjes së institucioneve financiare në përmblidhjen e kërkesave dhe standardeve të nevojshme të sigurisë, në mënyrë që shërbimet e tyre t’i ofrojnë në formë të sigurt.

“Edhe njëherë përkujtoj se një faktor shumë i rëndësishëm në këtë drejtim është edhe edukimi i përdoruesve të shërbimeve financiare lidhur me shërbimet digjitale dhe kujdesin që duhet të kenë në qasjen e këtyre shërbimeve, për çfarë do të angazhohemi me fokus të veçantë në përgatitjen e materialeve të nevojshme dhe specifike për publikun rreth kësaj fushe”.



SUAT BAKKAL

KRYETAR I BORDIT TË DREJTORËVE TË SHOQATËS SË BANKAVE TË KOSOVËS / KRYESHEF EKZEKUTIV I BANKËS KOMBËTARE TREGTARE

Për të folur mbi gjendjen aktuale të sektorit bankar në Kosovë, çfarë na pret në të ardhmen me më shumë institucione që fokusohen në qëndrueshmëri dhe me zhvillimin e vazhdueshëm teknologjik, zhvilluam intervistë me z. Suat Bakkal, njëkohësisht edhe Kryeshef Ekzekutiv i Bankës Kombëtare Tregtare (BKT).

Z. Bakkal na thotë se gjatë dekadës së fundit, rritja ekonomike e Kosovës ka tejkaluar atë të vendeve në fqinjësinë e afërt, e shoqëruar me shkallë të ndjeshme të përfshirjes financiare, dhe se sektori bankar në Kosovë vazhdon të luajë rol bosht në zhvillimin ekonomik dhe stabilitetin financiar të vendit.

“Sektori është i fortë dhe në rritje të vazhdueshme, duke mbetur i kapitalizuar mirë, likuid dhe fitimprurës. Bankat në Kosovë operojnë në mjedis të rregulluar mirë që është pajtim me standardet ndërkombëtare, duke siguruar qeverisje të kujdesshme dhe praktika të menaxhimit të riskut. Ky është

themeli i operacioneve tona që siguron standardet më të larta të integritetit”.

Z. Bakkal thotë se aftësia e sektorëve për të ofruar shërbime të jashtëzakonshme është përparësia kryesore e tij:

“Ne e njohim vlerën e ndërtimit të marrëdhënieve të forta dhe të qëndrueshme me klientët tanë, vlerën e të kuptuarit të nevojave të tyre financiare dhe ofrimit të zgjidhjeve adekuate. Ne jemi të palëkundur në zotimin tonë për të ofruar shërbime të jashtëzakonshme për klientët dhe jemi shumë të vetëdijshëm për ekonominë në rritje të Kosovës. Zotimi ynë për shërbimin ndaj klientit nuk është thjesht strategji, është kulturë e institucioneve tona.”

Megjithatë, ai përmend gjithashtu se do të ishte e pavëmendshme të mos njihen sfidat me të cilat përballemi, të tilla si: panorama gjithnjë në zhvillim e pajtueshmërisë, mjedisi i paqëndrueshëm i normave të interesit, ngjarjet globale dhe mjedisi i pasigurt ekonomik që rezultojnë. “Përveç kësaj, përshtatja me preferencat e klientëve në një botë gjithnjë e më digjitale paraqet edhe mundësi edhe sfidë për sektorin bankar të Kosovës”, thotë z. Bakkal.

Me tutje, z. Bakkal foli për evolucionin e sektorit bankar në Kosovë, duke theksuar se panorama bankare ka pësuar transformim të dukshëm gjatë viteve të fundit:

“Sektori bankar i Kosovës është përshtatur me kuadrin rregullator në zhvillim, duke siguruar pajtueshmëri me standardet ndërkombëtare ndërkohë që mirëmbahet një mjedis i qëndrueshëm dhe i rregulluar mirë. Përpjekjet për të përmirësuar përfshirjen financiare kanë qenë të dukshme. Bankat kanë zgjeruar shtrirjen e tyre te popullsitë e shërbyera më pak, duke ofruar opsione të thjeshtuara të llogarisë dhe qasje në produktet bankare. Gjatë viteve të fundit, sektori bankar ka shënuar rritje të qëndrueshme në treguesit e performancës dhe fitimit.”

Disa nga hapat më mbresëlënës që ka bërë sektori bankar i Kosovës sipas Bakkal janë përqafimi i digjitalizimit, duke bërë investime substanciale në modernizimin e infrastrukturës së tyre dhe duke ofruar gamë të gjerë shërbimesh bankare digjitale në formë të përshtatshme, gjë që ka zgjeruar ndjeshëm përfshirjen financiare.

“Shfaqja e platformave bankare digjitale ka transformuar mënyrën se si ne angazhohemi me klientët tanë. Ky trend pritet të vazhdojë, me rrugë të qartë drejt përvojës bankare më të rrjedhshme dhe me më shumë mundësi për qasje. Ne parashikojmë shfaqjen e zhvillimeve të fjalës së fundit të tek-



Ne e njohim vlerën e ndërtimit të marrëdhënieve të forta dhe të qëndrueshme me klientët tanë, vlerën e të kuptuarit të nevojave të tyre financiare dhe ofrimit të zgjidhjeve adekuate.



Ne jemi të palëkundur në zotimin tonë për të ofruar shërbime të jashtëzakonshme për klientët dhe jemi shumë të vetëdijshëm për ekonominë në rritje të Kosovës.



Zotimi ynë për shërbimin ndaj klientit nuk është thjesht strategji, është kulturë e institucioneve tona.

nologjisë, që do të sjellin implikime të thella”, thotë Bakkal.

Financimi i qëndrueshëm dhe konsideratat mjedisore po fitojnë rëndësi globalisht. Z. Bakkal thotë se zhvendosja globale drejt financimit të qëndrueshëm dhe përgjegjësive mjedisore nuk ka kaluar pa u vënë re në sektorin bankar të Kosovës, duke shtuar se zotimi i sektorit për financim të qëndrueshëm shtrihet në mbështetjen e projekteve që promovojnë ruajtjen e mjedisit dhe mirëqenien sociale. “Industria bankare e Kosovës do të ketë rol të ndjeshëm në transformimin e vendit drejt energjisë së gjelbër me financimin e projekteve në shkallë të gjerë. Ne do të shohim instrumente të huadhënies në grup dhe bono të gjelbra në drejtim të krijimit të kapaciteteve të mjaftueshme për këtë transformim”, thotë Bakkal.

Më tej, ai përmend se sektori e kupton rëndësinë e përafrimit të operacioneve bankare me konsideratat mjedisore dhe sociale:

“Ne i kemi integruar në mënyrë proaktive këto parime në praktikat tona të huadhënies. Ne parashikojmë integrimin e kriterëve mjedisore, sociale dhe të qeverisjes në praktikat tona të marrjes së riskut në huadhënie. Kjo nënkupton vlerësimin e ndikimit mjedisor dhe social të projekteve që financojmë dhe marrjen e vendimeve të informuara që janë në harmoni me objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm.”

Më pas, diskutuam mbi sigurinë kibernetike si temë e rëndësishme për institucionet financiare. Z. Bakkal thotë se siguria kibernetike është në krye të prioritetëve. “Duke reaguar ndaj risqeve në rritje, bankat kanë implementuar masa gjithëpërfshirëse të sigurisë kibernetike në nivel global. Këto përfshijnë auditime për të identifikuar cenueshmëritë, protokolle të enkriptimit për të mbrojtur të dhënat e klientit, sisteme autentikimi për të parandaluar qasjen

e paautorizuar dhe trajnim të vazhdueshëm të punonjësve për të rritur ndërgjegjësimin”, thotë Bakkal.

Një çështje tjetër thelbësore është siguria e të dhënave të klientit. Z. Bakkal na thotë se përkushtimi i sektorit ndaj kësaj teme shkon përtej thjesht respektimit të kërkesave rregullatore.

“Është përpjekje e bashkërenduar për të siguruar që transaksionet online që kryhen përmes shërbimeve tona bankare forcohen për t’i bërë ballë kërcënimeve kibernetike. Siguria kibernetike nuk është vetëm sfidë teknike; është pjesë thelbësore e zotimit tonë për mbrojtjen e klientëve dhe praktika etike bankare.

Duke implementuar masa të sigurisë kibernetike, ne synojmë t’u ofrojmë klientëve tanë qetësi mendore, duke ditur që informacioni i tyre financiar është i sigurt dhe transaksionet e tyre kryhen në mjedis të sigurt dhe të mbrojtur.”

Tutje, Bakkal na informoi se sigurimi i qasjes së barabartë në shërbimet bankare për të gjitha segmentet e popullsisë së Kosovës është parim qendror i misionit të sektorit, pasi parazitet sociale dhe ekonomike mund të krijojnë barriera për qasjen në financa. Sektori bankar është i angazhuar në mënyrë aktive në programet e përfshirjes financiare që shtrihen

nga ofrimi i opsioneve të thjeshtuara të llogarisë deri tek afrimi aktiv me komunitetet e shërbyera më pak.

“Ne po punojmë në mënyrë aktive për të ngushtuar hendekun financiar duke zgjeruar qasjen në banka. Për më tepër, integrimi i teknologjisë në operacionet tona premtan jo vetëm të thjeshtojë shërbimet tona, por edhe të përmirësojë përvojën e përgjithshme të klientit. Zotimi ynë ndaj iniciativave të edukimit financiar i fuqizon individët me njohuritë dhe mjetet e nevojshme për të marrë vendime të informuara financiare, pavarësisht nga prejardhja e tyre socio-ekonomike.”

“Industria bankare e Kosovës është ndër sektorët me performancën më të mirë për sa i përket raporteve të treguesve bankar, jo vetëm në nivel rajonal por edhe në nivel global.”

Bakkal thekson se zotimi për përfshirjen financiare nuk është përpjekje autonome, por pjesë thelbësore e misionit të bankave si institucione financiare përgjegjëse. “Ne besojmë fort se qasja në shërbimet bankare është e drejtë

themelore dhe jemi të përkushtuar të sigurojmë që çdo individ, pavarësisht nga prejardhja socio-ekonomike, të ketë mundësinë të marrë pjesë plotësisht në sistemin financiar formal”, rithekson Bakkal.

Banka dhe ekonomia kanë korrelacion të ndjeshëm pozitiv për sa i përket performancës. Banka ka kapacitet të fortë sa herë që ekonomia ballafaqohet me kërcënime siç kemi përjetuar kohët e fundit gjatë kohëve të pandemisë. Bakkal thekson se qëllimi i bankave si institucione financiare është të luajnë rol bosht në shtytjen e rritjes dhe zhvillimin e panoramës financiare të Kosovës dhe ekonomisë më gjerë.

“Ne po zgjerojmë në mënyrë aktive aftësitë tona bankare digjitale për të ofruar një grup më të plotë shërbimesh online. Kjo përfshin jo vetëm menaxhimin e llogarisë dhe transferimet e fondeve, por edhe një gamë të gjerë



INTERVISTË

shërbimesh me vlerë të shtuar. Ne parashikojmë një të ardhme ku klientët mund të kenë qasje në këshilla financiare, të aplikojnë për hua dhe të bëjnë investime—të gjitha nga komoditeti i pajisjeve të tyre digjitale. Synimi ynë është të ofrojmë përvojë bankare të rrjedhshme që plotëson nevojat dhe pritshmëritë në zhvillim të klientëve tanë.”

Më tej, Bakkal flet për rolin jetik që luajnë ndërmarrjet e vogla dhe të mesme (NVM) në ekonominë e Kosovës dhe zotimin e tyre për të ofruar zgjidhje financiare për të mbështetur rritjen e NVM-ve.



Në fund, Bakkal na thotë se vizioni i tyre si institucione financiare është të jenë më shumë se vetëm banka:

“Ne synojmë të jemi partnerë në progresin e vazhdueshëm ekonomik të Kosovës. Ne e kuptojmë se sukcesi ynë është i lidhur ngushtë me suksesin

e klientëve tanë dhe të komunitetit më të gjerë. Duke mbështetur rritjen ekonomike, krijimin e vendeve të punës dhe edukimin financiar, ne besojmë se mund të japim kontribut pozitiv dhe të qëndrueshëm për prosperitetin e ardhshëm të Kosovës.”

“Për më tepër, ne jemi krenarë që marrim pjesë në nisim për përmirësimin e dijes dhe edukimit financiar, duke siguruar që klientët tanë të kenë njohuritë që u nevojiten për të marrë vendime të informuara financiare.”



AGJENCIONI
PËR FINANCIM
NË KOSOVË



AFK ofron përkrahjen e duhur financiare për gratë ndërmarrëse në Kosovë.

Kapitulli

1

E ardhmja e financave dhe bankimi i qëndrueshëm



ANTIGONA LIMANI BEJTULLAHU
UDHËHEQËSE E QËNDRUESHMËRISË
DHE KOMUNIKIMIT
RAIFFEISEN BANK KOSOVA

Financimi i qëndrueshëm: Transformimi i botës përmes investimit të përgjegjshëm

Në një epokë të shënuar nga sfida globale pa precedent si ndryshimet klimatike, pabarazia sociale dhe degradimi i mjedisit, panorama financiare po kalon një ndryshim të thellë drejt qëndrueshmërisë.

Financimi i qëndrueshëm si një koncept dinamik dhe me zhvillim të shpejtë ka dalë si forcë e fuqishme që nxit ndryshime pozitive në të gjithë globin. Ky artikull eksploron thelbin e financimit të qëndrueshëm dhe shqyrton se si ky po e riformëson botën duke përafuar synimet ekonomike me objektivat mjedisore dhe sociale.

Kuptimi i financimit të qëndrueshëm

Financimi i qëndrueshëm i referohet integritit të konsideratave mjedisore, sociale dhe të qeverisjes (shkurt ESG, nga gjuha angleze Environmental, Social and Governance) në proceset e vendimmarrjes financiare. Ai përfshin një

gamë të gjerë praktikash, nga investimi i përgjegjshëm dhe bonot e gjelbra deri tek investimi me ndikim dhe shërbimet bankare me përgjegjësi shoqërore. Në thelb, financimi i qëndrueshëm synon të zhvendosë kapitalin dhe projektet e financimit drejt ndërmarrjeve që kanë prioritet qëndrueshmërinë afatgjate, duke adresuar gjithashtu sfidat e ngutshme shoqërore dhe mjedisore.

Termi financim i qëndrueshëm ka filluar të përdoret më shpesh tani, kur u kuptua se industria e financave luan rol kritik drejt zhvendosjes industriale të nevojshme për tranzicionin, ndërsa praktikatat financiare konvencionale shpesh shpërfillnin çështjet e jashtme që lidhen me aktivitetet e biznesit. Me përshkallëzimin e shqetësimeve rreth

ndryshimeve klimatike edhe pabarazitë sociale u bënë më të dukshme dhe u shfaq një konsensus në rritje – ndjekja e fitimit nuk do të duhej të bëhet në kurriz të njerëzve dhe planetit.

Gjatë dekadave të fundit, ka ndodhur një zhvendosje e paradigmeve, e nxitur nga kuptimi më i thellë i ndërlidhjes ndërmjet performancës financiare, ndikimit mjedisor dhe mirëqenies sociale. Si rezultat, investitorët, bizneset dhe politikëbërësit kanë filluar të njohin nevojën për të përfshirë faktorë jo-financiarë në vendimet për investime.

Një nga aspektet bosht të financimit të qëndrueshëm është investimi i përgjegjshëm. Kjo qasje përfshin vlerësimin e kompanive bazuar në performancën e tyre në fushat ESG-së krahas me stan-

Investimi i përgjegjshëm mbërthen strategji të ndryshme, duke përfshirë:

1

Integrimi i performancës në fushat ESG-së: Investitorët analizojnë performancën në fushat ESG-së të një kompanie dhe e inkorporojnë këtë informacion në analizën tradicionale financiare, duke kërkuar një pamje më gjithëpërfshirëse të riskut dhe mundësive.

2

Investimet me ndikim: Kjo qasje përfshin drejtimin e kapitalit nga projektet apo kompanitë me synimin e shprehur për të gjeneruar ndikim pozitiv dhe të matshëm social apo mjedisor krahas kthimeve financiare.

3

Avokimi i aksionarëve: Investitorët përdorin ndikimin e tyre si aksionarë për të inkurajuar kompanitë të adoptojnë praktika të qëndrueshme dhe të përmirësojnë performancën e tyre në fushat ESG-së.

4

Kontrolli: Disa investitorë përdorin kontroll negativ apo pozitiv, duke përjashtuar apo favorizuar kompanitë bazuar në kritere specifike për fushat ESG-së. Për shembull, duke përjashtuar kompanitë e përfshira në veprimtari që lidhen me lëndët djegëse fosile apo që mbështesin iniciativat e energjisë së ripërtëritshme

dardet e vlerësimit financiar. Investitorët po konsiderojnë gjithnjë e më shumë faktorë të tillë si gjurma e karbonit, praktikatat e punës, diversiteti i këshillit drejtues dhe angazhimi në komunitet i një kompanie përpara se të alokojnë kapitalin.

Ndryshimi i dinamikës së biznesit

Financimi i qëndrueshëm nuk nënkupton thjesht riformësimin e strategjive të investimeve; por edhe ndryshimin e sjelljes së vetë bizneseve. Ndërsa kërkesa për investime të përgjegjshme rritet,

kompanitë janë nën presion më të madh për të përmirësuar performancën e tyre në fushat ESG-së për të tërhequr kapital dhe për të mirëmbajtur reputacionin pozitiv.

Investimi i përgjegjshëm mbërthen strategji të ndryshme, duke përfshirë:

1

INOVAZIONI: Kompanitë po zhvillojnë gjithnjë e më shumë produkte dhe shërbime novatore që adresojnë sfidat mjedisore dhe sociale. Nga

zgjdhjet e energjisë së ripërtëritshme deri te risitë e kujdesit shëndetësor të përballueshëm, bizneset po i përafrojnë motivet e fitimit me të mirën shoqërore.

2

TRANSPARENCA DHE RAPORTIMI: Ka një theks në rritje në raportimin transparent të performancës në drejtim të performancës në fushat ESG-së. Kompanitë tani po shpalosin informacione në

lidhje me ndikimin e tyre mjedisor, praktikatat e punës dhe aspekte të tjera jo-financiare, duke lejuar investitorët dhe palët e interesuara të marrin vendime më të informuara.

3

ZBUTJA E RISKUT: Financimi i qëndrueshëm inkurajon kompanitë të identifikojnë dhe të zbusin risqet e mundshme që lidhen me faktorët ESG-së.

Kjo qasje proaktive mund t'i ndihmojë bizneset të shmangin krizat e kushtueshme dhe të rrisin qëndrueshmërinë afatgjate.

4 TËRHEQJA DHE MBAJTJA E TALENTËVE: Kompanitë me kredenciale të forta etike dhe të qëndrueshmërisë po bëhen gjithnjë e më tërheqëse për fuqinë punëtore moderne. Bizneset që i japin përparësi konsideratave në fushat ESG-së janë më të pozicionuara për të tërhequr dhe mbajtur talentët më të mirë.

5 POTENCIALI PËR TË RRIUR BAZËN E KLIENTËVE: Ashtu si fuqia punëtore, edhe klientët po i shikojnë sjelljet e tyre blerëse me më shumë vetëdije dhe kërkojnë kompani që nuk synojnë të maksimizojnë fitimin në kurriz të njerëzve dhe planetit, dhe zotimi afatgjatë i të cilave është të kenë ndikim pozitiv në aspektet mjedisore dhe sociale.

Riformësimi i tregjeve financiare

Ndikimi i financimit të qëndrueshëm shtrihet përtej kompanive individuale. Financimi i qëndrueshëm po riformëson në mënyrë aktive strukturën dhe dinamikën e tregjeve financiare.

1 Bonot e gjelbra: Këto janë instrumente borxhi të emetuara për të financuar projekte të favorshme për mjedisin, si iniciativat për energji të ripërtëritshme, infrastrukturë të qëndrueshme dhe teknologji të pastër. Tregu i bonove të gjelbra është zgjeruar ndjeshëm, duke u ofruar investitorëve mundësi për të mbështetur projekte me ndikim pozitiv mjedisor.

2 Indekset për performancën në fushat ESG-së: Indekset e aksioneve që gjurmojnë kompanitë me performancë të fortë në fushat ESG-së po bëhen më të popullarizuara. Këto indekse ofrojnë standarde për investime të qëndrueshme dhe inkurajojnë kompanitë të përmirësojnë pozicionin e tyre në raport me fushat ESG-së.

3 Zhvendosja institucionale: Investitorët e mëdhenj institucionalë, duke përfshirë fondet e pensioneve dhe fondet e pasurisë sovrane, po integrojnë kriteret e qëndrueshmërisë në strategjitë e tyre të investimeve. Kjo zhvendosje ka potencialin për të ridrejtuar kapital të konsiderueshëm drejt projekteve më të përgjegjshme dhe më të qëndrueshme.

Financimi i qëndrueshëm nuk është vetëm trend; është lëvizje transformuese që po revolucionarizon panoramën financiare globale. Duke i përafëruar synimet ekonomike me kriteret mjedisore dhe sociale, financimi i qëndrueshëm po nxit ndryshime pozitive, nga këshillat drejtues deri tek sallat e prodhimit në fabrika dhe më gjerë.



Ndërsa financimi i qëndrueshëm vazhdon të zhvillohet, ai do të luajë rol bosht në adresimin e disa prej sfidave më të ngutshme me të cilat përballlet njerëzimi. Bota po bëhet e vetëdijshme për faktin se vendimet financiare kanë pasojë me shtrirje të gjerë dhe investimi i përgjegjshëm është mjet i fuqishëm që mund të nxisë ndryshimet sistematike. Duke përqafuar financimin e qëndrueshëm, ne kemi mundësinë të krijojmë një të ardhme më të barabartë, më të begatë dhe më të qëndrueshme për brezat që vijnë. Dhe në Kosovë tashmë kemi filluar të integrojmë financimin e qëndrueshëm në projektet që financojmë, duke ndikuar kështu në zhvendosjen e industrisë në Kosovë drejt ekonomisë së gjelbër dhe të drejtë.



BETIM RETKOCERI
UDHËHEQËS I DEPARTAMENTIT TË RISKUT
BANKA PËR BIZNES

Menaxhimi i sfidave të bankimit të qëndrueshëm dhe pritshmëritë për të ardhmen

Financimi i qëndrueshëm është bërë një koncept kyç në mjedisin financiar global, duke transformuar mënyrën se si bizneset dhe institucionet i qasen investimeve dhe shpërndarjes së kapitalit. Në thelb, financimi i qëndrueshëm është një qasje që synon të balancojë objektivat financiare me konsideratat mjedisore, sociale dhe të qeverisjes.

Ai përfaqëson një zhvendosje thelbësore nga financat tradicionale, ku maksimizimi i fitimit ishte shtytësi kryesor i vendimmarrjes. Sot, financimi i qëndrueshëm përfshin një vizion më të gjerë që njeh ndërlidhjen midis prosperitetit financiar, mirëqenies sociale dhe mbrojtjes së mjedisit.

ESG, që qëndron për Mjedisin, Shoqërinë dhe Qeverisjen, shërben si kornizë udhëzuese për financimin e qëndrueshëm.

Konsideratat mjedisore përfshijnë vlerësimin e ndikimit mjedisor të investimeve dhe promovimin e praktikave miqësore ndaj mjedisit, si financimi i projekteve që mbështesin energjinë e ripërtëritshme, eficientë e energjisë,

teknologjitë e pastra dhe bujqësinë e qëndrueshme. Urgjenca për të adresuar qëndrueshmërinë mjedisore nuk është shfaqur kurrë më e qartë sesa tani, kur planeti po përjeton temperatura rekord të larta.

Bankat luajnë një rol vendimtar në kanalizimin e burimeve financiare drejt projekteve dhe nismave miqësore për mjedisin.

Konsideratat sociale në bankingun e qëndrueshëm përfshijnë standardet e punës, të drejtat e njeriut, angazhimin në komunitet, diversitetin dhe përfshirjen sociale. Bankat nëpërmjet financimit të qëndrueshëm mund t'i japin përparësi praktikave të drejta të punës, përfshirjes sociale dhe zhvillimit të komunitetit. Për më tepër, përmes

financimit të qëndrueshëm, bankat mund të marrin pjesë në projekte që adresojnë sfidat sociale, si strehimi i përballueshëm, arsimit dhe kujdesi shëndetësor.

Konsideratat e qeverisjes përfshijnë transparencën, llogaridhënien dhe sjelljen etike, të cilat janë thelbësore në financimin e qëndrueshëm. Kompanitë dhe organizatat me struktura të forta qeverisëse dhe një përkushtim ndaj sjelljes etike favorizohen nga palët e interesit. Praktikrat efektive të qeverisjes si transparenca në operacione, menaxhimi i rrezikut dhe proceset e vendimmarrjes janë jetike për promovimin e një sistemi financiar më të qëndrueshëm dhe stabil.



Një sfidë tjetër lidhet me disponueshmërinë dhe cilësinë e të dhënave. Qasja në të dhëna të besueshme dhe gjithëpërfshirëse të ESG mund të jetë e kufizuar në Kosovë, veçanërisht për kompanitë dhe bizneset më të vogla. Aftësia e bankave për të vlerësuar ndikimin mjedisor dhe social të investimeve të tyre varet shumë nga disponueshmëria dhe saktësia e të dhënave të tilla. Për të adresuar këtë sfidë, duhet të bëhen përpjekje për të përmirësuar mekanizmat e mbledhjes së të dhënave si dhe duhet krijuar partneritete për t'u qasur në informacione relevante të ESG-së.

Burimet njerëzore dhe ekspertiza mund të konsiderohen një sfidë tjetër për sektorin bankar. Zbatimi i suksesshëm i praktikave të financimit të qëndrueshëm kërkon zhvillimin e ekspertizës dhe kapaciteteve brenda industrisë bankare. Analizimi i faktorëve ESG dhe integrimi i tyre në proceset e marrjes së vendimeve kërkon trajnim dhe edukim të specializuar për profesionistët e bankave. Bashkëpunimi me organizata dhe ekspertë ndërkombëtarë mund të ndihmojë në ndërtimin e bazës së njohurive brenda institucioneve bankare.

Faktorët kulturorë dhe të sjelljes mund të konsiderohen gjithashtu një sfidë. Financimi i qëndrueshëm mund të mos jetë një prioritet kryesor për të gjithë klientët në Kosovë dhe mund të ketë një preferencë për qasjet tradicionale të investimeve. Bindja e tyre për të marrë parasysh faktorët ESG në investimet e tyre kërkon iniciativa edukative dhe komunikim efektiv për të nxitur kërkesën për produkte financiare të qëndrueshme.

Së fundmi, faktori i kostos është një shqetësim, veçanërisht për bankat më të vogla. Zbatimi i praktikave të qëndrueshme financiare dhe kornizave

Kuptimi i sfidave

Parimet e financimit të qëndrueshëm dhe ESG janë bërë konsiderata thelbësore për industrinë globale bankare për shkak të nevojës urgjente për të adresuar sfidat mjedisore dhe sociale. Në Kosovë, sektori bankar përballet me sfida unike në adoptimin e praktikave të qëndrueshme financiare dhe përqafimin e kornizave ESG si pjesë e arritjes së rritjes së qëndrueshme ekonomike. Sfidat në zbatimin e financave të qëndrueshme dhe taksonomisë ESG mund të ndryshojnë midis bankave, duke pasur parasysh nivelet e ndryshme të zhvillimit.

Një pengesë e rëndësishme është ndërgjegjësimi dhe kuptimi i kufizuar i financave të qëndrueshme dhe koncepteve të ESG nga profesionistët e bankave dhe klientët. Edukimi i palëve të interesit rreth rëndësisë dhe benefiteve të këtyre parimeve është thelbësor për të promovuar adoptimin e tyre. Një shqetësim tjetër është mungesa e rregulloreve të qarta dhe gjithëpërfshirëse në lidhje me financimin e qëndrueshëm dhe raportimin ESG. Një strukturë rregullative mbështetëse është e nevojshme për të udhëzuar dhe stimuluar bankat në integrimin e konsideratave të ESG-së në operacionet e tyre.

ESG mund të kërkojë investime fillestare në teknologji, mbledhje të të dhënave dhe trajnim të stafit. Megjithatë, këto investime duhet të shihen si oferta me vlerë afatgjatë, pasi që financimi i qëndrueshëm mund të sjellë përfitime financiare me kalimin e kohës.

Përkundër këtyre sfidave, bankat në Kosovë mund t'i tejkalojnë ato duke ngritur ndërgjegjësimin, duke zhvillu-



Faktorët kulturorë dhe të sjelljes mund të konsiderohen gjithashtu një sfidë. Financimi i qëndrueshëm mund të mos jetë një prioritet kryesor për të gjithë klientët në Kosovë dhe mund të ketë një preferencë për qasjet tradicionale të investimeve. Bindja e tyre për të marrë parasysh faktorët ESG në investimet e tyre kërkon iniciativa edukative dhe komunikim efektiv për të nxitur kërkesën për produkte financiare të qëndrueshme.



ar ekspertizën, duke krijuar një mjedis rregullator mbështetës, duke ndërtuar partneritete dhe duke njohur vlerën afatgjatë të financimit të qëndrueshëm. Përqafimi i këtyre parimeve nuk është vetëm një mundësi, por një domosdoshmëri për të promovuar praktika të përgjegjshme investimi dhe për të kontribuar për një të ardhme më të qëndrueshme për vendin dhe planetin.

Pritshmëritë për të ardhmen

Perspektiva për të ardhmen e financimit të qëndrueshëm në Kosovë është optimiste, me hapa proaktivë që po ndërmarrin bankat, Banka Qendrore e Kosovës dhe Shoqata e Bankave të Kosovës për t'u përkushtuar ndaj praktikave të qëndrueshme. Si rezultat, pritet që bankimi i qëndrueshëm të bëhet pjesë integrale e strategjisë së çdo banke, duke sjellë dobi si për mjedisin ashtu edhe për shoqërinë, si dhe duke rritur rezistencën dhe konkurueshmërinë e bankave. Në afat të gjatë, pritet që bankimi i qëndrueshëm të bëhet një komponent thelbësor i strategjisë së çdo banke në Kosovë.

Një nga pritshmëritë për të ardhmen e financimit të qëndrueshëm është rritja në integritet. Financimi i qëndrueshëm do të bëhet pjesë integrale e sistemeve kryesore financiare. Ndërsa faktorët ESG fitojnë rëndësi, ata do të integrohen më thellë në vendimet për investime, vlerësimet e rrezikut dhe praktikën e qeverisjes së korporatave në të gjithë sektorët e ekonomisë.

Një aspekt tjetër do të jetë standardizimi dhe rregulloret. Do të ketë përpjekje për të vendosur standarde të përbashkëta dhe korniza raportuese për financim të qëndrueshëm. Standardizimi do të rrisë krahasueshmërinë dhe transparencën, duke u mundësuar investitorëve dhe palëve të interesit të marrin vendime më të informuara për performancën e qëndrueshmërisë. Në kontekstin tonë lokal, Banka Qendrore e Kosovës ka filluar të punojë drejt zhvillimit të një kornize rregullative gjithëpërfshirëse të përshtatur posaçërisht për bankimin e qëndrueshëm e cila do t'u sigurojë bankave motivimin dhe sigurinë e nevojshme për të integruar qëndrueshmërinë në operacionet e tyre.



Bashkëpunimi dhe ngritja e kapaciteteve është një aspekt tjetër i pritshmërive në lidhje me financimin e qëndrueshëm. Bashkëpunimi ndërmjet bankave, agjencive qeveritare, shoqërisë ci-

vile dhe organizatave ndërkombëtare mund të luajë një rol vendimtar në avancimin e bankimit të qëndrueshëm në Kosovë. Iniciativat e përbashkëta mund të nxisin programe për ndërtimin e kapaciteteve, shkëmbimin e

praktikave më të mira dhe zhvillimin e ekspertizës ESG brenda sektorit bankar. Në këtë drejtim, Shoqata e Bankave të Kosovës (SHBK) ka ndërmarrë hapa drejt zbatimit të standardeve të ESG-së përmes formimit të një nënkomiteti për

Bankim të Qëndrueshëm. Përmes koordinimit midis bankave, bashkëpunimit me organizatat ndërkombëtare dhe anëtarësimin në Rrjetin e Bankimit dhe Financave të Qëndrueshme (SBFN), sektori bankar në Kosovë gradualisht do të përafrohet me standardet globale të qëndrueshmërisë.

Rritja e ndërgjegjësimin të institucioneve financiare dhe publikut të gjerë është jetike për suksesin e bankimit të qëndrueshëm në Kosovë. Pritshmëritë përfshijnë fushata ndërgjegjësuese publike, seminare dhe programe edukative të cilat mund të informojnë klientët për avantazhet e bankimit të qëndrueshëm, duke i inkurajuar ata të zgjedhin shërbime bankare etike dhe të përgjegjshme ndaj mjedisit.

Gjithsesi, teknologjitë inovative do të luajnë një rol jetik në avancimin e financimit të qëndrueshëm. Solucionet digjitale do të mundësojnë analiza më të mira të të dhënave, modelim të rrezikut dhe monitorim të impaktit, duke përmirësuar efektivitetin dhe efikasitetin e strategjive të investimeve të qëndrueshme.

Në përgjithësi, e ardhmja e financimit të qëndrueshëm mbart premtim të madh për të sjellë ndryshime pozitive, për të nxitur praktikën e investimeve të përgjegjshme dhe për të krijuar një ekonomi më të qëndrueshme dhe më të përfshirë globalisht. Bankat që përqafojnë qëndrueshmërinë më herët do të fitojnë një avantazh konkurrues dhe do të tërheqin një bazë klientësh më të ndërgjegjshëm për shoqërinë dhe mjedisin.

Në përpjekje për realizimin e këtyre qëllimeve, sektori bankar jo vetëm që do të sigurojë të ardhmen e tij, por edhe do të kontribuojë për një Kosovë më të qëndrueshme dhe më të përgatitur ndaj sfidave.



FATOS HASANI
UDHËHEQËS I NJËSISË
SË MENAXHIMIT TË MJEDISIT
PROCREDIT BANK KOSOVA

Reduktimi i gjurmës së karbonit në Kosovë: ProCredit Bank si bankë lidere në fushën e financimit të qëndrueshëm

Kosova sapo ka filluar rrugetimin e saj transformues. Për vite me radhë, qytetarët e Kosovës janë varur plotësisht nga prodhimi i energjisë elektrike me djegie të thëngjillit. Modeli energjetik i vendit, i dominuar nga thëngjilli, po zhvendoset gradualisht drejt një të ardhmeje më të qëndrueshme. Ky rrugëtim është larg nga përfundimi; është proces i vazhdueshëm dhe dinamik, dhe ProCredit Bank është në front, duke kapërcyer sfidat me vendosmëri të palëkundur.

Në këtë përpjekje afatgjatë, e dimë se tranzicioni në energji të ripërtëritshme mund të kërkojë shumë kapital, përdërisa mjedisi rregullator është ende në zhvillim, kjo i bën të gjitha iniciativat më sfiduese. Megjithatë, në qendër të nismave të ProCredit Bank qëndron zotimi ndaj qëndrueshmërisë, një mendësi që shkon përtej thjesht financimit të projekteve të energjisë së ripërtëritshme.

Qëndrueshmëria, për ne, nuk është vetëm ndryshimi i burimeve të energjisë, por ndryshimi i mënyrës se si njerëzit mendojnë dhe ndërveprojnë me energjinë dhe mjedisin. Nga njëra anë, tani më shumë se kurrë financimi i projekteve të energjisë së ripërtëritshme dhe reduktimi i gjurmës së karbonit në Kosovë është vendimtar dhe i nevojshëm, ndërsa nga ana tjetër të përjetosh ndikimin pozitiv është ndjenjë thellësisht përmbushëse.

Le të thellohem më shumë në përpjekjet tona të vazhdueshme për financim të qëndrueshëm, duke filluar me rolin tonë në financimin e projekteve në energji të ripërtëritshme.

Në këtë synim të vazhdueshëm, ProCredit Bank tashmë ka përkrahur projekte të shumta në energji të ripërtëritshme. Që nga viti 2019 ne kemi financuar 135 investime në sisteme fotovoltaike që arrijnë në më shumë se 25 MW (mega-vat) kapacitet të instaluar si për vetë-konsum ashtu edhe për

përdorim komercial. Duke shfrytëzuar fuqinë e diellit, përveç reduktimit të faturave të energjisë elektrike, ndikimi është i barabartë me furnizimin e përafërsisht 4,000 familjeve me energji të pastër elektrike dhe shmangien e deri në 25,000 tCO2 në vit. Kjo është e ekuivalente me largimin e mbi 8,700 automjeteve nga rruga për një vit.

Banka gjithashtu mbështet iniciativat për eficiencë të energjisë, duke ditur se çdo hap drejt qëndrueshmërisë është pjesë fundamnetale e këtij rrugëtimi transformues. Ne kemi qenë këmbëngulës në mbështetjen tonë për investimet në eficiencë të energjisë. Portfolio jonë e kredive të gjelbra ka kaluar 110 milionë euro, ku vetëm investimet në eficiencë të energjisë kontribuojnë me 78%. Në një vend në zhvillim siç është Kosova, ne e pranojmë faktin se, këto investime kërkojnë edhe mbështetje financiare të paktën në fazën fillestare. Prandaj, ne kemi krijuar partneritet



PARKU SOLAR PROENERGY 3MW

me BERZH-in për të siguruar deri në 15% kthim nga investimet për të gjitha investimet e gjelbra. Për të eliminuar pengesën e sigurimit të kolateralit të nevojshëm për kredi, kemi krijuar partneritet edhe me Fondin Kosovar për Garanci Kreditorë, duke prezantuar për herë të parë dritaren e rimëkëmbjes së gjelbër (shkurt GROW, nga gjuha angleze Green Recovery Opportunity Window), të projektuar enkas për masat e investimit për eficiencë në energji dhe energjinë e ripërtëritshme.

Zotimi i ProCredit Bank për qëndrueshmëri shkon përtej projekteve individuale. Banka përfshin parimet mjedisore, sociale dhe të qeverisjes (shkurt ESG, nga gjuha angleze Environmental, Social and Governance) në çdo nivel të vendimmarrjes, duke siguruar që çdo vendim të vlerësohet kundrejt ndikimit që ka në mjedis, punonjës, klientë dhe komunitetin më të gjerë.

Përveç projekteve të shumta të brendshme dhe investimeve të gjelbra, shembull i shkëlqyer i zotimit të bankës ndaj energjisë së ripërtëritshme dhe qëndrueshmërisë është parku ynë

solar me kapacitet 3MW – ProEnergy. Projekti gjendet në Lipjan, në fshatin Grackë e vjetër dhe mbulon rreth 4 ha tokë. Ai ka kushtuar 2.5 milionë euro dhe prodhimi vjetor i pritshëm është 3711 MWh. Kjo është e barabartë me konsumin e rreth 450 ekonomive familjare me konsum mesatar mujor deri në 700 kWh, duke kontribuar kështu në tranzicionin e energjisë në Kosovë. Projekti do të përdoret për të kompensuar rreth 3,500 tCO2 të emetimeve të vetë Grupit ProCredit në vit.

Përdërisa përfitimet e investimeve në eficiencë të energjisë dhe energji të ripërtëritshme janë të qarta, të inkurajosh pronarët e bizneseve për të investuar në panele solare mund të jetë sfiduese, veçanërisht nëse ata e perceptojnë këtë si kosto të konsiderueshme fillestare dhe shtoj faktin kur ata kanë investime të tjera me prioritet para vetes. Prandaj, edukimi mbetet gur themel i këtij rrugëtimi të vazhdueshëm. ProCredit Bank ka zgjeruar shtrirjen e saj duke u angazhuar në diskutime dhe dialog të vazhdueshëm me bizneset dhe individët privatë, duke lidhur palë të ndryshme të interesit. Shpërndarja e shembujve

Që nga viti

2019

ne kemi financuar

135

investime në sisteme
fotovoltaike që arrijnë
në më shumë se

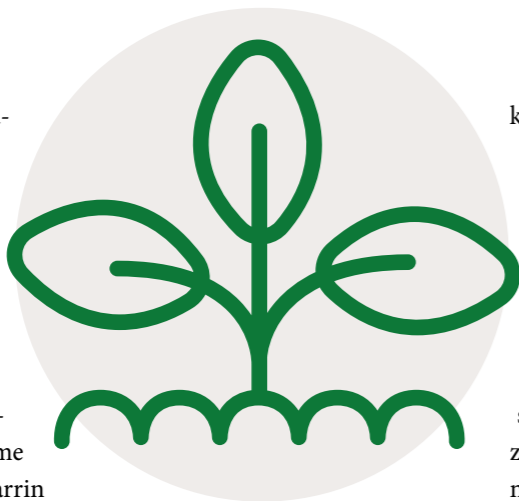


25 MW

kapacitet të instaluar si për
vetë-konsum ashtu edhe për
përdorim komercial.

të investimeve tona dhe praktika-ve më të mira të mundshme na mundëson t'i pajisim të gjitha palët e interesuara me njohuri të thella në lidhje me proceset, rregullativën dhe teknologjitë si sistemet e energjisë së ripërtëritshme, eficiencën në energji dhe praktikatat e qëndrueshme. Kjo ekspertizë e shtuar është e rëndësishme pasi u mundëson bizneseve të marrin vendime duke qenë të mirë-informuar në lidhje me adoptimin e të teknologjive të energjisë së ripërtëritshme dhe eficientë të energjisë.

Ne kemi kuptuar se sa më shumë që bizneset bëhen më të vetëdijshme për përfitimet e energjisë së ripërtëritshme dhe të eficientës në përdorim të energjisë, aq më të mëdha janë gjasat që ata



të vazhdojnë të investojnë në praktika të qëndrueshme, duke promovuar rritjen dhe zhvillimin e qëndrueshëm në Kosovë. Ata janë gjithashtu më të përgatitur për të përcjellur luhatjet e çmimeve të energjisë dhe rregulloreve mjedisore, duke shkuar kështu drejt pavarësisë energjetike dhe neutralitetit të

karbonit. Kjo kontribuon në përpjekjet e përgjithshme të Kosovës për të luftuar ndryshimet klimatike dhe për të përmirësuar cilësinë e mjedisit.

Roli i ProCredit Bank në zhvillimin e avancuar të investimeve të qëndrueshme si ato në energji të ripërtëritshme në Kosovë është më shumë se vetëm rol financiar; është zotim për mjedisin, shoqërinë, ekonominë dhe rritjen e vetëdijesimit për qëndrueshmëri. Pavarësisht sfidave, përpjekjet e ProCredit Bank po e shtojnë Kosovën drejt një të ardhmeje të qëndrueshme energjetike, me përfitime konkrete për mjedisin, ekonominë dhe të ardhmen e vendit. Në këtë revolucion të gjelbër, ProCredit Bank nuk është thjesht institucion financiar; është forcë shtytëse për ndryshim dhe përparim.



YLL BILURDAGU

ZYRTAR I ANALIZËS SË PROJEKTIT DHE KOMPANIVE
ZIRAAT BANKASI

Si mund të ndihmojnë shërbimet e qëndrueshme bankare në luftimin e ndryshimeve klimatike?

Gjatë dekadës së fundit, ndryshimi i klimës është bërë një nga sfidat më të mëdha me të cilat përballlet njerëzimi. Studime të shumta tregojnë se ndryshimet klimatike shkaktohen kryesisht nga aktivitetet njerëzore, si djegia e lëndëve djegëse fosile, shpyllëzimi, bujqësia dhe industria, të cilat rrisin përqendrimin e gazeve serrë në atmosferë. Ndryshimet klimatike kanë gamë të gjerë ndikimesh në botë, kryesisht përmes kërcënimeve që vijnë nga shkrirja e akullit dhe ngritja e nivelit të detit, të cilat rrezikojnë komunitetet bregdetare, ishujt dhe ekosistemet. Për më tepër, ato ndryshojnë modelet e motit dhe rritin shfaqjen e ngjarjeve

ekstreme, të cilat më pas ndikojnë në disponueshmërinë e ujit, prodhimin e kulturave bujqësore, sigurinë ushqimore, shëndetin dhe biodiversitetin. Ndërsa klima ndryshon, disa specie mund të duhet të zhvendosen në zona të reja për të gjetur kushte të përshatshme për të mbijetuar. Kjo mund të prishë ekuilibrin e ekosistemeve dhe të ndikojë në shërbimet që ato ofrojnë, si pjalmimi, kontrolli i dëmtuesve dhe cikli i lëndëve ushqyese.

Ndërsa rreziqet vazhdojnë të rriten, ka pasur lëvizje pozitive në ndërgjegjësimin global në lidhje me këto kërcënime. Jo vetëm organizatat mjedisore dhe mediat, por edhe organizatat ndërkombëtare, qeveritë dhe bankat qendrore e kanë

njohur urgjencën dhe kanë ndërmarrë veprime vendimtare në luftimin e këtyre kërcënimeve.

Iniciativa kryesore është marrë nga Kombet e Bashkuara, në dhjetor 2015, në Konferencën e Ndryshimeve Klimatike në Paris, e cila njihet gjerësisht si Marrëveshja e Parisit, me synimin për të kufizuar rritjen mesatare globale të temperaturës sa më shumë nën 2°C mbi nivelet para-industriale dhe për të ndjekur përpjekjet për ta kufizuar atë në 1.5°C. Marrëveshja e Parisit ofron gjithashtu një kuadër për mbështetje financiare e teknike, si dhe për ndërtimin e kapaciteteve për të ndihmuar vendet të përshtaten me ndikimet e ndryshimeve klimatike dhe tranzicionin drejt zhvil-



Investo në panele solare për biznesin tuaj!
Normë efektive duke filluar nga **3.51%**

0 shpenzime administrative | 0 ndotje të ajrit



Apliko Online



limit me normë të ulët karboni. Marrëveshja e Parisit konsiderohet piketë në procesin shumëpalësh për ndryshimet klimatike, sepse ajo bashkon të gjitha kombet për të luftuar ndryshimet klimatike dhe efektet që sjellin ato.

Bashkimi Evropian ka bërë përpjekje historikisht në këtë aspekt. Marrëveshja e Gjellbër Evropiane është një tërësi iniciativash të politikave nga Komisioni Evropian që synojnë ta bëjnë Bashkimin Evropian neutral ndaj klimës deri në vitin 2050. Marrëveshja përfshin një plan për të rritur cakun e BE-së për reduktimin e emetimeve të gazeve serrë për vitin 2030 në të paktën 50% dhe drejt 55% krahasuar me nivelet e vitit 1990. Plani përfshin rishikimin e ligjeve ekzistuese në themelet e tyre

klimatike dhe futjen e legjislacionit të ri mbi ekonominë qarkore, rinovimin e godinave, biodiversitetin, bujqësinë dhe novacionin.

Iniciativa më e fundit është direktiva e miratuar nga Parlamenti Evropian për Kujdesin e Duhur të Qëndrueshmërisë së Korporatave, e cila do të prekë kompanitë me bazë në BE të cilat kanë më shumë se 250 punonjës dhe qarkullim që tejkalon 40 milionë euro, duke u shtrirë në të gjithë sektorët, përfshirë shërbimet financiare dhe kompanitë që nuk janë të BE-së (me qarkullim më të madh se 150 milionë euro për aq kohë sa të paktën 40 milionë euro nga ky qarkullim gjenerohet brenda BE-së). Direktiva vendos rregulla për kujdesin e duhur për të drejtat e njeriut

dhe mjedisin. Ajo trajton çështje si puna nga fëmijët, skllavëria, shfrytëzimi për krah pune, ndotja, dëmtimi mjedisor dhe humbja e biodiversitetit. Rregullat aplikohen për partnerët e zinxhirit të vlerës së një kompanie, duke përfshirë furnizuesit, shpërndarjen, transportin, depozitimin dhe menaxhimin e mbetjeve. Për të luftuar ngrohjen globale, të gjitha kompanitë duhet të krijojnë dhe të ndjekin një plan për ta kufizuar atë në 1.5°C. Mosrespektimi i rregullave rezulton në ekzekutimin e masave ndëshkuese të ashpra nga autoritetet mbikëqyrëse kombëtare. Sanksionet përfshijnë gjoba prej të paktën 5% të qarkullimit global të kompanisë.

Si mund të kontribuojë sektori bankar në këtë sfidë globale?

Luftimi i ndryshimeve klimatike kërkon transformim të rëndësishëm të gjelbër në të gjithë sektorët.

Roli i bankave në këtë përpjekje globale është vendimtar. Ato ndikojnë në mjedis jo vetëm si rezultat i operacioneve të tyre (përdorimi i godinave të shërbimit, përdorimi i energjisë dhe ujit, etj.), por gjithashtu, dhe më e rëndësishmja, nga huat që ato japin. Ndërsa bankat janë të ekspozuara ndaj llojeve të ndryshme riskut që lidhen me pasojat e ndryshimeve klimatike, ato gjithashtu plotësojnë disa mundësi për shkak të rolit të tyre kritik në krijimin e fondeve të nevojshme për transformimin e gjelbër.

Një numër i madh i institucioneve financiare tashmë janë të vetëdijshme për rëndësinë e qëndrueshmërisë në performancën e tyre, në mënyrë që të sigurojnë vijimësinë e veprimtarisë së tyre pa cenuar mundësitë e brezave të ardhshëm.

Krahas respektimit të standardeve më të larta mjedisore, sociale dhe të qeverisjes (shkurt ESG, nga gjuha angleze Environmental, Social, and Governance) në operacionet e përditshme, bankat kanë mundësinë të ndikojnë pozitivisht përmes drejtimit të fondeve në projekte të qëndrueshme dhe te kompanitë që janë të vetëdijshme për standardet ESG dhe i implementojnë ato.

Ne, në Ziraat Group, kuptojmë rëndësinë e garantimit të qëndrueshmërisë mjedisore dhe sociale, si dhe të rritjes ekonomike gjithëpërfshirëse në kuadrin e perspektivës së zhvillimit të qëndrueshëm dhe jemi të vetëdijshëm për kontributin që mund të japim në këtë drejtim si institucion financiar. Banka jonë është e vendosur që të zhvillojë në vijimësi projekte me synimin për të integruar parimet e qëndrueshmë-

risë të pranuar botërisht në modelin tonë të biznesit. Në vitin 2014, Politika e Qëndrueshmërisë e institucionit tonë, e cila përmbledh vizionin, synimet dhe qasjen e Bankës për qëndrueshmërinë dhe përcakton qëndrimin e bankës ndaj mjedisit, shoqërisë dhe boshteve produkt/shërbim, u pranua nga Bordi i

Drejtorëve dhe u shpall publikisht. Pas kësaj, u miratua dokumenti strategjik për Shërbime Bankare të Përgjegjshme dhe u shpall si një nga strategjitë kryesore të Ziraat Bank, e cila synon të integrojë parimet e qeverisjes së risikut mjedisor dhe social në modelin e biznesit të bankës.





Kjo politikë përqendrohet në ofrimin e financimit me ndikim mjedisor dhe social bazuar në katër shtyllat vijuese:

- 1 perspektivat afatgjata mjedisore dhe sociale;
- 2 financimi i veprimtimit për ndryshimet klimatike dhe tranzicionin në ekonomi me karbon të ulët;
- 3 qasja ndaj vendimmarrjes duke marrë parasysh çështjet mjedisore dhe sociale dhe risqet shoqërore potenciale; dhe
- 4 zhvillimi dhe integrimi në vijimësi i parimeve të qëndrueshmërisë të pranuar botërisht në modelin e biznesit të bankës.

Me rritjen e shpejtë të interesit për financimin e gjelbër dhe të qëndrueshëm në mesin e investitorëve në mbarë botën, grupi Ziraat ka zhvilluar “Kuatrin e Financimit të Gjelbër, Social dhe të Qëndrueshëm”, i cili ofron një sërë kriteresh të qarta dhe transparente për të mundësuar investime që mbështesin tranzicionin në ekonomi me karbon të ulët dhe krijojnë vlerë afatgjatë për palët e interesuara dhe shoqërinë në tërësi. Kriteret e vendosura janë përgatitur në përputhje me praktikën ndërkombëtare dhe pasqyrojnë përkufizimin e bankës për projektet si të qëndrueshme nëse ato kanë të bëjnë me fushat vijuese: energjia e ripërtëritshme, godinat e gjelbra, transporti i pastër, efica e energjisë, menaxhimi i qëndrueshëm mjedisor i burimeve natyrore të gjalla, menaxhimi i qëndrueshëm i ujërave

dhe ujërave të ndotura dhe përdorimi i tokave, parandalimi dhe kontrolli i ndotjes, tranzicioni në ekonomi qarkore, krijimi i punësimit, aksesimi në shërbimet thelbësore, strehimi i përbalueshëm, etj.

Prandaj mund të përfundojmë se shtytësit aktualë të institucioneve financiare drejt qëndrueshmërisë nuk janë vetëm faktorët e jashtëm, si presioni apo rregulloret, por edhe faktorët e brendshëm, si ndërgjegjësimi për seriozitetin e situatës në lidhje me ndryshimet klimatike, si dhe rrethanat dhe mundësitë e shumta që rrjedhin nga implementimi i këtyre standardeve dhe praktikave, të cilat sjellin përfitime për klientët tanë, bankën, mjedisin dhe shoqërinë.



GJAKUSH ÇAPARI
KOORDINATOR I PROGRAMIT NË OJQ-NË
“CLIMATE AWARENESS ASSOCIATION”

Kapitullit “E Ardhmja e Financave dhe Bankimi i Qëndrueshëm” i është bashkuar edhe z. Çapari, i cili na ofron një pasqyrë të gjendjes aktuale mjedisore në Kosovë, qëndrueshmërisë, mënyrave të mbrojtjes së mjedisit, ndikimit që kanë individët dhe institucionet. Ndër të tjera, ai ndau me ne këshilla dhe mesazhe të vlefshme.

Duke folur rreth vetëdijësimit të qytetarëve për çështjet mjedisore, Çapari tregon se Kosova përballet me probleme thelbësore sa i përket vetëdijësimit dhe veprimeve ndaj ndryshimeve klimatike për shkak të prioritetit të vogël që kanë këto tema në arsim dhe angazhim të qytetarëve, gjë që vështirëson progresin drejt një të ardhmeje më të qëndrueshme. Megjithatë, kohëve të fundit disa OJQ dhe iniciativa qytetare kanë filluar t’i trajtojnë këto çështje dhe të krijojnë disa programe dhe aktivitete në lidhje me menaxhimin e mbeturinave dhe ekonomisë qarkore, shprehet ai. Tutje Çapari identifikon problemet kyçe mjedisore me të cilat përballet Kosova dhe shkaktarët e tyre:

“Sikurse anembanë botës, edhe në Kosovë po përballemi me rritje shumë të larta dhe rekorde të temperaturave, të cilat ndikojnë drejtpërdrejtë në jetën e njerëzve, kafshëve dhe bimëve. Ndotja e ajrit kryesisht dimrit, për shkak të termocentralit të Obiliqit dhe ngrohjes me dru dhe thëngjill është një tjetër problem i madh në Kosovë. Një shqetësim tjetër është ndotja e ujërave të pastra që shkaktohet prej urbanizmit, rrjedhjeve të pakontrolluara të ujërave të zeza etj., të cilat ndikojnë në ekosistemet ujore. Po ashtu, prerja e drunjve është alarmante, pasi sipas të dhënave të fundit, Kosova humb çdo ditë nga 2 hektarë pyje!”

Duke marrë parasysh ngecjet e theksuara të Kosovës në çështjet mjedisore dhe nivelin e ulët të vetëdijësimit të qy-



“Gjithçka fillon nga individi, sepse ne si individë kemi potencial të madh për ta bërë ndryshimin dhe të ndikojmë tek të tjerët”.

tetarëve, Çapari ndau me ne informacione të punëtorëve që mban organizata në të cilën punon, “Climate Awareness Association”. Në punëtoritë mbi ndryshimet klimatike “Climate Fresk” dhe ekonominë qarkore “Eco-Shift Kosova”, pjesëmarrësit përvetësojnë njohuri në lidhje me ndryshimet klimatike në

mënyrë që ata të bëhen faktorë të ndryshimit në komunitetet e tyre. Disa prej koncepteve që pjesëmarrësit vetëdijësohen pas trajnimit në këto punëtori, e që si fokus kanë zvogëlimin e gjurmëve të karbonit janë: shfrytëzimi i mënyrave alternative të transportit, ndryshimi i produkteve ushqimore, reduktimi i

energjisë elektrike, zbatimi i praktikave të qëndrueshme si psh, reduktimi, riciklimi dhe ripërdorimi i produkteve etj.

Ndër të tjera Çapari thekson urgjencën e integritit të çështjeve mjedisore në planprogramet mësimore si pjesë e një strategjie efektive të ndërgjegjësimit:

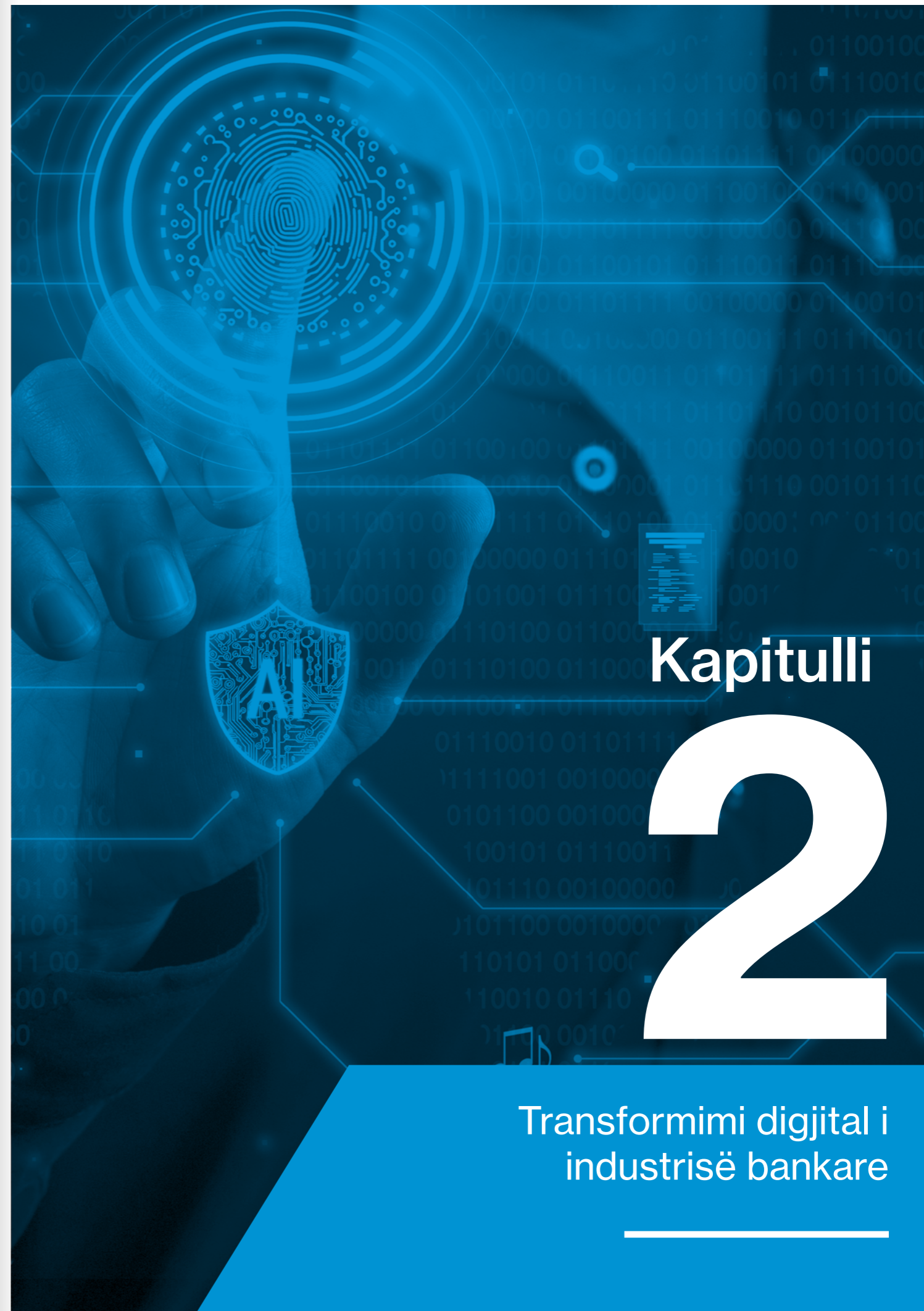
“Ardhmëria jonë varet prej brezave të rinj. Ata duhet të edukohen dhe vetëdijësohen për rëndësinë e mbrojtjes së mjedisit dhe të krijojnë sjellje për zbatimin e praktikave të qëndrueshme”.

Kurse sa u përket institucioneve, ai potencon që ato vazhdimisht duhet të investojnë në fushatat vetëdijësuese në lidhje me çështjet mjedisore, e madje të aplikojnë edhe gjoba:

“Institucionet mund të krijojnë edhe programe shtetërore për të nxitur praktikatat e qëndrueshme, si psh. ulja e taksave për individët apo bizneset që aplikojnë energji të ripërtëritshme, çmime më të ulëta për persona që përdorin transport publik, inkurajimi për të mos përdorur qese të plastikës etj. Por edhe gjobat duhet të jenë më efektive, sa i përket psh. ndotjes së qëllimshme të mjedisit, hedhjes së pakontrolluar të mbeturinave”.

Si përfundim z. Çapari na bën me dije se dëmet që shkaktohen nga ndryshimet klimatike ndodhin nga aktivitetet njerëzore dhe janë të pariparueshme, duke i shtuar kësaj edhe një thirrje ndërgjegjësuese për përgjegjësinë që kemi secili prej nesh për t’u kujdesur për mjedisin tonë:

“Ne nuk mund të ofrojmë zgjidhje për problemin e ndryshimeve klimatike por mund të marrim urgjentisht veprime të vogla për të zvogëluar ndikimin që ato kanë në mjedis. Të gjithë ne duhet të informohemi më shumë në lidhje me çështjet mjedisore, shkaqet dhe pasojat e ndryshimeve klimatike, si dhe ta zvogëlojmë gjurmën tonë të karbonit ashtu që të kontribuojmë në një të ardhme më të gjelbër dhe më të qëndrueshme”, thotë Çapari.



Kapitulli

2

Transformimi digjital i industrisë bankare



XHANAN KARAQA
DREJTORE E SHËRBIMIT PËR SIGURI
NLB BANKA

Rritja e sigurisë së informacionit dhe privatësisë në epokën e shërbimeve bankare digjitale

Digjitalizimi i shërbimeve bankare ka transformuar industrinë financiare në Kosovë, duke u ofruar klientëve mënyra të volitshme dhe efçente për të menaxhuar financat e tyre.

Digjitalizimi i shërbimeve bankare ka transformuar industrinë financiare në Kosovë, duke u ofruar klientëve mënyra të volitshme dhe efçente për të menaxhuar financat e tyre. Ndërsa bankat përdorin teknologjitë digjitale, është thelbësore që siguria e informacionit dhe privatësia e të dhënave të trajtohet me prioritet për të mbrojtur klientët dhe integritetin e sistemit financiar. Ky artikull hulumton rëndësinë e digjitalizimit të bankave, ndikimin e digjitalizimit në sigurinë dhe privatësinë e informacionit, nevojën për lartësimin e infrastrukturës, pajtueshmërinë me kërkesat ligjore dhe standardet ndërkombëtare, bashkëpunimet me organet rregullatore, trajnimin e stafit dhe fushatat e ndërgjegjësimit të klientëve për promovimin e produkteve digjitale

ndërkohë që garantohet privatësia dhe siguria e të dhënave.

Rëndësia e digjitalizimit të bankave

Digjitalizimi i bankave ofron përfitime të shumta, duke përfshirë përvojat e përmirësuara të klientëve, proceset e thjeshtësuara, rritjen e efçencës operative dhe kursimin e kostos. Vitet e fundit, numri i përdorimit të kanaleve elektronike (në tekstin e mëtejme e-kanale) për pagesa është rritur ndjeshëm. Nëse specifikohet sipas numrit të transaksioneve, në vitin 2021 janë kryer rreth 7 milionë transaksione përmes e-kanaleve dhe është shënuar rritje prej 26.4 për qind nga viti 2020 (Raporti Vjetor i BQK-së 2021). Klientët mund të hyjnë në llogaritë e tyre, të transferojnë fonde, të paguajnë faturat dhe të kryejnë transaksione të ndryshme lehtësisht nga pajisjet e tyre, duke

kursyer kohë dhe mund. Digjitalizimi u mundëson bankave të ofrojnë shërbime të personalizuar, siç janë rekomandimet e produkteve të përshtatura enkas dhe mjetet e menaxhimit financiar, bazuar në analizën e të dhënave të klientëve. Për më tepër, ai nxit përfshirjen financiare duke arritur popullsitë pa banka dhe zonat e pashërbyera përmes shërbimeve bankare mobile dhe zgjidhjeve të pagesave digjitale.

Ndikimi i digjitalizimit në sigurinë dhe privatësinë e informacionit

Ndërsa digjitalizimi sjell avantazhe të rëndësishme, ai gjithashtu paraqet rrisje dhe sfida të reja në lidhje me sigurinë e informacionit dhe mbrojtjen e privatësisë. Ekosistemi digjital po vihet gjithnjë e më shumë në cak për kërcënime kibernetike, thyerje të

të dhënave dhe aktivitete mashtruese. Si kujdestar të të dhënave të klientëve, bankat duhet të implementojnë masa të forta sigurie për t'u mbrojtur nga këto kërcënime. Dështimi për ta bërë këtë mund të rezultojë në dëmtim të rëndë të reputacionit, humbje financiare dhe pasoja nga autoritetet rregullatore. Ruajtja e informacionit të ndjeshëm nuk është vetëm detyrim ligjor dhe etik, por edhe imperativ strategjik për të fituar dhe mirëmbajtur besimin e klientit.

Respektimi i kuadrit legjislativ, standardeve ndërkombëtare dhe direktivave të BE-së

Sipas Raportit të Komisionit të BE-së për Kosovën 2022, Kosova ka zhvilluar aftësitë themelore në fushën e sigurisë kibernetike. Mirëpo, Kosovës i mungon një kuadër legjislativ gjithëpërfshirës, mekanizma operacionalë, kapacitete teknike dhe burime njerëzore për të vepruar në mënyrë efektive në kontekstin e hapësirës kibernetike. Megjithatë, Ligji për Sigurinë Kibernetike i adoptuar në shkurt 2023, ka për qëllim të vendosë parimet e sigurisë kibernetike, institucionet që zhvillojnë, implementojnë dhe promovojnë politikat e sigurisë kibernetike, përgjegjësitë e autoriteteve në fushën e sigurisë kibernetike, detyrat e subjekteve të sigurisë kibernetike, bashkëpunimin ndërinstytucional, parandalimin dhe luftimin e krimit kibernetik në Republikën e Kosovës kundër çdo kërcënimi apo sulmi, si dhe me këtë ligj themelohet Agjencia e Sigurisë Kibernetike. Respektimi i kërkesave të ligjit dhe adoptimi i standardeve ndërkombëtare si ISO 27001 (Sistemi i Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit) dhe respektimi i Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale përkatësisht Rregullores së Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave (shkurt GDPR, nga gjuha angleze



Përditësimi i infrastrukturës dhe adoptimi i cloud computing

Për të mbështetur përpjekjet e digjitalizimit, bankat duhet të investojnë në përditësimin e infrastrukturës, duke përfshirë rrjete të forta, serverë të sigurt dhe qendra të besueshme të të dhënave. Adoptimi i teknologjive të burimeve kompjuterike në cloud mund të rrisë mundësitë për shkalëzim, fleksibilitet dhe qasje duke mirëmbajtur standarde të forta sigurie. Megjithatë, do të duhej t'i kushtohet vëmendje përzgjedhjes së ofruesve me reputacion të shërbimeve në cloud që trajtojnë me prioritet privatësinë e të dhënave dhe veprojnë në pajtim me rregulloret relevante.

General Data Protection Regulation) mund të forcojë ndjeshëm praktikën e sigurisë së informacionit dhe privatësisë. Këto korniza dhe standarde mund të ofrojnë qasje sistematike për menaxhimin dhe sigurimin e të dhënave të ndjeshme, duke siguruar implementimin e kontroleve të duhura, vlerësimin e riskut dhe auditimet e rregullta. Pajtu-

eshmëria me GDPR fuqizon bankat të mbrojnë të dhënat e klientëve, të marrin pëlqimin e informuar dhe të krijojnë procese transparente për trajtimin e të dhënave. Duke iu përmbajtur këtyre standardeve, bankat demonstrojnë zotimin e tyre për praktika të forta sigurie dhe për ndërtimin e besimit me klientët.

Bashkëpunime të ngushta me organet rregullatore

Organet rregullatore luajnë rol vendimtar në sigurimin e një mjedisi bankar digjital të sigurt. Bankat do të duhej të krijojnë bashkëpunime të forta me këto subjekte për të qëndruar të informuar për rregulloret në zhvillim, udhëzimet e sigurisë dhe praktikën më të mira. Bashkëpunimet nxisin ndarjen e njohurive, ofrojnë njohuri më të thella mbi kërcënimet e sapodala dhe u mundësojnë bankave të përshtatin strategjitë e tyre të sigurisë në përputhje me rrethanat. Organet rregullatore luajnë gjithashtu rol jetik në zbatimin e detyrueshëm të pajtueshmërisë dhe llogaridhënien nga bankat për mbrojtjen e të dhënave të klientëve.

Trajnimi dhe ndërgjegjësimi i personelit

Punonjësit janë linja e parë e mbrojtjes kundër kërcënimeve kibernetike. Bankat i kanë dhënë prioritet programeve gjithëpërfshirëse të trajnimit për të edukuar personelin mbi protokollin e sigurisë, praktikën më të mira dhe kërcënimet e sapodala. Seancat e rregullta të trajnimit mund t'u ndihmojnë punonjësve të identifikojnë dhe të reagojnë në mënyrë efektive ndaj incidenteve potenciale të sigurisë, të jenë syçelë dhe të mbrojnë informacionin e klientit. Përveç kësaj, bankat kanë ndërtuar një kulturë të ndërgjegjësimit dhe llogaridhënies për sigurinë kibernetike në mesin e punonjësve për të përforcuar rëndësinë e sigurisë së informacionit.

Fushatat e ndërgjegjësi- mit të klientëve

Ndërsa bankat promovojnë produktet dhe shërbimet e tyre digjitale, është po aq e rëndësishme që të rritet ndërgjegjësimi i klientëve për privatësinë dhe sigurinë e të dhënave. Përmes Shoqatës së Bankave të Kosovës, bankat në vazhdimësi ndërmarrin fushata ndërgjegjësi- mi, me fokus në edukimin e klientëve për risqet që lidhen me transaksionet digjitale, praktikatat e sigurta online dhe mënyrat e njohjes dhe raportimit të kërcënimeve potenciale. Ndërkohë, bankat përdorin kanale të ndryshme, duke përfshirë uebsajtet, aplikacionet mobile, mediat sociale dhe materialet edukative, për të shpërndarë informacion dhe për të ndihmuar klientët të mbrojnë informacionin e tyre personal dhe financiar.



Përfundim

Digjitalizimi i shërbimeve bankare ofron përfitime të jashtëzakonshme, por sjell edhe sfida të theksuara lidhur me sigurinë dhe privatësinë e informacionit. Bankat duhet t'i japin prioritet rritjes së masave të sigurisë, duke përfshirë përmirësimet e infras-

trukturës dhe adoptimin e burimeve në cloud, pajtueshmërinë me kuadrin legjislativ dhe standardet dhe rregulloret ndërkombëtare, bashkëpunimet e forta me organet rregullatore, programet gjithëpërfshirëse të trajnimit të personelit dhe fushatat e ndërgjegjësimit të klientëve.



OZAN GÜLHAN
ZËVENDËS DREJTOR
GJENERAL
TERA INVESTMENT BANK



ALBAN HETEMI
UDHËHEQËS I DIVIZIONIT
TË PAJTUESHMËRISË
TEB BANK

Pajtueshmëria me PPP/LFT në epokën e transformimit të bankingut digjital

Vitet e fundit, veçanërisht pas pandemisë së COVID-19, revolucioni digjital ka transformuar perspektivën bankare, duke i bërë shërbimet dhe produktet bankare më të qasshme dhe më të përshtatshme për klientët e bankave në mbarë botën. Shërbimet bankare digjitale kanë revolucionarizuar mënyrën se si njerëzit menaxhojnë financat e tyre, sepse këto ofrojnë mundësi për qasje të shpejtë për klientët në mbarë botën.

Transformimi digjital ka sjell gjithashtu sfida të reja nga aspekti i pajtueshmërisë, veçanërisht nga perspektiva e sigurisë financiare, duke përfshirë luftën kundër pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit. Duke marrë parasysh që transaksionet financiare po migrojnë gjithnjë e më shumë në kanalet digjitale, organet rregullatore dhe institucionet

financiare duhet të përshtasin masat dhe programet e tyre të pajtueshmërisë për të trajtuar në mënyrë efektive rreziqet, që lidhen me shërbimet bankare digjitale.

Institucionet financiare dhe drejtuesit e tyre janë përballur me ndryshime të shpeshta në rregullore bankare dhe sanksione të shtuara si dhe ligje të reja për Parandalimin e Pastrimit të Parave (PPP) dhe Luftimin e Financimit të Terrorizmit (LFT). Krahas kësaj ka pasur edhe incidente financiare, të cilat kanë goditur banka të ndryshme dhe institucione të tjera financiare. Për të luftuar një fenomen të tillë, bankat dhe institucionet e tjera financiare kanë nevojë për një program të fortë pajtueshmërie me qëllim që të ndalojnë kriminelët të shfrytëzojnë platformat financiare për të pastruar paratë e tyre me burime të fondeve të paligjshme.

Më poshtë janë paraqitur disa trende, që mund të dominojnë në fushën e Pajtueshmërisë për PPP/LFT:

- Rritja e përdorimit të teknologjisë në pajtueshmëri

- Inteligjenca Artificiale (IA) në menaxhimin e alerteve për PPP/LFT

- Pajtueshmëria PPP/LFT për kriptovaluta

- Transparencë mbi pronësinë përfituese

- Ndarja e informacionit ndërmjet bankave

Vula, e cila i jep të ardhmes një mundësi.



Vula "Ne krijojmë gjurmë më të mira" përfaqëson kujdesin tonë për shoqërinë, individët dhe mjedisin, me të cilën NLB Banka integron gjithnjë e më shumë qëndrueshmërinë në veprimtarinë e saj. **Kjo vulë është simbol i përkushtimit tonë për të lënë pas vetëm gjurmët më të bukura.**

NLB Banka



II. Transformimi në bank- ingun digjital dhe Pajtu- eshmëria me PPP/LFT

Shërbimet bankare digjitale përfshijnë një sërë shërbimesh financiare, që ofrohen përmes kanaleve digjitale, si platformat bankare online dhe aplikacionet mobile. Këto platforma kanë përjetuar rritje të madhe, duke tërhequr një bazë të larmishme klientësh, që kërkojnë qasje dhe transaksione financiare pa ndërprerje. Megjithatë, natyra e tyre pa kufij dhe shpejtësia e madhe në transaksione i bënë ato të ndjeshme ndaj shfrytëzimit nga kriminelët, që synojnë të pastrojnë fonde të paligjshme apo të financojnë terrorizmin.

Epoka digjitale ka paraqitur si mundësi ashtu edhe rreziqe për institucionet financiare. Nga njëra anë, shërbimet bankare digjitale kanë mundësuar

transaksione financiare efçente dhe pa ndërprerje, duke e bërë më të lehtë për klientët lëvizjen e fondeve në nivel global. Nga ana tjetër, epoka digjitale ka krijuar gjithashtu rrugë të reja për pastrimin e parave, financimin e terrorizmit dhe aktivitete të tjera të paligjshme. Rregullatorët në mbarë botën kanë reaguar ndaj këtyre sfidave, duke implementuar rregullore të rrepta për PPP/LFT, duke e bërë të domosdoshme që institucionet financiare të përshtasin strategjitë e tyre të pajtueshmërisë.

Institucionet financiare e kanë pranuar se është nevojë për të shfrytëzuar teknologjinë, për të forcuar përpjekjet e tyre për pajtueshmëri me standartet PPP/LFT. Analitika e avancuar, inteligjenca artificiale dhe algoritmet e mësimi automatik janë bërë mjete jetike në detektimin dhe parandalimin

e krimeve financiare. Këto teknologji u mundësojnë institucioneve financiare të analizojnë sasi të mëdha të dhënash, të identifikojnë modele, që përsëriten dhe të detektojnë aktivitete dhe transaksione të dyshimta në kohë reale, duke rritur ndjeshëm aftësinë e tyre për të luftuar pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit.

Sistemet tradicionale të monitorimit të transaksioneve të bazuara në rregulla po zëvendësohen gradualisht nga zgjidhje më të sofistikuara dhe të përshtatura. Algoritmet e inteligjencës artificiale dhe të mësimi automatik mund të mësojnë dhe të përshtaten vazhdimisht me modelet në zhvillim të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit, duke përmirësuar saktësinë e detektimit, duke reduktuar rezultatet false (ang. false positives) me rritjen

e cilësisë së raporteve të aktiviteteve të dyshimta. Për më tepër, këto teknologji u mundësojnë institucioneve financiare të kryejnë vlerësime më të forta të rrezikut, duke analizuar sjelljen e klientëve, modelet e transaksioneve dhe pikat e tjera relevante të të dhënave, duke siguruar kështu qasje më të synuar dhe më efçente për pajtueshmërinë.

Proceset si Njih Klientin Tuaj (NjKT) dhe Kujdesi i Duhur ndaj Klientit (KDK) janë komponentë thelbësorë të Programit të Pajtueshmërisë PPP/LFT. Shërbimet bankare digjitale ofrojnë mundësi për t'i bërë këto procese më efçente, duke përdorur automatizimin dhe digjitalizimin. Zgjidhjet e verifikimit digjital të identitetit, si autentikimi biometrik dhe verifikimi i dokumenteve, u mundësojnë institucioneve financiare të verifikojnë identitetin e klientëve nga distanca, duke siguruar pajtueshmërinë ndërkohë që ofrojnë shërbim të integritetit të klientëve nga distanca.

Epoka digjitale ka theksuar rëndësinë e bashkëpunimit dhe shkëmbimit të informacionit ndërmjet institucioneve financiare dhe rregullatorëve. Duke pranuar faktin se krimet financiare nuk njohin kufij gjeografikë, institucionet po bashkëpunojnë gjithnjë e më shumë dhe po ndajnë informacione për të rritur aftësinë e tyre për të detektuar dhe parandaluar pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit. Platformat digjitale dhe rrjetet e sigurta të shkëmbimit të informacionit lehtësojnë komunikimin në kohë reale, duke mundësuar veprim të shpejtë dhe përpjekje të koordinuara.

Zgjidhjet e teknologjisë rregullatore (nga gjuha angleze Regulatory Technology) janë shfaqur si mjete thelbësore për institucionet financiare për të ndihmuar ato në menaxhimin e kompleksitetit të pajtueshmërisë me PPP/LFT në epokën digjitale. Këto zgjidhje automatizojnë proceset e pajtueshmërisë,

monitorojnë ndryshimet rregullatore dhe ofrojnë aftësi të forta raportimi. Platformat RegTech u mundësojnë institucioneve financiare të thjeshtësojnë përpjekjet e tyre për pajtueshmërinë, të ulin kostot dhe të sigurojnë respektimin e kërkesave rregullatore. Duke shfrytëzuar zgjidhjet RegTech, institucionet financiare mund të qëndrojnë një hap përpara në zhvillim e programit të pajtueshmërisë dhe të fokusohen në ofrimin e shërbimeve bankare digjitale dhe novatore për klientët e tyre.

Derisa shërbimet bankare digjitale vazhdojnë të evoluojnë, po ashtu do të rriten edhe sfidat dhe kompleksitetet që lidhen me pajtueshmërinë për PPP/LFT. Institucionet financiare duhet të mbeten proaktive në përshtatjen e strategjive të tyre të pajtueshmërisë me shërbimet bankare digjitale. Teknologjia blockchain, me transparencën e saj, mund të rrisë gjurmueshmërinë e transaksioneve, duke e bërë më të lehtë detektimin e aktiviteteve të paligjshme.

Epoka digjitale ka paraqitur si mundësi ashtu edhe rreziqe për institucionet financiare.



Nga njëra anë, shërbimet bankare digjitale kanë mundësuar transaksione financiare efçente dhe pa ndërprerje, duke e bërë më të lehtë për klientët lëvizjen e fondeve në nivel global.

III. Sfidat e pajtueshmërisë PPP/LFT dhe zgjidhjet novatore

Perspektiva e shërbimeve bankare digjitale paraqet disa sfida në përpjekjet e pajtueshmërisë me PPP/LFT:

- **Pranimi i klientëve nga distanca:** Shërbimet bankare digjitale lejojnë klientët të hapin llogari nga distanca, pa ndërveprim fizik. Kjo mund të krijojë vështirësi në verifikimin e identitetit të klientëve, pasi metodat tradicionale, si takimet ballë për ballë dhe verifikimi i dokumenteve mund të mos jenë të realizueshme. Masat e Kujdesit të Duhur të Shtuar ndaj Klientit (KDSHK) janë të nevojshme për klientët me rrezik të lartë për procesin e integritetit të klientëve të tillë nga distanca.

- **Anonimiteti dhe pseudonimiteti:** Transaksionet digjitale mund të kryhen përmes pseudonimit apo edhe në mënyrë anonime, duke përdorur kriptovaluta apo sisteme të pagesës digjitale. Ruajtja e anonimitetit e bën të vështirë gjurmimin e origjinës dhe destinimit të fondeve, gjë që ndikon drejtpërdrejt në efektivitetin e procesit të monitorimit dhe hetimit sipas PPP/LFT.

- **Transaksionet ndërkufitare:** Shërbimet bankare digjitale mundësojnë transaksione ndërkufitare pa ndërprerje, përmes vendeve me rrezikshmëri të lartë, duke e bërë të vështirë detektimin dhe parandalimin e pastrimit të parave dhe aktiviteteve të financimit të terrorizmit, që shtrihen nëpër këto vende.

- **Teknologjitë e sapodala:** Përhapja e teknologjive të sapodala si blockchain, inteligjenca artificiale dhe mësimi automatik e shton kompleksitetin e pajtueshmërisë me PPP/LFT. Kriminelët mund t'i shfrytëzojnë këto teknologji për të fshehur aktivitetet e tyre të paligjshme, që kërkon kështu zgjidhje të avancuara teknologjike për vlerësim efektiv dhe detektim të rrezikut.

Për të adresuar sfidat që lindin nga shërbimet bankare digjitale, institucionet financiare, organet rregullatore dhe ofruesit e teknologjisë mund të implementojnë zgjidhje të shumta novatore:

- **Kujdesi i Duhur ndaj Klientit (KDK):** Adoptimi i zgjidhjeve të avancuara për verifikimin e identitetit, duke përfshirë autentikimin biometrik, verifikimin digjital të identitetit dhe shërbimet e verifikimit të dokumenteve mundëson eliminimin e rreziqeve të anonimitetit dhe pseudonimitetit. Këto teknologji rrisin saktësinë dhe eficientësinë e integritetit të klientëve, duke siguruar pajtueshmërinë me rregulloret PPP/LFT.
- **Monitorimi dhe analitika e transaksioneve:** Analitika e avancuar dhe algoritmet e fuqizuara nga inteligjenca artificiale janë duke u përdorur për të monitoruar dhe analizuar sjelljen dhe transaksionet e klientëve. Këto zgjidhje mund të identifikojnë modele, anomalitë dhe aktivitetet të dyshimta, duke u mundësuar zyrtarëve të pajtueshmërisë të detektojnë në mënyrë proaktive pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit.
- **Bashkëpunimi dhe shkëmbimi i informacionit:** Pajtueshmëria efektive me standardet PPP/LFT në epokën e shërbimeve bankare digjitale kërkon bashkëpunim ndërmjet institucioneve financiare, organeve rregullatore dhe agjencive ligj-zbatuese. Shkëmbimi i informacionit, inteligjencës dhe praktikave më të mira mund të ndihmojë në identifikimin e rreziqeve të sapodala dhe në forcimin e reagimit kolektiv ndaj kërcënimeve të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit.



IV. Përfundim

Epoka e shërbimeve bankare digjitale paraqet si mundësi ashtu edhe sfida për institucionet financiare. Derisa shërbimet bankare digjitale vazhdojnë të ri-formësojnë perspektivën financiare, pajtueshmëria me standardet PPP/LFT duhet të evoluojë për të adresuar sfidat dhe rreziqet unike, që dalin nga transformimi i shërbimeve bankare digjitale. Institucionet financiare dhe autoritetet rregullatore kanë rol jetik në implementimin e programeve të forta të pajtueshmërisë, që shfrytëzojnë teknologjinë, bashkëpunimin dhe kujdesin e shtuar për të detektuar dhe parandaluar aktivitetet e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit.

Duke implementuar zgjidhje të avancuara të verifikimit të identitetit, duke implementuar sisteme të monitorimit të transaksioneve në kohë reale, duke

promovuar bashkëpunimin dhe duke investuar në trajnimin dhe ndërgjegjësimin e punonjësve, institucionet financiare mund të forcojnë përpjekjet e tyre në fushën PPP/LFT. Për më tepër, organet rregullatore do të duhej të vazhdojnë të përshtasin dhe të përsosin kornizat e tyre për të qëndruar në hap me zhvillimet teknologjike dhe bashkëpunimin ndërkombëtar, për të krijuar sisteme të fortë dhe kohezive globale të pajtueshmërisë me PPP/LFT.

Derisa perspektiva e shërbimeve bankare digjitale vazhdon të zhvillohet, është thelbësore që rregullatorët dhe institucionet financiare të mbeten proaktive dhe vigjilentë në përpjekjet e tyre për të mbrojtur integritetin e sistemit financiar. Duke vepruar kështu, ata mund të sigurojnë integritetin e sistemit financiar, ndërsa ofrojnë shërbimeve novatore bankare digjitale për klientët e tyre.



AKILE CERNOBREGU HASHANI
UDHËHEQËSE E DEPARTAMENTIT
TË PAGESAVE DHE MBËSHTETJES
SË BIZNESIT
PROCREDIT BANK KOSOVA

Fuqizimi i transaksioneve pa para të gatshme

Bota po lëvizë me shpejtësi drejt një shoqërie pa para të gatshme dhe transaksionet digjitale po bëhen normë në shumë vende. Në përputhje me këtë trend mbarë botëror, Kosova po bën progres në fuqizimin e transaksioneve pa para të gatshme. Të gjithë aktorët në treg janë të angazhuar dhe kjo shënon trend pozitiv; megjithatë, paraja e gatshme mbetet mjete mbizotëruese i pagesës në vend.

Sipas një studimi të Bankës Qendrore të Kosovës, në bashkëpunim me ekspertët të Bankës Botërore, një numër i konsiderueshëm individësh (të moshës madhore) ende kanë nevojë për llogari bankare, krahasuar me bizneset dhe qasjen e tyre në shërbime bankare. Sipas këtij studimi rreth 61 për qind e personave fizikë kanë qasje në shërbime bankare dhe hendeku gjinor është i dukshëm, me mbizotërimin e meshkujve që kanë llogari bankare në krahasim me 15 përqindjen e pjesëmarrjes së femrave. Në të njëjtën kohë, 96.2 për qind e bizneseve kanë akses në një llogari

¹ Kostot e pagesave në tregtinë me pakicë dhe kursimet në Kosovë, shkurt 2022



Sipas këtij studimi rreth

61%

e personave fizikë kanë qasje në shërbime bankare dhe hendeku gjinor është i dukshëm, me mbizotërimin e meshkujve që kanë llogari bankare në krahasim me

15%

e pjesëmarrjes së femrave.



bankare dhe 53.4 për qind e atyre që kanë llogari përdorin shërbime bankare përmes internetit (online), siç u evidentua në vitin 2021.¹ Vlen të theksohet se rreth 97 për qind e pagesave vjetore të iniciuara nga personat e moshës madhore janë transaksione me para të gatshme, kryesisht të filluara në momentin e transaksionit gjatë blerjes së artikujve ushqimorë dhe mallrave thelbësore.

Bazuar në këtë të fundit, Kosova ka shumë punë për të bërë në mënyrë që të nxiten transaksionet pa para të gatshme. Si fillim, forcimi i mekanizmeve të sigurisë dhe puna intensive për rritjen e ndërgjegjësimin të popullatës për besueshmërinë e sistemeve të pagesave është domosdoshmëri. Kjo duhet të shoqërohet me rol aktiv të qeverisë dhe rregullatorëve për të vendosur rregulla dhe rregullore që lehtësojnë dhe mbështesin shërbimet bankare digjitale dhe elektronike në përgjithësi. Nga ana tjetër, sektori bankar dhe biznesi do të duhej të fokusohen në ndërtimin e infrastrukturës së nevojshme për

të lehtësuar zëvendësimin e rrjedhshëm të transaksioneve me para të gatshme me zgjidhje të pagesave elektronike.

Gjatë dy dekadave të fundit, bankat në Kosovë së bashku me Bankën Qendrore kanë punuar në mënyrë aktive për të reduktuar transaksionet me para të gatshme dhe për të promovuar pagesat digjitale. Kontributet e tyre në shërbimet bankare digjitale në dhjetë vitet e mëparshme kanë ndikuar ndjeshëm në reduktimin e përgjithshëm të transaksioneve që kryhen me para të gatshme në vend. Ne kemi luajtur rol aktiv në përfshirje, duke sjellë më shumë individë në sistemin formal bankar dhe duke ofruar qasje në shërbimet bankare.

Strategjia për eliminimin e transaksioneve me para të gatshme në Kosovë filloi me prezantimin e kartave elektronike në vitin 2004, nismë kjo që u pasua me një rrjet të konsiderueshëm të pikave të shitjes (shkurt POS, nga gjuha angleze Point of Sale) dhe bankomateve (shkurt ATM, nga gjuha angleze Automated Teller Machine) në mbarë vendin, duke vijuar me prezantimin e degëve me orar 24/7, qasje në bilancin e llogarisë, si dhe duke u mundësuar klientëve të kryejnë transaksionet e tyre nëpërmjet platformave digjitale. Në mënyrë indirekte kemi ndikuar në uljen e kostos dhe riskut në menaxhimin e parasë së gatshme. Me kalimin e viteve, u zgjerua edhe shumëllojshmëria e shërbimeve bankare të ofruara përmes platformave digjitale të sigurta. U mundësua që individët dhe bizneset të transferojnë fonde, të paguajnë faturat, shërbimet komunale, taksat dhe kontributet e pensioneve dhe të kryejnë blerje në mënyrë elektronike.

Tutje, zhvillimi i platformave mobile lehtëson dhe shpejton qasjen në llogaritë e përdoruesve dhe kryerjen e pagesave nga telefonat e mençur. Duke shfrytëzuar portofolat mobilë dhe aplikacionet për pagesa, klienti mund të blejë dhe të transferojë

para dhe të paguajë fatura, duke reduktuar më tej varësinë nga paratë e gatshme. Paralelisht me prezantimin e platformave digjitale online dhe platformave mobile, bankat në Kosovë kanë ndihmuar shumë në rritjen e ndërgjegjësimit dhe edukimit të klientëve të tyre për përfitimet nga këto platforma përmes fushatave të ndryshme të marketingut dhe nismave edukative me mundësi aksesit për publikun. Kjo u tregua shumë e dobishme jo vetëm për edukimin e klientëve, por ndihmoi edhe publikun në përgjithësi lidhur me mënyrën e përdorimit të shërbimeve dhe platformave digjitale.

Ne vazhduam të inkurajojmë individët dhe bizneset që të adoptojnë metoda digjitale pagese. Si rezultat i gjithë kësaj përpjekjeje dhe angazhimi gjithëpërfshirës, varësia e përgjithshme nga paratë e gatshme ka rënë. Megjithatë, transaksionet me para të gatshme ende mbizotërojnë në Kosovë, siç tregohet në grafikun e mëposhtëm:

Bazuar në shifrat që janë marrë në fund të pesë viteve të fundit, sipas burimeve nga BQK në maj 2023, ka pasur zhvillime pozitive në shfrytëzimin e platformave digjitale, mirëpo shuma e depozitave në para të gatshme në terminalin e bankave ka mbetur e pandryshuar.²

Një fakt tjetër është se shumica e individëve preferojnë të kryejnë një tërheqje të parave të gatshme në muaj dhe kur flasim për sektorë biznesi si tregtia, ndërtimi dhe prodhimi, më shumë se 50 për qind e transaksioneve kryhen ende me para të gatshme.

Bankat ofrojnë shumicën e shërbimeve përmes platformave të sigurta digjitale, shërbimet bankare në internet (online banking), shërbimet bankare mobile (m-banking), tregtia elektronike (e-commerce), e-portofoli (e-wallet), janë shenja premtuese drejt reduktimit të transaksioneve me para të gatshme në Kosovë. Por ende ka më shumë për të bërë, dhe nismat e qeverisë janë vendimtare.

Qeveria e Kosovës është zotuar për transaksione pa para të gatshme si pjesë e zhvillimit ekonomik dhe social. Ka pasur pak veprime ndër vite, por intensiteti i përkushtimit të qeverisë është rritur gjatë pandemisë me prezantimin e E-Kosova, që është platformë digjitale për marrjen e shërbimeve publike në mënyrë elektronike, duke përfshirë pagesën online për shërbimet e marra. Prezantimi i një platforme digjitale për pagesën e tarifave të transportit publik është një tjetër stimul për të ecur drejt një ekonomie pa para të gatshme.

Përveç kësaj, nxitja e përdorimit të terminaleve të pikave të shitjes nga tregtarët në të gjithë vendin, rritja e numrit të pikave të shitjes (POS), veçanërisht në sektorët ku transaksionet me para të gatshme janë më të larta në krahasim me të tjerët është domosdoshmëri. Sipas burimeve nga BQK 2023, në vitin 2022 numri i transaksioneve me karta për frymë në Kosovë arriti në 28.7 transaksione dhe është më i vogël se mesatarja

e transaksioneve me karta për frymë në eurozonë dhe në vendet e rajonit.³

ProCredit Bank në Kosovë, si bankë prijëse në transformimin digjital, ka luajtur rol kyç në reduktimin e transaksioneve me para të gatshme në Kosovë. Fillimisht, me prezantimin e debit dhe kredit kartave ndërkombëtare, të mbështetura nga shumë ATM dhe POS terminale në mbarë Kosovën. ProCredit ishte banka e parë në treg që prezantoi degët me orar 24/7 të pajisura me bankomate, duke u mundësuar klientëve tanë të kryejnë lloje të ndryshme transaksionesh dhe pagesash me kartë, duke përfshirë edhe depozitat e parave të gatshme. Në mënyrë të vazhdueshme, ne kemi rritur shumëllojshmërinë e shërbimeve të ofruara për klientët tanë nëpërmjet platformave digjitale tejet të sigurta, si shërbimet bankare online, ku kërkesat e iniciuara nga qytetarët si

hapja e llogarisë, aplikimi për instrumente kredie, e kështu me radhë, kryhen falë lartësisht të vazhdueshëm të shërbimeve të pagesave që klientët tanë mund të kryejnë nëpërmjet e-banking apo m-banking. Deri sot kemi arritur t'i pajisim të gjithë klientët tanë me të paktën një platformë digjitale, duke ua lehtësuar jetën dhe qasjen në llogarinë e tyre dhe shërbimet bankare 24/7. Rreth 99 për qind e transaksioneve të pagesave të iniciuara nga klientët tanë kryhen nëpërmjet kanaleve digjitale, ndërsa për sa i përket shfrytëzimit të plotë të platformave digjitale, ende mbeten shumë punë për t'u bërë, dhe aty është më se e nevojshme një përpjekje e aktorëve të tjerë në treg, për të kanalizuar shërbimet e tyre sa më shumë të jetë e mundur përmes platformave digjitale dhe të sigurta.

Për më tepër, gatishmëria për të mbështetur qeverinë apo çdo inicia-

tivë rregullatore për implementimin e metodave të pagesave digjitale apo shërbimeve digjitale ka qenë ndër prioritetet kryesore të bankës sonë. Si rezultat i kësaj PCB ishte një nga bankat e para që implementoi Ueb-Shërbimet me Administratën Tatimore dhe Doganën, kreu lartësimin e Sistemit Kombëtar të Kliringut, implementoi platformën E-Commerce, duke mos lënë anësh Regjistrimin dhe Çregjistrimin Online të Hipotekave nëpërmjet Zyrës së Kadastrës, dhe në fund por jo për nga rëndësia, Regjistrin e Llogarive Bankare, një platformë elektronike për trajtimin online të porosive të palëve të treta. Në këtë mënyrë, ne ndikuar jo vetëm në reduktimin e transaksioneve me para të gatshme që shkaktoi reduktim të kostos, por ndihmuam në rritjen e efikasitetit për të gjitha palët e interesuara brenda ekosistemit tonë.

³ Përdorimi i Kartave Bankare në Kosovë, Qershor 2023



² Raportimet nga bankat janë sipas "Rregullores për raportimin e statistikave të instrumenteve të pagesave", shkurt 2023



HANA QERIMI
BASHKËPRONARE/THEMELUESE
E SHKOLLËS DIGJITALE

Në një botë gjithnjë e në lëvizje transformimi digjital është bërë i paevitueshëm. Përderisa teknologjia vazhdon të ecë përpara me shpejtësi të madhe, kemi hyrë në një periudhë ku transformimi digjital nuk është më një opsion, por një nevojë për të qëndruar relevant. Për të na dhënë më shumë informata se ku qëndron zhvillimi teknologjik dhe transformimi digjital në Kosovë dhe rajon, revistës i bashkohet edhe Hana Qerimi.

E pyetur rreth transformimit digjital të institucioneve në Kosovë, Qerimi vlerëson se Kosova ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm drejt transformimit digjital në institucionet publike duke cekur se: “Shumë shërbime si për qytetar ashtu edhe për biznese të cilat kanë kërkuar shumë kohë që të përfundohen, tash mund të realizohen lehtësisht përmes platformës e-Kosova. Mendoj që është bërë punë e mirë në këtë drejtim, sidoqoftë mbetet ende shumë mungesë në pjesën e vetëdijesimit të popullatës në lidhje me mundësitë dhe mënyrën e përdorimit të këtyre shërbimeve”.

Përveç arritjeve të shënuara në drejtim të transformimit digjital, Kosova ende përballet me disa sfida:

“Infrastruktura teknologjike duhet të jetë në nivelin e duhur në mënyrë që transformimi digjital të funksionojë si duhet. Përveç të tjerave, edhe pajisjet teknologjike nuk duhet të jenë të vjetruara, gjë që e bën shumë sfiduese implementimin e suksesshëm të transformimit digjital në qytete të tjera apo edhe zonat rurale të Kosovës. Mungesa e njohurive teknologjike është sfidë shumë e madhe në Kosovë, sidomos te gjeneratat më të vjetra. Përveç kësaj, edhe rezistenca ndaj ndryshimeve bën që shumë procese digjitale të reja të marrin kohë apo të mos funksionojnë si duhet për shkak se shumë persona kanë problem të ndryshojnë shprehjet. Siguria e të dhënave është një ndër sfidat kryesore për implementimin e

“Këshilla ime është që sa më herët të filloni transformimin digjital, aq më mirë, pasi nuk mund të ju ikim trendeve globale, dhe sot, është bërë domosdoshmëri që të kemi sukses”.

suksesshëm të transformimit digjital, pasi të dhënat personale të popullsisë duhet të jenë shumë të sigurta dhe të mos rrezikohen. Për këtë kërkohet ekspertizë e veçantë”.

Transformimi digjital është një kërkesë gjithnjë e në rritje edhe në arsim. Ai është i domosdoshëm për të përmirësuar cilësinë e arsimit dhe për të përgatitur nxënësit dhe studentët në një botë ku teknologjia ka një rol shumë të rëndësishëm. Qerimi na tregon se cilat janë disa nga përfitimet më domethënëse që sjell ky ndryshim në sektorin arsimor:

“Transformimi digjital në arsim sjell një varg të përfitimeve të rëndësishme për nxënësit. Së pari, është qasja e shpejtë në informacion dhe burime të nevojshme përmes teknologjisë dhe internetit, gjë që i mundëson mësuesit dhe nxënësit të jenë në hap me trendet globale. Implementimi i duhur i proceseve digjitale në arsim do të ndihmonte që shkollat të administrohen në mënyrë shumë më të mirë, si dhe



komunat dhe shteti në përgjithësi të kenë informacion dhe të dhëna të sakta në lidhje me suksesin, sfidat dhe potencialin që nxënësit në Kosovë kanë. Kjo do të ndihmonte shumë edhe në vendimmarrjen e duhur sipas nevojave që paraqiten në terren”.

Tutje Qerimi tregon që inkorporimi i teknologjisë në arsim e bën mësimin më tërheqës për nxënësit por edhe i përgatit ata për tregun e punës në të ardhmen. Në anën tjetër edhe të rinjtë në Kosovë po tregojnë interesim të shtuar për zhvillimin e aftësive digjitale:

“Lëndët mund të zhvillohen në mënyrë më interaktive, ku pjesët teori-

ke të orëve mund të shndërrohen në pjesë praktike, në mënyrë që nxënësit të shohin, prekin ose përjetojnë mësimet që i marrin. Përmes përdorimit të teknologjisë nëpër shkolla, nxënësit bëhen më të gatshëm për tregun e punës. Sot jemi të vetëdijshëm se suksesi në çdo profesion lidhet ngushtë edhe me njohuritë e teknologjisë. Interesimi i të rinjve për mësimin e aftësive digjitale është gjithnjë në rritje. Vetëm në Shkollën Digjitale në Kosovë, e cila ofron kurse të programimit, ka rreth 3000 nxënës të moshave 8 deri 18 vjeç që mësojnë aktivisht. Ky numër është gjithnjë në rritje”.



meve dhe ndikimit të kësaj teknologjie në shoqërinë tonë:

“Inteligjenca artificiale po inkuadrohet gjithnjë e më shumë në çdo aspekt të botës digjitale dhe po përmirëson në mënyrë të dukshme shërbimet dhe përvojën e përdoruesve. Disa aplikime të AI-së, që kanë ndikim të madh të njerëzimi, përveç shumë aspekteve tjera, janë në sistemin shëndetësor dhe arsimor. Përmes të dhënave të shumta të mbledhura nga pacientë të ndryshëm, AI mund të ndihmojë në diagnostikime të shpejta dhe shumë të sakta të sëmundjeve të ndryshme. Ajo mund të kontribuojë në parandalimin e shumë sëmundjeve përmes zbulimit të hershëm të simptomave”.

Përveç shëndetësisë, Qerimi tregon se ndikimi i AI në edukim dhe mësim do të jetë shumë i madh pasi që AI ka mundësinë që të personalizojë mësimin për çdo student sipas aftësive dhe nevojave që ka studenti.

“Mund të ndihmojë në vlerësimin e performancës dhe ofrimin e materialeve sipas rezultateve që tregon, në mënyrë që studenti të ketë eksperiencë të mirë të mësimin dhe të arrijë suksesin”.

Për fund biseduam për të ardhmen dhe tendencat për zhvillimet në botën digjitale. Qerimi beson se transformimi digjital do të vazhdojë në sfera të ndryshme të jetës, madje me shpejtësi.

“Automatizimi i proceseve dhe implementimi i paisjeve robotike është në rritje të madhe për shkak të rritjes së produktivitetit dhe uljes së kostos që po rezulton. Edukimi dhe mësimi në distancë gjithashtu është një tendencë tjetër që po rritet dhe që do të përfitojë nga teknologjitë e reja për të krijuar përvoja sa më të mira për nxënësit. Shëndetësia digjitale po rritet vazhdimisht duke ofruar shërbime shëndetësore nga distanca. Sistemi bankar gjithashtu po digjitalizohet çdo ditë e më shumë përmes aplikacioneve të ndryshme Fintech”, deklaroi Qerimi.

Qerimi na tregon disa hapa që duhet të ndjekin institucionet për të arritur transformimin digjital:

“Kur të fillojë procesi i transformimit digjital, duhet së pari të analizohen shumë mirë nevojat që institucioni i ka, të identifikohen problemet dhe mundësitë që do të përmirësoheshin me ndihmën e teknologjisë. Duhet të krijohet një strategji për implementim të qëndrueshëm dhe afatgjatë, dhe të përfshihen persona apo kompani serioze në implementimin e saj. Është

shumë e rëndësishme që institucionet të kenë kujdes që proceset digjitale t'i përshtaten sa më shumë me shprehjet aktuale të përdoruesve, në mënyrë që të mos hasin në rezistencë të mëvonshme ndaj adaptueshmërisë”.

Një tjetër temë aktuale që ka marrë shumë vëmendje është edhe Inteligjenca Artificiale (AI), e cila ka shkaktuar ndryshime të shumta në përditshmërinë tonë. Për të na ndihmuar të kuptojmë më shumë rreth këtij fenomeni me znj. Qerimi diskutuam rreth këtyre ndryshi-



DANIELA BOLLMANN
UDHËHEQËSE E ZYRËS PËR
MBROJTJEN E TË DHËNAVE
TË GRUPIT RBI
RAIFFISEN BANK
INTERNATIONAL



EDITA MUSLIU
ZYRTARE PËR
MBROJTJEN E
TË DHËNAVE
RAIFFISEN BANK
KOSOVA

Mbrojtja e të dhënave dhe privatësia e klientit në bankimin online

Bankimi online është një aktivitet që pareshtur përdoret nga qytetarët nëpërmjet teknologjisë bashkëkohore. Kjo do të thotë se qytetarët mund t'i kryejnë aktivitetet e tyre bankare nga larg dhe nga cili do vend në krejt pak munita apo sekonda gjatë 24/7.

Në këtë artikull, qëllimi i ynë është që të ofrojmë këndvështrimet gjithpërfshirëse dhe praktikave të mira, duke u mbështetur në përvojat e Bankës Raiffeisen në Kosovë. Ne do të përqëndrohemi në mbrojtjen e të dhënave personale përballë kërcënimeve nga jashtë, por poashtu do ta hulumtojmë konceptin vital të Bankës Raiffeisen International AG të mbrojtjes së të dhënave brenda vetë Bankës. Është me rëndësi që të pranohet se banka, gjithashtu, duhet t'i nënshtrohet udhërrëfyesve strikt dhe parimeve, kur trajton të dhëna personale, pasi që ka kufizime për atë se çka mund të bëjë me informatat e ndjeshme.

Le të fillojmë me mbrojtjen e të dhënave personale, si bëhet kjo dhe cilat janë implikimet? Përgjigjja në këtë pyetje është më komplekse meqë, përfshin çështje të mbrojtjes së privatësisë dhe të vjedhjes së identitetit; gjatë bankimit online përdoruesit zbulojnë informata siç është, emri, mbiemri, lokacioni, adresa e emailit dhe më shumë, që mund të përfundojnë të komprometuara për shkak të shkeljes së të dhënave.¹

Të 'dhëna personale' sipas Ligjit të Kosovës për Mbrojtjen e të dhënave personale definojnë çdo informacion në lidhje me një person fizik të identifikuar ose të identifikueshëm ("subjekt i të dhënave"); një person fizik i identifikueshëm është ai, i cili, mund të identifikohet drejtpërdrejt

ose jo drejtpërdrejt, veçanërisht duke iu referuar një identifikuesi në bazë të një emri, një numri identifikimi, të dhënave rreth vendndodhjes, një identifikues online, ose një apo më shumë faktorë specifikë për identitetin fizik, psikologjik, gjenetik, mendor, ekonomik, kulturor ose social të atij personi fizik;²

Rregullorja e përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave personale (GDPR) që ka hyrë në fuqi në Maj të vitit 2018³ e ka ngritur vetëdijen për mbrojtjen e të dhënave personale, brenda dhe jashtë BE-së dhe ka nxitur kompanitë që të përshtasin praktikave të tyre për të konsideruar parimet e mbrojtjes së të dhënave.⁴

Kosova e ka përditësuar legjislacionin e saj në përputhshmëri me Rregulloren e

¹ Ligji Nr. 06/1-082 për mbrojtjen e të dhënave personale, neni 3, para 1, nën-paragrafi 1.1

² Dokumenti Punues i stafit të Komisionit [...] që e shoqëron dokumentin për komunikim nga Komisioni tek Parlamenti Evropian dhe Këshillin e mbrojtjes së të dhënave si një shtyllë e fuqizimit të qytetarëve dhe qasjes së EU-së ndaj transformimit digjital – dy vite të zbatimit të Rregullores së përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave personale (COM (2020) 264 final), fq.27

përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave personale (GDPR)³, megjithëse efektet e zbatimit ende mbeten për t'u parë.

Derisa në bankat në Kosovë kanë zënë vend politikat e mbrojtjes dhe mekanizmat e mbrojtjes, duke i bërë ato përgjithësisht të sigurt, ato megjithatë nuk janë plotësisht të lira nga rreziku në rritje i sulmeve kibernetike, dhe ato kanë nevojë për përshtatje dhe përpunshmëri të vazhdueshme të sistemit.

Me analizimin e mëtejme të çështjeve të privatësisë dhe bankimit online një nga Bankat që vepron në Kosovë, përkatësisht Banka Raiffeisen (RBKO), që është një degë e Bankës International AG (RBI) dhe anëtare e RBI Group, shërben si shembulli praktik për të demonstruar se si bankat merren me sigurinë e të dhënave të klientëve, të të punësuarve dhe partnerëve dhe cilat masa i shfrytëzojnë ata, si i përgjigjen ata ndryshimeve rapide teknologjike, apo thjeshtë si e mbrojnë ata informacionin dhe poashtu infrastrukturën teknike.

Në linjë me parimet e sigurisë së RBI Group, Banka Raiffeisen Kosovë (RBKO), anëtare e Grupit RBI, poashtu i zbaton Parimet e sigurisë dhe i ofron rekomandimet vijuese:

- Përdorni apo qasuni vetëm në domenin me emër zyrtar Raiffeisen Bank Kosovo: raiffeisen-kosovo.com
- Bëhuni të kujdesshëm për informatat e ndjeshme që i ofroni online, meqë Banka Raiffeisen e Kosovës, kurrë nuk do t'ju pyes për informata të ndjeshme siç është: fjalëkalimi, OTP apo numri personal PIN, apo detajet e kartës së kreditit nëpërmjet telefonit, tekst porosive apo email-ave.
- Shmangni përdorimin e shërbimeve e-Banking në kompjuterët publik, dhe mos i përdorni ata publik Wi-Fi.
- Mos i ruani kredencialet bankare përveç nëse të mbyllura ('drynosura').
- Mos e përdorni të njëjtin fjalëkalim për entitete tjera, siç janë platformat sociale të mediave.
- Shmang instalimin e çfarë do 'software' jo standard/jo të zakonshme apo të pabesueshëm në aparataturat personale.
- Monitoro në vazhdimësi transaksionet në llogari, mundësisht në baza ditore (siç është përmes platformës Raiffeisen Plus).
- Përdor shërbimet online në mjedise të përditësuara – siç është që, sistemi operues dhe shpalosës të kenë të instaluar përditësimet e fundit.
- Posedo zgjidhje funksionale kundër sulmeve kibernetike.
- Gjithnjë dil në mënyrë manuale nga sistemi kur të keni përfunduar me shërbimet bankare.⁵

Në RBI Group, parimet fundamentale të sigurisë përfshijnë:

- **KONFIDENCIALITETI** informacioni nuk bëhet i disponueshem për individët e paautorizuar, entitetet apo proceset.
- **INTEGRITETI** të siguruarit e saktësisë dhe kompletimit të informacionit.
- **DISPONUESHMERIA** bërja e informacionit të qasshëm dhe të përdorshëm sipas kërkesës së një entiteti të autorizuar.⁴

Të gjitha masat dhe rekomandimet nga më lartë zbatohen dhe fuqishëm rekomandohen nga Banka Raiffeisen Kosovë, dhe institucionet e tjera në Kosovë, megjithëse çështjet e privatësisë dhe bankimi online mbesin sfida e vazhdueshme përgjatë sektorit.

Tani le ta shikojmë mbrojtjen e të dhënave personale brenda vetë institucionit të bankës.

Të dhënat e bankës, në të vërtetë për shumë arsye konsiderohen informata të ndjeshme, dhe kryesisht për shkak të mundësisë së tyre për t'u keqpërdorë, që mund të rezultojë me dëme të mëdha për individët e afektuar. Zbulimi i tekno-

logjisë digjitale dhe të mbështeturit në rritje në metodat e pagesave elektronike e kanë bërë esenciale për individët dhe institucionet që ta prioritojnë mbrojtjen e të dhënave dhe sigurinë e të dhënave ashtu siç mund ta lexoni në masat e sugjeruara më lartë.

Nje aspekt i mëtejme i rëndësishëm për t'u konsideruar është ai se, nuk janë vetëm kriminelët ata qëparaqesin kërcënim për sigurinë e të dhënave të pagesave. Edhe bankat dhe institucionet e tjera financiare kanë interes të vërtetë në shfrytëzimin e këtyre të dhënave për qëllime të ndryshme. Si do qoftë, është e domosdoshme që masat strikte të

mbrojtjes së të dhënave të jenë të vendosura brenda bankës (Fjala kyçe: muret kineze dhe parimi 'Nevojitet ta Di') për t'u siguruar se shfrytëzimi i të dhënave personale bëhet brenda kufijve të kornizës ligjore dhe respektit për privatësinë dhe të drejtat e individëve.

Një fushë, ku të dhënat bëhen posaçërisht të rëndësishme është zbatimi i "procedurave të të dhënave të mençura" apo "vënia dinamike e çmimeve." Këto procese janë dizajnuar për të nxjerrë këndvështrime specifike nga të dhënat e klientëve për reklama dhe qëllime të marketingut. Për ta arritur këtë, vlera të ndryshme janë gjeneruar për të përcaktuar interesin potencial të klientit për produktin apo shërbimin e caktuar. Kjo analizë, shpesh përfshin kërkimin në të dhënat e transaksioneve të pagesave dhe në disa nivele, përfshin të dhëna të jashtme lidhur me mjedisin ku banon klienti. Për shembull, kur vlerësohet përshtatshmëria e klientit për kredi, një grup prej 162 pikave të të dhënave mund të shqyrtohen. Këto pika të të dhënave përfshijnë një varg të gjatë të informacionit, përfshirë detajet për përfitimet sociale, shpenzimet shtëpiake, shpenzimet e automjeteve, shpenzimet bazike lidhur me konsumimin e energjisë, nivelet e të ardhurave, tërheqjet e parave të gatshme, dhe transaksionet e bëra përmes kategorive të e-pagesave siç janë, PayPal dhe Amazon, midis tjerash.

Në një botë ku vetë të dhënat edhe më shumë konsiderohen mjet i vlefshëm, mbrojtja e të dhënave të ndjeshme të bankës merr rëndësi kulmore. Mundësia për keqpërdorim, qoftë nga aktor keqdashës apo organizata me qëllim të mirë, e potencon nevojën për masa strikte të mbrojtjes së të dhënave. Derisa institucionet financiare dhe bizneset kanë poashtu interesa legjitime, obligim për pagesa për qëllime të ndryshme, ato duhet ta navigojnë këtë territor me kujdesin më të madh, duke respektuar kufijtë e



vënë nga rregulloret për mbrojtjen e të dhënave siç është, Rregullorja e përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave.

Përfundimisht, parimi gjithpërfshirës duhet të jetë ai i fuqizimit, që siguron se individët kanë kontrollë për atë se si shfrytëzohen të dhënat e tyre të ndjeshme bankare. Kjo jo vetëm që është në përputhshmëri me qëndrimet e rregulloreve të mbrojtjes së të dhënave, por poashtu e mbështetë besueshmërinë midis institucioneve financiare dhe klientëve të tyre në një botë në rritje të bazuar në të dhëna. Me avansimin e teknologjisë, mirëmbajtja e këtij ekuilibri midis in-

ovacionit dhe privatësisë do të jetë kyç në mbrojtjen e integritetit të informatave të ndjeshme financiare.

Si përfundim, ne jemi përpjekur që në këtë artikull të vejmë dritë në aspektet më të rëndësishme të bankimit online dhe mbrojtjen e të dhënave personale si nga kërcënimet e jashtme ashtu edhe kërcënimet nga brenda vetë institucionit të bankës. Ne kemi hulumtuar një territor kompleks të privatësisë së të dhënave, rreziqet e vjedhjes së identitetit dhe nevojën për mbrojtje sa më të ashpër, dhe poashtu përgjegjësitë e institucioneve financiare.

³ Rregullorja (EU) 2016/679 e Parlamentit dhe e Këshillit të Europës e 27 prillit 2016 për mbrojtjen e personave fizik lidhur me të dhënat personale dhe lëvizjen e lirë të të dhënave të tilla, dhe Direktiva e shfuqizuar 95/46/EC (Rregullorja e përgjithshme për Mbrojtjen e të dhënave)

⁴ Masat teknike dhe organizative të Sigurisë së Grupit (për më shumë, shiko në https://www.rbinational.com/en/who-we-are/security/_jcr_content/root/responsivegrid/contentcontainer/contentbox/downloadlist.download.html/0/Technical%20and%20Organizational%20Measures.pdf, fq.3

⁵ <https://www.raiffeisen-kosovo.com/en/personal/help-tools/tips-about-online-safety.htm>

Make

your
sustainable
transition

happen

Let us guide you to
transform and **grow**
your **business sustainably.**



Kapitulli

3

Mirëqenia financiare:
planifikimi dhe
menaxhimi i parasë



VESA KUQI GAGICA
DREJTORE E DIVIZIONIT TE PAGESAVE DHE THESARIT

Ndërtimi i qëndrueshmërisë së financave: Rëndësia e fondeve emergjente dhe planifikimi i shpenzimeve të papritura

Fondet dhe kursimet emergjente shërbejnë për qëllime të ndryshme në financat personale. Një fond emergjent është caktuar posaçërisht për të mbuluar shpenzimet e papritura dhe urgjente, duke vepruar si një mjet sigurie financiare gjatë krizave të paparashikuara si urgjencat mjekësore ose humbja e punës. Ai duhet të jetë lehtësisht i qasshëm dhe zakonisht duhet të mbulon të paktën tre muaj shpenzime thelbësore të jetesës, në raste specike mund të duhet edhe për periudhë më të gjatë nëse vetëm një anëtar në familje është i punësuar. Ky fond siguron kohë të mjaftueshme për të mbështetur veten dhe familjen tuaj gjatë hartimit të një plani financiar. Megjithatë,

madhësia e një fondi emergjent duhet të personalizohet bazuar në rrethanat individuale financiare dhe kërkesat specifike, pasi situata financiare e çdo personi është unike.

Nga ana tjetër, kursimet janë për qëllimet e planifikuara dhe shpenzimet e ardhshme, siç janë pushimet, edukimi dhe pensionimi. Si fondet emergjente ashtu edhe kursimet janë pjesë integrale për arritjen e fleksibilitetit financiar dhe mirëqenies së përgjithshme. Ato plotësojnë njëri-tjetrin në një plan financiar të harmonizuar dhe luajnë role kritike në arritjen e qëndrueshmërisë financiare.

Duke kuptuar sfidat unike me të cilat përballen qytetarët e Kosovës dhe duke

promovuar adoptimin e zakoneve të kujdesshme të kursimit, ne mund të nxisim një kulturë të qëndrueshmërisë financiare që forcon mirëqenien ekonomike të individëve dhe të kombit në tërësi.

Ekonomia është e prirur ndaj luhatjeve për shkak të faktorëve të tillë si paqëndrueshmëria politike, goditjet e jashtme siç janë fatkeqësitë natyrore, emergjencat shëndetësore ose rëniet ekonomike. Kjo paqëndrueshmëri nënvizon rëndësinë e kursimeve si një mbrojtës kundër kohërave të pasigurta dhe shpenzimeve të papritura. Kursimi i parave nuk është thjesht një zakon, ai është një aspekt jetik i financave personale.

Në fakt pandemia COVID-19 ka theksuar rolin kritik të kursimeve emergjente në ofrimin e sigurisë financiare dhe gatishmërisë gjatë krizave të papritura, familjet me kursime të mjaftueshme emergjente ishin më mirë të përgatitur për të përballuar humbjet e papritura të vendeve të punës, të ardhurave të reduktuara ose shpenzimeve të papritura mjekësore.

Mirëpo, sipas të dhënave të anketimit për kushtet e jetesës në Kosovë 57% e familjeve nuk mund të përballojnë një shpenzim të papritur prej 100 €, ky është një indikator i rëndësishëm i mungesës së mjeteve dhe mungesës së planifikimit për fonde emergjente.¹

Për më tepër, sipas të dhënave të fundit për sektorin bankar në Kosovë, depozitat e qytetarëve në sektorin bankar janë rreth 65% në llogari rrjedhëse, 25%

Sipas të dhënave të fundit për sektorin bankar në Kosovë, depozitat e qytetarëve në sektorin bankar janë rreth

65%

në llogari rrjedhëse,

25%

janë të depozituara me afat dhe

10%

në llogari kursimi.

janë të depozituara me afat dhe 10% në llogari kursimi². Kjo shpërndarje e fondeve në sistemin bankar të Kosovës thekson nevojën për edukim financiar për të promovuar zakone më të mira të kursimit dhe planifikim financiar afatgjatë. Inkurajimi i individëve që të ndajnë një pjesë më të madhe të fondeve të tyre në llogaritë e kursimeve ose në llogaritë e depozitave me afat të gjatë mund t'i ndihmojë ata të përfitojnë më shumë interes dhe të arrijnë qëllimet e tyre financiare afatgjata.

Duke marrë parasysh që qasja në fonde është mjaft e kufizuar nëse nuk kemi një fond emergjent, shumica e qytetarëve përpiqen t'i drejtojnë këto urgjenca tek familjarët ose miqtë e ngushtë. Veçanërisht mbështetja kërkohet tek ata që jetojnë në diasporë duke marrë parasysh që për 8% të ekonomive



¹ Agjencia e Statistikave të Kosovës - Rezultatet e Statistikave për të ardhurat dhe kushtet e jetesës 2020, fq.18
² Shoqata e Bankave të Kosovës, Raportet e tregut për TM2-2023, Bilani i Gjendjes së sektorit bankar të Kosovës

familjare në Kosovë janë burimi kryesor i të ardhurave, përveç të hyrave prej 15% nga pensionet dhe 50% nga sektori privat dhe publik që është burimi më i rëndësishëm i ekonomive familjare.³ Disa burime të tjera të rëndësishme që shihen si kursime janë pensionet, por ato në fakt nuk mund të përdoren sa herë që nevojiten.

Në anën tjetër, institucionet financiare edukojnë klientët për fondet e emergjencës, ofrojnë mjete për të ndjek progresin e kursimeve dhe ofrojnë investime me rrezik të ulët. Ato ofrojnë udhëzime të personalizuar financiare, opsione për kredi për shpenzime të paparashikuara dhe banking online për qasje të lehtë në fondet e urgjencës.

Bankat ofrojnë shumë forma të produkteve të kursimit si llogari kursimi ku qytetarët mund të fitojnë interes dhe në të njëjtën kohë kanë mundësinë e tërheqjes së fondeve sa herë që u nevojiten pa asnjë gjorbë në interes.

Llogaritë e kursimeve janë llogari të depozitave ku individët mund të depozitojnë paratë e tyre të sigurta dhe të fitojnë interes me kalimin e kohës. Këto llogari shpesh nuk kanë tarifa, of-

rojnë qasje të lehtë në fonde dhe janë të përshtatshme për qëllime kursimesh afatshkurtra.

Depozitat me afat janë produkte kursimi që ofrojnë norma më të larta interesi krahasuar me llogaritë e rregullta të kursimit. Me një depozitë me afat, individët depozitojnë një shumë fikse parash për një periudhë të caktuar (p.sh. 6 muaj, 1 vit ose periudhë më të gjatë), në këmbim, fitojnë një normë fikse interesi. Depozitat me afat janë të përshtatshme për individët me qëllime kursimi afatmesme deri në afatgjatë, të cilët mund të përballojnë të bllokojnë fondet e tyre për një kohëzgjatje të caktuar.

Llogaritë individuale të investimeve janë gjithashtu të disponueshme siç janë Letrat me vlerë të Qeverisë së Kosovës apo ato ndërkombëtare të cilat konsiderohen investime të sigurta dhe me rrezikun më të ulët në krahasim me llojet e tjera të investimeve, siç janë investimet në aksione që bartin rrezik më të lartë të luhatjeve në vlerë.

Për më tepër, edhe Qeveria mund të luaj një rol kyç për të ndihmuar qytetarët të ndërtojnë qëndrueshmë-

ri financiare duke zbatuar programe gjithëpërfshirëse të edukimit financiar në shkolla dhe qendra komunitare, ku mund t'i fuqizojë qytetarët me njohuri thelbësore financiare.

Shumë qytetarë të Kosovës, veçanërisht në zonat rurale apo komunitetet e marginalizuara, përballen me barriera në qasjen në shërbimet financiare formale. Promovimi i përfshirjes financiare dhe edukimi i qytetarëve për opsionet e disponueshme janë hapa thelbësorë drejt ndërtimit të qëndrueshmërisë financiare.

Shpenzime të papritura mund të lindin në çdo moment siç janë urgjenca mjekësore, humbje e papritur e punës dhe të tjera. Duke ndërtuar një fond kursimi, individët mund të zbusin ndikimin e ngjarjeve të tilla dhe t'i parandalojnë ata të kalojnë në kriza financiare afatgjatë. Duke dhënë përparësi kursimeve dhe duke promovuar sisteme financiare gjithëpërfshirëse, ne mund t'i fuqizojmë vendet si Kosova për të kapërcyer pasiguritë, për të nxitur ndërmarrësinë dhe për të arritur zhvillim të qëndrueshëm.

Një prej mënyrave që mund të ndjeket për të ndërtuar një fond emergjent është duke ndjek një plan shpenzimi që i jep përparësi kursimit siç është formula e balancuar e parave 50/30/20 , e cila është një strategji e thjeshtë që i ndihmon individët të fillojnë buxhetimin duke shpërndarë të ardhurat e tyre në kategori të ndryshme në mënyrë efektive. Sipas kësaj formule:

50% për nevoja: Alokoni 50% të të ardhurave tuaja për të mbuluar shpenzimet thelbësore, siç janë qiraja/kreditë, sendet ushqimore, transporti, dhe nevoja të tjera.

30% për dëshira: Rezervoni 30% të të ardhurave tuaja për shpenzime për sende dhe aktivitete jo thelbësore, si argëtim, pushime, dhe preferenca të tjera personale.

20% për kursimet: Kurseni dhe investoni 20% të të ardhurave tuaja për ndërtimin e një fondi emergjent apo kursime për pensionim apo të bëhen pagesa shtesë të borxhit përtej minimumit të kërkuar.



Formula e balancuar e parave 50/30/20⁴ mund të shërbejë si një kornizë e thjeshtë për të ndihmuar individët të mbajnë një buxhet të balancuar dhe stabilitet financiar. Sidoqoftë, është thelbësore të rregulloni përqindjet bazuar në rrethanat dhe qëllimet individuale.

Në këtë mënyrë filloni krijimin e një fondi emergjent duke ndërtuar gradualisht këtë fond derisa të arrini objektivin tuaj të dëshiruar. Vendosni transfere automatike nga llogaria

tuaj kryesore bankare në llogarinë tuaj të kursimeve në baza të rregullta (p.sh. mujore). Ndërsa të ardhurat tuaja rriten në bazë të këtij rregulli, atëherë rriten edhe kontributet tuaja të kursimeve.

Duke njohur rëndësinë e kursimeve dhe fondeve emergjente për qytetarët e Kosovës, ky artikull potencion disa prej pikave drejt qëndrueshmërisë financiare. Nëpërmjet strategjive të synuara si edukimi financiar, pro-

duktet e disponueshme të kursimeve dhe përpjekjet bashkëpunuese me Qeverinë, qytetarët e Kosovës mund të kapërcejnë sfidat, të ndërtojnë stabilitet ekonomik dhe të arrijnë një të ardhme të sigurt. Duke nxitur kulturën e kursimeve dhe duke promovuar sisteme financiare gjithëpërfshirëse, Kosova mund t'i fuqizojë qytetarët e saj që të menaxhojnë të papriturat dhe të kontribuojnë në prosperitetin e përgjithshëm të vendit.

³ Agjencia e Statistikave të Kosovës, Rezultatet e Anketës së Buxhetit të Ekonomive Familjare 2022, fq.21

⁴ Warren, E., & Warren Tyagi, A. (2005). All Your Worth: The Ultimate Lifetime Money Plan



DORELA BOÇI
MBIKËQYRËSE E PAJTUESHMËRISË RREGULLATORE
ISBANK KOSOVA

Rëndësia e edukimit financiar në moshë të hershme

Edukimi financiar në moshë të re ka një rëndësi të madhe për jetën, kulturën, mirëqenien dhe të ardhmen financiare të një personi. Të kuptuarit e koncepteve bazë financiare dhe aftësisë për të menaxhuar paratë është një aftësi jetësore që duhet mësuar, zhvilluar dhe kultivuar që në moshë të re dhe gjatë gjithë jetës. Edukimi financiar është një fushë teorike e re dhe në zhvillim të vazhdueshëm dhe cilësia e tij varet edhe nga gjeografia e popullsisë, përkatësisht është më e pranishme

në botën perëndimore, kjo sepse është në raport të drejtë me zhvillimin ekonomik dhe mirëqenien e një familje si bërthamë e shoqërisë në veçanti, si dhe e shoqërisë dhe e shtetit në përgjithësi.

Janë bërë dhe po bëhen vazhdimisht përpjekje për të gjetur përkufizime dhe këshilla për edukimin financiar të njeriut që në moshë të re, në mënyrë që më pas si i rritur të jetë në gjendje të menaxhojë të ardhurat dhe financat e tij, si dhe të njerëzve të tij të afërt, sepse sa më i vogël të jetë numri i personave pa probleme

financiare, aq më pak janë rastet sociale, krimi dhe korrupsioni dhe dukuritë e tjera negative, dhe sa më shumë persona me probleme financiare, aq më shumë janë rastet sociale, krimi dhe korrupsioni dhe dukuritë e tjera negative në shoqëri. Edukimi financiar për fëmijët dhe të rinjtë, përkatësisht në moshë të re, përfshin, por nuk kufizohet vetëm në njohuri për investimet, pagesat, borxhin, kursimet, konceptet për efikasitet, optimizimin dhe racionalizimin e shpenzimeve, e shumë më tepër.



Në kuadër të temës, jemi përpjekur të përmbledhim disa nga arsyt pse edukimi financiar në moshë të re është i rëndësishëm, si më poshtë:

1

Zhvillon aftësitë e menaxhimit të parave:

Duke u mësuar fëmijëve dhe të rinjve se si të menaxhojnë paratë, ata jo vetëm që do të zhvillojnë ndërgjegje dhe vetëdije të shëndoshë financiare, si dhe pavarësi financiare, por do të mësojnë gjithashtu të planifikojnë buxhetin e tyre, sado i vogël të jetë, të dallojnë shpenzimet e nevojshme dhe të panevojshme, të kenë qasje të mençur, me vizion dhe ndjenjë biznesi ndaj blerjeve dhe investimeve.

2

Krijon dhe/ose ndikon në krijimin e një baze të fortë për financat personale:

Edukimi financiar krijon dhe/ose ndikon në formimin e një baze të fortë për financat personale të një individi. Sepse duke u dhënë fëmijëve dhe të rinjve njohuri për të ardhurat, shpenzimet, investimet dhe borxhin, ata do të kenë më shumë gjasa të bëjnë zgjedhje financiare të qëlluara, të mëdha dhe të vlefshme në të ardhmen, si blerja e një shtëpie, investimi në pension, bursa apo edhe menaxhimin e borxhit dhe pasojat dhe streset që vijnë prej tij. Në fakt, kjo e fundit mund të jetë më e rëndësishmja, duke pasur parasysh dinamikën e zhvillimit njerëzor që imponon edhe vendime të shpejta për kredimarrjen, të cilat mund të jenë të rrezikshme për kredimarrësin. Të jesh me borxhe nuk është fundi i një njeriu. Edhe me borxhe, mund të filloni nga e para dhe të konsolidoheni financiarisht.

3

Parandalon dhe/ose paralajmëron për problemet financiare të ardhshme:

Fëmijët dhe të rinjtë që kanë fituar ndërgjegjësimin për rreziqet dhe sfidat financiare janë më të gatshëm të ndjekin praktika të mira dhe të shëndetshme financiare dhe të shmangin vendimet e këqija që mund t'u shkaktojnë atyre vështirësi dhe probleme në të ardhmen. Për shembull, ata nuk do të blejnë gjëra qartazi të dyshimta në treg, si telefona celularë nga shitësit ambulante, sado të lirë të jenë, duke ditur se mund të jenë të vjedhura ose të kontrabanduara, ose nuk do të blejnë ose investojnë në pasuri të paluajtshme, veçanërisht ata nuk do të transferojnë para për blerje, pa bërë verifikime të thella në kadastër, duke pasur parasysh se një pasuri e paluajtshme mund t'u jetë shitur njëkohësisht shumë blerësve.

4

Rrit ndërgjegjësimin për investimet dhe kulturën fiskale:

Fëmijët dhe të rinjtë mësojnë të dallojnë dhe të parashikojnë investime të rrezikshme dhe të sigurta, si dhe vlerën afatgjate të investimeve. Kjo mund të kontribuojë në krijimin e një mendësie hapash të ngadaltë por vizionarë që rezultojnë në pasuri afatgjate, graduale dhe të qëndrueshme. Gjithashtu, ata kërkojnë dhe japin llogari fiskale nëse arrijnë të jenë tregtarë, sepse vetëm në një shoqëri që ka kulturë dhe disiplinë financiare mund të lulëzojë ekonomia. Zhvillimi i një individi nuk është i shëndetshëm dhe afatgjatë, jashtë kontekstit të zhvillimit të shoqërisë.

5

Krijon dhe/ose promovon sjellje të shëndetshme financiare:

Fëmijët dhe të rinjtë që mësojnë vlerën e parasë, si dhe vlerën e kursimit, investimit dhe përdorimit të parave me përgjegjësi, ka të ngjarë të zhvillojnë marrëdhënie të shëndetshme me paratë në veçanti dhe me jetën financiare në përgjithësi.

Duke pasur parasysh se arsyet pse edukimi financiar për fëmijët dhe të rinjtë është i rëndësishëm, janë krejtësisht abstrakte, nëse nuk dimë t'i materializojmë dhe t'i kontekstualizojmë ato në formën e këshillave konkrete të provuara dhe të testuara në provën e kohës, si praktike dhe të dobishme. Prandaj, ne, gjithashtu, jemi përpjekur me modesti të përmbledhim, si një manual praktik, disa nga këshillat në kontekstin e rëndësisë së edukimit financiar për fëmijët dhe të rinjtë, si më poshtë.

- 1 SHPJEGIMI I PARASË DHE VLERËS SË SAJ:** Pikënisja e edukimit financiar është shpjegimi i thjeshtë dhe i qartë që i jepet fëmijës ose të riut për vlerën e parasë, kush e prodhon atë, për çfarë shërben dhe si funksionon. Fëmijëve dhe të rinjve duhet t'u tregohet shkurt dhe qartë për kartëmonedhat, si përdoren për të blerë produkte dhe shërbime, por edhe për rrezikun e falsifikimit të tyre.
- 2 NXITJA PËR KRIJIMIN OSE KRIJIMIN E NJË BUXHETI SIMBOLIK NGA FËMIJA OSE I RIU:** Fëmija apo i riu duhet të ndihmohet nga prindërit për të krijuar një buxhet të thjeshtë dhe "të pavarur nga prindërit". Më konkretisht, se si paratë që ka në dispozicion, sigurisht paratë e dhëna nga prindërit, mund dhe duhet t'i shpenzojë në mënyrë racionale dhe gradualisht, p.sh. për një javë gjatë shkollës, duke i dhënë detyra dhe objektiva financiare, por duke i dhënë edhe autonominë të vendosë vetë se çfarë do të blejë për ushqim në dyqanin e afërt apo në shkollë apo në lagje, por duke ia shpjeguar mirë se duhet të shpenzojë në mënyrë proporcionale në mënyrë që të mos i mbeten pa para për asnjë ditë.
- 3 KËSHILLIMI I FËMIJËS OSE TË RIUT SE SI TË NDAJË PARATË DHE SI TË MENAXHOJË FINANCAT E FAMILJES SË BASHKU ME ANËTARËT E TJERË TË FAMILJES:** Fëmijës ose të riut duhet t'i tregohet koncepti i ndarjes së parave për shpenzime (lodra, karamelle, etj.), kursim (kuti për një blerje të ardhshme) dhe dhënien e dhuratave (për të ndihmuar të tjerët). Gjithashtu, fëmija apo i riu duhet të mësohet për pagat, shpenzimet dhe faturat e familjes, pra për të ardhurat dhe shpenzimet në familje, duke e ndihmuar në këtë mënyrë të kuptojë se si funksionon ekonomia familjare si bërthama e shoqërisë.
- 4 KËSHILLIMI I FËMIJËS OSE TË RIUT SE PUNA ËSHTË I VETMI BURIM I SIGURT DHE AFATGJATË I TË ARDHURAVE:** Duhet të ndihmohen fëmijët të fitojnë para të vogla duke bërë detyrat e shkollës ose duke ndihmuar në punët e shtëpisë së bashku me anëtarët e tjerë të familjes. Kjo i ndihmon ata të kuptojnë vlerën e punës dhe të ardhurave të tyre, por edhe punën në grup dhe se bashkimi e bën çdo detyrë më të lehtë.
- 5 VAZHDIMI GRADUAL I EDUKIMIT FINANCIAR NË ATË MË TË AVANCUAR:** Pasi, të fitohet bindja se fëmija apo i riu, ka kuptuar mirë pikat 1-4, atëherë mund të vazhdohet me përkushtim për t'i mësuar ata me edukim më të avancuar financiar, edhe atë për të kategorizuar shpenzimet në të arsyeshme dhe jo-arsyeshme, si dhe për kursimet. Përmes diskutimeve të hapura ata mund të kuptojnë më lehtë vlerën e blerjeve apo investimeve të qëlluara dhe të shmangin shpenzimet apo investimet e panevojshme. Duhet t'u flitet atyre për investime në kuptimin se si të blejnë aksione të kompanive të njohura ose të zhvillojnë një projekt të vogël që mund t'u sjellë fitime, apo ndihmë si nga shteti ashtu edhe nga organizatat joqeveritare dhe ndërkombëtare. Kështu ato mësohen dhe përgatiten të ëndërrojnë thellë, që është premisë për vendime të guximshme.
- 6 FËMIJËT MË TË MËDHENJ DUHET TË MËSOHEN EDHE PËR PAGESËN E TAKSAVE DHE JO VETËM KAQ:** Fëmijët më të mëdhenj duhet të mësohen për peshën e taksave në shoqëri, se fshehja ose mospagimi i tyre është jo vetëm shkelje e ligjit dhe/ose vepër penale, por edhe krim moral, sepse dëmton ekonominë e vendit dhe rrjedhimisht të gjitha degët e sistemit shtetëror nga arsimit në shëndetësi, degë që prodhojnë shërbime për të cilat ka nevojë çdo familje dhe çdo person.



Bazuar në sa më sipër, edukimi i duhur financiar i fëmijëve dhe të rinjve mund t'i ndihmojë ata të zhvillojnë shprehi të mira të menaxhimit të parave dhe të marrin vendime të informuara financiare që mund të kenë një ndikim të rëndësishëm në jetën e tyre në afat të gjatë. Pra, fëmijët me aftësi të zhvilluara financiare që në moshë të re ka të ngjarë të marrin vendime të zgjuara financiare si të rritur, duke i çuar ata drejt pavarësisë dhe suksesit më të madh financiar. Edukimi financiar duhet të jetë konstant dhe në varësi të moshës të ndryshojë në intensitet dhe formë, kështu që në kopsht fëmijët mund të mësojnë konceptet bazë për paratë, kursimet dhe ndarjen e buxhetit, pastaj kur fëmijët të rriten pak dhe të fillojnë shkollën, edukimi i tyre financiar duhet të avancojë në mënyrë proporcionale dhe në përputhje me moshën e tyre biologjike në të gjitha konceptet e diskutuara më sipër, në mënyrë që nga shkolla e mesme të kenë një bazë të mirë dhe të shëndoshë si në financat personale ashtu edhe në ato familjare që do t'i përgatisë për sukses në të ardhmen, për vendime të pavarura për të ardhmen e tyre, si zgjedhja e universitetit, punës, investimeve etj.

Megjithatë, që edukimi financiar për fëmijët dhe të rinjtë të jetë i suksesshëm, duhet të kontribuojnë shumë faktorë. Pra, jo vetëm prindërit por edhe edukatorët, e më pas mësuesit sipas plan programeve të moduleve mësimore para universitare si dhe praktikave dhe aktiviteteve të ndryshme ndërvepruese

që lidhen me koncepte të rëndësishme financiare. Bërja e edukimit financiar interaktiv dhe argëtues mund t'i ndihmojë fëmijët të angazhohen dhe të interesoohen për të mësuar rreth parave dhe koncepteve të tjera të edukimit financiar të diskutuara në këtë temë.

Së fundi, të gjitha sa më sipër humbasin kuptimin e tyre dhe nuk arrijnë rezultatin e duhur nëse prindi, i cili në fund të fundit është modeli kryesor për fëmijët e tij, nuk zbaton këshillat e mësipërme dhe nuk vepron në frymën e qëllimeve të edukimit financiar. Prandaj, ai vetë duhet të jetë i përgjegjshëm në menaxhimin e parave, vlerës së kursimeve dhe investimeve, me fjalë të tjera, të tregojë sjellje të mirë financiare.



Bazuar në sa më sipër, edukimi i dudur financiar

i fëmijëve dhe të rinjve mund t'i ndihmojë ata të zhvillojnë shprehi të mira të menaxhimit të parave dhe të marrin vendime të informuara financiare që mund të kenë një ndikim të rëndësishëm në jetën e tyre në afat të gjatë.

Literatura dhe burimet:

- https://www.bankofalbania.org/Muzeu_dhe_Edukimi/Edukimi/
- <https://www.nbrm.mk/finansiska-edukacija-al.nspk>
- <https://www.formacionyestudios.com/sq/%C3%A7far%C3%AB-%C3%ABsht%C3%AB-edukimi-financiar.html>
- <https://www.economiafinanzas.com/sq/finanzas-tus-hijos/>



MIRSAD HASKAJ
ZYRTAR KRYESOR PËR RISK
NLB BANKA

Menaxhimi i riskut në funksion të përmirësimit të performancës së ekspozimit kreditor

Një nga aktivitetet primare të sistemit bankar në Kosovë, janë mbledhja dhe kujdesi për depozitat në treg, dhënia e kredive në ekonomitë familjare, biznese apo edhe institucione tjera (etnitet të ndryshme në pronësi publike) si dhe ofrimi i shërbimeve të ndryshme të pagesave dhe transfereve. Nisur nga natyra e tij, sistemi bankar mbanë një përgjegjësi thelbësore brenda një ekonomie, duke luajtur një rol kryesor në zhvillimin dhe stabilitetin e vendit. Në këtë kontekst, shpesh tërheqë një paralele midis funksionit të domosdoshëm të sistemit bankar dhe rrjetit të ndërlikuar të enëve të gjakut brenda trupit të njeriut. Kjo analogji nxjerr në pah rolin jetik që luan sistemi bankar në lehtësimin e qarkullimit efikas të burimeve financiare dhe ruajtjen e mirëqenies së përgjithshme të ekonomisë. Konsiderohet si njëri ndër sistemet më të rregulluara dhe të qëndrueshme në Kosovën e pasluftës, me një rregullim të nivelit ndërkombëtar, e që ndikim direkt në këtë sukses kanë po ashtu edhe institucionet mbikëqyrëse siç është Banka Qendrore e Kosovës, por dhe Banka Qendrore Evropiane duke marrë në konsideratë se disa nga bankat janë me origjinë nga vendet e BE-së.

Menaxhimi i riskut është një procedurë e vazhdueshme që përfshin identifikimin, vlerësimin dhe zbutjen e rreziqeve të mundshme. Natyra e tij pro aktive, duke i adresuar këto risqe, ndihmon në minimizimin e gjasave të riskut dhe ndikimit të tyre në sektorin bankar.

Menaxhimi i riskut është një procedurë e vazhdueshme që përfshin identifikimin, vlerësimin dhe zbutjen e rreziqeve të mundshme. Natyra e tij pro aktive, duke i adresuar këto risqe, ndihmon në minimizimin e gjasave të riskut dhe ndikimit të tyre në sektorin bankar.

Rrjedhimisht, avancimi i procesit të kreditimit nuk është vetëm një temë thelbësore tani, por edhe evoluon në kohë, e cila zë vendin kryesorë në aktivitetin ditor në procesin e menaxhimit të riskut kreditor.

Për këtë qëllim, një kornizë rregullative e harmonizuar mirë në mes të strategjisë së riskut, apetitit të riskut, profilit të riskut dhe standardeve të kreditimit që i përgjigjen orientimit strategjik të zhvillimit të bankës, e bazuar përherë në specifikat lokale të ekonomisë është mese e nevojshme, e cila tutje do të

kontribuonte edhe në menaxhimin më të suksesshëm të riskut kreditor.

Në këtë drejtim, banka duhet të hartoj nivel të lartë të Standardeve të Riskut, që përfshinë një bazë të fortë për operacionet ditore të bankës, e bazuar në rregullat strikte por edhe në praktikën më të mirë që lehtësojnë organizimin, strukturën ndarëse në mes të funksionit të Riskut nga Fronti, përcaktimin e metodologjive, limiteve, sistemin e raportimit dhe procedurat e tjera në funksion të qeverisjes dhe kontrollit efektiv në fushën e menaxhimit të riskut në nivel bankës.

Standardet e mirëfillta për menaxhim të riskut duhet të jenë gjithëpërfshirëse, por me fokus të veçantë në Riskun Kreditor, Riskun e Tregut dhe Normës së Interesit, Riskut të Likuiditetit dhe Riskut Operacional, duke mos lënë anash kualitetin e të dhënave dhe raportimin e saktë, të cilat tutje janë bazë për vendimmarrje efektive dhe konsistente. Këto përfshijnë marrjen e informacionit përkatës dhe të besueshëm, analizën dhe interpretimin objektiv të të dhënave, marrjen në konsideratë të rreziqeve dhe përfitimeve të mundshme, vlerësimin e opsioneve alternative dhe përafrimin e vendimeve me qëllimet dhe vlerat afatgjata. Për më tepër, integrimi i të menduarit kritik,

Gjithsesi, në një sistem të mirë menaxhuar duhet të zënë vend disa hapa të rëndësishëm, si:



KYC – parimi “njihe klientin tënd” është bazë për të vazhduar tutje në proceset e bashkëpunimit me klientin, në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve

të nevojshme për të. Për të hyrë në marrëdhënie kontraktuale me klientët, banka duhet të ketë një pasqyrë të qartë për klientin.



ANALIZA E PROFILIT TË RISKUT, e cila përfshin një analizë mbi strukturën e pronësisë dhe prejardhjes së kapitalit, ndërvarësinë dhe

ndërlidhjen e klientëve, analiza e industrisë dhe konkurrencës, etj.



ANALIZËN E POTENCIALIT FINANCIARE TË KLIENTIT, duke analizuar detajet e kapaciteteve financiare të tij, si në aspektin e historiatit ashtu

edhe në aspektin e projeksioneve financiare, korelacionin e projeksioneve me industrinë në të cilin afaron, etj.



AUTOMATIZIMI GRADUAL I PROCESIT TË KREDI-DHËNIES, po ashtu ndikon në përmirësimin e performancës së riskut kreditor, por edhe rritë kënaqësinë e klientëve në raport me shërbimet bankare, e cila po ashtu është një nga qëllimet e bankës. Studimet e fundit japin rezultate që

proceset e tilla të bazuar në “fintech” teknologji janë në nivel më të ulët të dështimit se sa ato tradicionale. Tanimë **“Inteligjenca Artificiale (AI) është orientim i pashmangshëm sidomos në procesin e kreditimit të ekonomive familjare por edhe në segmentin mikro.**



PROPOZIMI, DHE PËRSHTATJA ME KËRKESAT DHE NATYRËN E KLIENTIT, duke analizuar të gjithë pozicionet kyçe të klientit, strukturën e tij, industrinë në të cilën afaron, kapacitetin financiar të klientit, dhe duke konsideruar të gjitha këto, është më lehtë të kolaudohet një vendim mbi produktin më të përshtatshëm për klientin, i cili duhet përherë të jetë i përshtatshëm me natyrën e biznesit dhe qëllimin e klientit. Në këtë mes, banka duhet të luaj

edhe rolin e këshilltarit të klientit, jo vetëm duke orientuar në produktet më të përshtatshme që i përgjigjen natyrës së biznesit apo aktivitetit të tij, por duke paralajmëruar edhe për rreziqet që klienti mund ti hasë në të ardhmen që rrjedhin nga modeli i biznesit që aplikon, si dhe masat që duhet ndërmarrë për parandalimin e tyre e deri te rekomandimet për daljen nga aktivitetet apo kontratat që mbartin risk të lartë për klientin.



MONITORIMI - gjithashtu është njëri nga hapat tejet të rëndësishëm për një menaxhim të suksesshëm të procesit kreditor me qëllim të menaxhimit të

suksesshëm të riskut kreditor, që nga monitorimi i shfrytëzimit të suksesshëm të produktit të aprovuar e deri në parandalimin e vështirësive të klientit.

gjykimi i shëndoshë dhe përfshirja e mësimave të nxjerra nga përvojat e kaluara kontribuojnë në rritjen e cilësisë dhe qëndrueshmërisë së vendimmarrjes. Menaxhimi dhe avancimi i procesit të kreditimit është i rëndësishëm së veçantë si proces, i cili dallon për nga madhësia dhe struktura e saj, por që pikësynim ka arritjen e një performancë të qëndrueshme dhe të shëndoshë në aspektin e rrezikut kreditor.

Instalimi i një “Sistemi të paralajmërimit të hershëm” si dhe aplikimi i

“Stres Testeve” që i përgjigjen profilit të bankës janë dy nga qasjet e nevojshme për një menaxhim të suksesshëm të performancës së riskut kreditor, duke aplikuar një sistemi monitorues që mundëson identifikimin, analizimin dhe adresimin në kohe të vështirësive të klientëve, ku si rezultat i një analize të detajuar banka gjithëherë ka për qëllim të propozojë hapat e nevojshëm që lehtësojnë tejkalimin e vështirësive të klientëve, gjithëherë duke respektuar rregullat në fuqi.

Në anën tjetër, monitorimi nuk nënkupton vetëm identifikimin e vështirësive të klientëve, por edhe mundësitë e tij. Jo rrallë herë, klientët duke qenë veçse të ekspozuar ndaj bankës, humbasin mundësi të ndryshme të zgjerimit të kapaciteteve duke menduar se kanë shfrytëzuar dhe konsumuar mundësitë të qasjes në financa, andaj monitorimi dhe diskutimi i afërt me klientin përveç efektit të preventivës dhe identifikimit të vështirësive, është po ashtu edhe mundësi për ta, duke i ofruar mundësitë dhe qasje të reja për klientin.



TEUTA ABDULLAHU
UDHËHEQËSE E DEPARTAMENTIT PËR BURIME NJERËZORE
TEB BANK

Planifikimi financiar për faza të ndryshme të jetës: Studimet, martesë, prindëria dhe pensioni

Jeta është një kryevepër e përbërë nga momente të ndryshme, të cilat ndërthuren së bashku për të krijuar një tapiceri përvojash që formojnë identitetin dhe aspiratat tona. Mes kësaj pëlhure të ndërlikuar, planifikimi financiar shfaqet si fill unifikues, duke i lidhur në mënyrë të padukshme këto momente dhe duke na treguar rrugën nëpër sfidat e labirintit dhe mundësitë premtuese që karakterizojnë çdo fazë të jetës. Nga gjallëria e rinisë deri te qetësia me maturi e daljes në pension, praktika e planifikimit të përpiktë financiar shërben si një busull e palëkundur, duke na drejtuar nga një e

ardhme sa e sigurt aq edhe e begatë. Në këtë eksplorim, ne nisim një udhëtim nëpër kanavacën e përbërë të jetës, duke zbuluar mjeshtërinë e planifikimit financiar në fazat e ndryshme të tij: arsimimi, martesë, prindëria dhe pensioni. Çdo fazë sjell pjesën e saj të kanavacës, në pritje të goditjeve të brushës së vendimeve strategjike financiare që na fuqizojnë të përfitojmë sa më shumë nga çdo kapitull.

Planifikimi financiar për arsimim

Ndjekja e dijes është një rrugëtim për çdo lëndatë, por i shoqëruar shpesh me çmime të larta. Planifikimi efektiv fi-

nanciar mund të ndihmojë në zbutjen e pengesave financiare që vijnë me arsimin e lartë:

Bursat dhe grantet: Sfera e bursave dhe granteve është e pasur dhe e larmishme, duke ofruar mundësi për të lehtësuar ngarkesën financiare. Duke i kërkuar në mënyrë aktive këto burime, studentët mund të përfitojnë nga ndihma financiare që përputhet me pasionet dhe synimet e tyre.

Buxhetimi: Krijimi i një buxheti gjithëpërfshirës është një shkathtësi themelore për çdo student. Merrni parasysh pagesat për shkollim, librat, akomodimin dhe shpenzimet ditore dhe sigurohuni që buxheti juaj për-

logarit si shpenzimet thelbësore ashtu edhe për ato diskrecionare.

Huat studentore: Nëse është e nevojshme huamarrja, ndërmerrni qasje strategjike ndaj huave studentore. Hulumtoni opsionet e ndryshme, analizoni normat e interesit dhe krijoni një kuptim të qartë të kushteve të shlyerjes për të minimizuar ndikimin financiar afatgjatë.

Planifikimi financiar për martesë

Bashkimi i dy individëve nuk është vetëm bashkim zemrash, por edhe shkrirje e aspiratave financiare. Gjetja e rrugës në këtë fazë kërkon ekuilibër delikat të komunikimit dhe strategjive të përbashkëta financiare:

Komunikimi transparent: Bisedat e hapura rreth synimeve, pritshmërive dhe shprehive financiare janë thelbësore për një partneritet harmonik financiar. Ndershmëria mund të ndihmojë në përafrimin e vizioneve të të dy partnerëve për të ardhmen e tyre të përbashkët.

Financat e përbashkëta apo të veçanta: Përcaktimi nëse do t'i bashkoni financat, do t'i mbani ato të veçanta apo do të adoptoni një kombinim të të dyjave varet nga preferencat personale dhe rrethanat financiare. Është e rëndësishme të gjeni një qasje që i përshtatet dinamikës suaj.

Buxhetimi dhe kursimi: Krijimi i një buxheti të përbashkët që përfshin shpenzimet e jetesës, synimet e kursimeve dhe shpenzimet individuale mund të vendosë themelet për sukses financiar. Rishqyrtoni dhe rishikoni rregullisht buxhetin ndërsa jeta evoluon.

Sigurimi dhe planifikimi i pasurisë trashëgimore: Azhurnimi i policave të sigurimit, si sigurimi shëndetësor dhe i jetës, dhe krijimi apo rishikimi i planeve të pasurisë trashëgimore sigurojnë që çështjet tuaja financiare të përputhen me të tashmen dhe të ardhmen e marrëdhënies suaj.



Planifikimi financiar për prindëri

Mirëpritja e një fëmije në jetën tonë sjell gëzim të pakufishëm, por edhe rritje të përgjegjesisë financiare. Planifikimi për prindërinë përfshin përgatitje të përpiktë për të siguruar një bazë të sigurt për familjen tuaj që po rritet:

Rregullimet buxhetore: Prindëria kërkon rivlerësimin e buxhetit tuaj për të përfshirë shpenzime të reja si kujdesi për fëmijën, si dhe arsimi dhe kujdesi shëndetësor. Përshtatja e buxhetit tuaj ndihmon t'i dilni ndesh nevojave në zhvillim të familjes suaj.

Fondet e arsimit: Nuk është kurrë herët për të filluar planifikimin për

arsimimin e fëmijës suaj. Hetoni opsione si llogaritë e kursimeve për arsimim, të tilla si planet e kursimeve për studime universitare, për t'u siguruar që jeni të përgatitur për të ardhmen.

Fondi i emergjencave: Ndërtimi dhe mirëmbajtja e një fondi në rast emergjence vepron si rrjet sigurie financiare, duke siguruar qetësi mendore përballë shpenzimeve të paparashikuara ose emergjencave.

Mbulimi me sigurime: Ndërsa familja juaj rritet, sigurohuni që mbulimi juaj i sigurimeve mbron në mënyrë adekuate të dashurit tuaj, duke përfshirë sigurimin e jetës, sigurimin shëndetësor dhe mbulimin e aftësisë së kufizuar.



Planifikimi financiar për pensionim

Dalja në pension ofron premtimin e relaksimit, por planifikimi për të është larg nga të qenët synim pasiv. Planifikimi strategjik financiar mund të sigurojë që



vitet tuaja të arta të jenë vërtet të arta:

Kursimet e pensionit:

Kontributi i rregullt në llogaritë e daljes në pension, si trusti i kursimeve pensionale dhe planet e kursimeve pensionale personale, ka rëndësi thelbësore. Përfitimi nga

kontributet e punëdhënësit dhe maksimizimi i opsioneve të favorizuara tatimore mund të rrisë ndjeshëm fondet tuaja të pensionit.

Investimet e larmishme: Krijimi i një portofoli të larmishëm investimesh të përshtatura enkas me tolerancën tuaj ndaj riskut dhe afatin kohor të daljes në pension mund të ndihmojë në balancimin e rritjes dhe sigurisë. Rivlerësoni dhe ribalancohi kohë pas kohe kur rrethanat evoluojnë.

Kostot e kujdesit shëndetësor: Faktorizimi i shpenzimeve potenciale të kujdesit shëndetësor në planin tuaj të pensionimit është thelbësor. Kuptimi i opsioneve të sigurimeve shëndetësore për pensionistët dhe marrja në konsideratë e sigurimit për kujdesin afatgjatë ndihmon në ruajtjen e mirëqenies tuaj gjatë pensionit.

Planifikimi i pasurisë trashëgimore: Zhvillimi i një plani gjithëpërfshirës të pasurisë trashëgimore, i kompletuar me testamente, truste (amanete) dhe dokumente autorizimi, siguron që dëshirat tuaja të respektohen dhe trashëgimia juaj të mbrohet.

Jeta është një udhëtim i shënuar nga faza të dallueshme, ku secila paraqet përzjerjen e saj unike të sfidave dhe shpërblimeve. Nëpërmjet planifikimit financiar, ne pajisemi për ta përshkuar këtë udhëtim me hir dhe qëllim. Qofshim duke u nisur në një rrugë të arsimimit, bashkimit në martesë, përqafimit të prindërisë apo shijimit të pensionit, arti i planifikimit financiar na shoqëron pa ndalë. Na fuqizon të marrim vendime të informuara, të mposhtim pengesat dhe të shijojmë momentet më të shtrenjta të jetës. Ndërsa nisim këtë udhëtim jetësor, le të rrugëtojmë me urtësinë se planifikimi financiar nuk është thjesht mjet për të arritur qëllimin, por burim fuqizimi që pasuron çdo kapitull të jetës sonë.



VISAR VOKRI
DREJTOR PËR PROGRAME NË
INSTITUTIN RIINVEST

Kapitullin “Mirëqenia Financiare: Planifikimi dhe Menaxhimi i Parasë” e përmbyllim me intervistën e Visar Vokrit, i cili na flet për rëndësinë e planifikimit financiar dhe menaxhimit të parasë, përballjen me sfidat ekonomike, investimet, edukimin financiar, njëherësh ndan me ne strategji e këshilla në marrjen e vendimeve të informuara financiare.

Vokri na tregon që ngjashëm si në botën e biznesit, planifikimi financiar personal nënkupton procesin e vendosjes dhe arritjes së qëllimeve specifike financiare duke marrë parasysh situatën aktuale financiare të një individit, aspiratat, dhe natyrisht tolerancën ndaj rrezikut.

“Është një aspekt thelbësor i planifikimit të përgjithshëm të jetës, sepse i ndihmon individët të menaxhojnë financat e tyre me maturi, të marrin vendime të informuara dhe të punojnë drejt arritjes së objektivave të tyre afatgjata. Pra, planifikimi financiar i ndihmon individët të përcaktojnë dhe të prioritojnë qëllimet e tyre financiare, të tilla si blerja e ndonjë prone, financimi i shkollimit, apo edhe fillimi i një biznesi. Si i tillë përbën një udhërrëfyes për arritjen e këtyre qëllimeve duke përshkuar hapat dhe burimet e nevojshme”, thotë Vokri.

Tutje ai na tregon që krijimi i një plani financiar efektiv përfshin disa hapa kyç:

“Për të krijuar një plan financiar efektiv, individët mund të përdorin strategji dhe mjete të ndryshme. Së pari, është thelbësore të përcaktohen objektivat financiare në mënyrë të qartë dhe specifike. Më pas, individët si agjent ekonomik duhet të kenë informacion të plotë për situatën e tyre ekzistuese financiare. Vetëm pasi ata të pajisen me këto njohuri, mund të vazhdojnë dhe të zhvillojnë një strategji financiare, duke u njohur me mjete të ndryshme financiare, përfshirë kursimet apo dhe mundësitë për investime. Për të siguruar angazhim të qëndrueshëm dhe zbatim me përpikëri të qëllimeve të investimit, duhet zgjedhur automatizimin e aspekteve të ndryshme të planit financiar aty ku ka mundësi”.

Vokri gjithashtu thekson që kërkimi i ndihmës nga profesionistët ose ekspertët është thelbësor për të rafinuar



“Zhvillimi i zakoneve të mira financiare dhe qasja proaktive në planifikim financiar janë aspekte kyçe për menaxhimin me sukses të parasë”.

dhe përshtatur planin financiar sipas nevojës, dhe siguruar zbatim të suksesshëm. Po ashtu, duhet të kemi parasysh që rrethanat e jetës dhe qëllimet financiare ndryshojnë me kalimin e kohës, andaj është esenciale që plani financiar të përditësohet në mënyrë sistematike për t’u siguruar që ai të jetë në përputhje me situatat dhe objektivat aktuale.

Menaxhimi i financave mund të jetë mjaft sfidues. Individët shpesh përballen me shpenzime të tepërta, kursime të

pamjaftueshme, mungesë të njohurive financiare, apo edhe dështimin për t’u përmbajtur një buxheti të planifikuar. Andaj, Vokri na këshillon që për tejkalimin e këtyre sfidave individët duhet pikësisht të praktikojnë buxhetim të disiplinuar, t’i japin përparësi kursimit, të edukojnë veten për financa personale, të përdorin mjete për gjurmimin e shpenzimeve, si dhe të marrin në konsideratë udhëzimet nga ekspertëve financiarë.

“Zhvillimi i zakoneve të mira financiare dhe qasja proaktive në planifikim financiar janë aspekte kyçe për menaxhimin me sukses të parasë”.

Në vazhdim, Vokri tregon disa strategji, integrimi i të cilave çon në marrjen e vendimeve të mirë informuara për investime që kontribuojnë në rritjen afatgjatë të pasurisë:

“Individët mund të marrin vendime të informuara për investime që nxisin rritjen e pasurisë duke iu përmbajtur disa parimeve kryesore. Së pari, ata duhet të vendosin objektiva të qarta financiare të cilat hapin rrugë për investimet e tyre. Kuptimi i tolerancës së rrezikut personal është gjithashtu thelbësor për zgjedhjen e opsioneve të investimit. Për më tepër, diversifikimi i investimeve nëpër kategori të ndryshme të aseteve ndihmon në zbutjen e rrezikut dhe optimizimin e kthimeve të mundshme. Gjithashtu, edukimi luan një rol jetik – marrja e njohurive rreth alternativave për investime, tregjeve dhe koncepteve bazë financiare siguron vendimmarrje më të mirë. Marrja në konsideratë e horizontit kohor për investime, qoftë afatshkurtër apo afatgjatë, është imperativ në zgjedhjen e strategjive të përshtatshme. Në këtë kontekst, kërkimi i këshillave nga profesionistët financiar është i këshillueshëm ngase mund të ofrojnë udhëzime të personalizuar dhe të përshtatura për rrethanat individuale. Disiplina emocionale është kritike; shmangia e reagimeve të pamenduara mirë ndaj luhatjeve të tregut ruan fokusin afatgjatë. Vlerësimi i performancës së investimeve, mësimi nga gabimet dhe rivlerësimi periodik i qëllimeve financiare sigurojnë harmonizim të vazhdueshëm”.

Një sfidë tjetër me të cilën përballlemi janë borxhet. Menaxhimi efektiv i borxheve kërkon një kombinim strategjik të taktikave dhe qasjeve për

të rifituar kontrollin mbi detyrimet financiare, andaj Vokri na njofton se një qasje e thjeshtë dhe poashtu efektive përfshin krijimin e një pasqyre gjithëpërfshirëse të të gjitha borxheve ekzistuese, listimin e bilanceve, normat e interesit dhe planin dinamik të pagesave. Me këtë pasqyrë të qartë individët mund t’i konsolidojnë dhe poashtu prioritojnë borxhet e tyre duke iu dhënë përparësi borxheve bazuar në implikimet financiare të tyre (p.sh. normat e interesit, ndëshkimet e mundshme, etj.) dhe kështu të zhvillojnë një strategji të fokusuar, thotë ai.

Përveç metodës së lartëcekur ai ndan me ne edhe strategji të tjera shumë të dobishme për personat që kanë borxhe

“Metoda e ‘topit të borës’ ku borxhet më të vogla shlyhen së pari, mund të sigurojë fitore psikologjike dhe motivim. Anasjelltas, ‘metoda e ortekut’ trajton borxhet që kanë implikime më të mëdha apo borxhet me interes më të lartë duke rezultuar kështu në kursime afatgjata. Cilado metodë që zgjedhet, është thelbësore të ndahet një pjesë e buxhetit për shlyerjen e borxhit duke ruajtur shpenzimet bazë. Një tjetër strategji e rëndësishme përfshin negocimin dhe optimizimin. Kontaktimi me kreditorët për të negociuar planin e pagesave apo edhe normat e interesit mund të ulë ndjeshëm koston e borxhit me kalimin e kohës. Konsolidimi ose rifinancimi i borxhit mund të jenë opsione të mundshme për të thjeshtuar pagesat e shumta ose për të siguruar norma më të ulëta interesi. Krahas këtyre strategjive, kultivimi i një mentaliteti pa borxhe është po aq i rëndësishëm. Përshtatja e një perspektive afatgjate dhe angazhimi ndaj zakoneve të disiplinuar të shlyerjes mund të nxisë përparimin dhe përfundimisht të çojë në një të ardhme financiare pa borxhe”.

Një komponentë tjetër që ka rol kyç në rritjen e mirëqenies së përgjithshme



financiare është edukimi financiar ngase i pajis individët me njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për të marrë vendime të informuara financiare. Pra, ky lloj edukimi i pajis agjentët ekonomik me të kuptuarit e koncepteve themelore si buxhetimi, kursimi, investimi, dhe menaxhimi i borxhit, tregon Vokri.

“Këto lloj njohurish u mundësojnë atyre të vendosin objektiva reale financiare, të krijojnë plane buxhetore efektive dhe të ndajnë burimet në mënyrë strategjike. Duke kuptuar se si funksionojnë instrumentet e ndryshme financiare, individët mund të marrin vendime të informuara investimi në përputhje me tolerancën dhe qëllimet e tyre ndaj rrezikut, duke nxitur akumulimin e pasurisë me kalimin e kohës. Edukimi financiar trajton gjithashtu aspekte të rëndësishme si menaxhimi i borxhit me përgjegjësi, përdorimi i kreditës me mençuri dhe planifikimi për daljen në pension, promovimi i stabilitetit financiar dhe sigurisë gjatë gjithë jetës. Në fund të fundit, edukimi financiar ua mundëson individëve të marrin kontrollin e së ardhmes së tyre financiare, të bëjnë zgjedhje të sigurta dhe të navigojnë në sisteme komplekse financiare me besim dhe qëndrueshmëri më të madhe”.

Shpenzimet e paparashikuara, janë një tjetër sfidë me të cilën mund të ballafaqohemi gjatë jetës. Në rastet e tilla është e rëndësishme të kemi një rrjetë sigurie financiare, siç janë fondet emergjente. Këto fonde ofrojnë paqe mendore dhe siguri financiare në kohë krize; ato veprojnë si një amortizues kundër shpenzimeve të papritura mjekësore, humbjes së vendit të punës apo edhe riparimeve të mëdha, duke parandaluar që individët apo ekonomitë familjare të futen në borxhe ose të komprometojnë qëllimet e tyre financiare afatgjata, shprehet Vokri.

Në fund, Vokri ndan me ne disa këshilla për të mbrojtur fondet emergjente nga rreziqet e mundshme si inflacioni ose luhatjet e tregut, individët duhet të aplikojnë strategji të kujdesshme:

“Së pari, këshillohet që fondi i emergjencës të mbahet në një llogari likuide dhe lehtësisht të qasshme, si për shembull një llogari kursimi. Përderisa llogari të tilla mund të ofrojnë norma më të ulëta interesi në raport me alternativat tjera investive, qëllimi i tyre kryesor është ruajtja e kapitalit dhe sigurimi i qasjes së shpejtë gjatë emergjencave. Së dyti, individët mund të konsiderojnë diversifikimin e fondit të tyre të urgjencës nëpër lloje të ndryshme llogarish. Ndërsa mbajnë një pjesë në llogaritë tradicionale të kursimeve, ata mund të eksplorojnë llogaritë e kursimeve me rendiment të lartë apo depozita me afat. Këto opsione mund të sigurojnë kthime pak më të larta, ndërsa ende ofrojnë likuiditet dhe rrezik relativisht të ulët. Për më tepër, për të zbutur ndikimin e inflacionit, individët mund ta rishikojnë dhe rregullojnë periodikisht madhësinë e fondit të tyre të emergjencës për t’i përbrendësuar implikimet e rritjes së kostove të jetesës. Kjo siguron që fondi të ruajë vlerën e tij reale me kalimin e kohës”.

KËNDI I EKSPERTËVE



ENEIDA THOMAJ
DREJTORESHË MENAXHUESE
PAYLINK ALBANIA

Digjitalizimi i kanaleve të pagesave dhe lidhja e tyre me qendrueshmërinë financiare



Gjatë pandemisë u vunë re tendenca pozitive sa i përket mjedisit të pagesave. Sjellja konsumatore ndryshoi dukshëm. Më shumë klientë kryenin pagesat online për shpenzimet mujore familjare. Shumë prej klientëve ishin të regjistruar në wallet të bankave të tyre ku lehtësisht administrojnë financat personale. Kartat e Debitit janë instrumenti i parapëlqyer për kryerjen e pagesave. Në artikullin “5 reasons merchants see Debit as top of mind for in store sales” publikuar nga Payments Journal më 17 Mars 2023, sipas një studimi të kryer nga Discover Global Network, 54% e tregtarëve bien dakord se kartat e Debitit janë mjeti kryesor i pagesave për klientët e tyre. Kjo pasi është mjet i lehtë për t'u përdorur si dhe ofron kontroll financiar për klientët. I njëjti studim pohon se 66% e klientëve, kartat e Debitit i kanë si instrumentin e parapëlqyer të regjistruar në wallet të tyre. Siç vihet re klientët po ndërthurin mjetet e pagesave

me të cilat ndihen komfort, me zgjidhje të reja digjitale ku synohet optimizimi dhe kontrolli financiar.

Ndërkohe shtimi i funksionalitetit të blerjes me këste të mëvonshme (në vijim BNPL) tek kartat e Kreditit e rriti dukshëm përdorimin e këtyre të fundit duke i kthyer në sensacionin e momentit. Sipas studimit 2022 Global Consumer Payment Survey, publikuar nga Accenture, pohohet se pritshmëria për klientët që përdorin këtë funksion, është dyfishimi i përdorimit të BNPL për pagesat online në tre vitet në vijim. Pavarësisht impaktit në rritjen e pagesave jo-cash, ky funksionalitet pati nevojë për rregullim legjislativ në disa vende, për shkak të rritjes së ekspozimit të blerjes me Karta Krediti të shpenzimeve mujore familjare. Disa vende të caktuara (shembull Australia, sipas The Fintech Times publikuar më 25 Maj 2023, ku qeveria Australiane njoftoi rregullimin e BNPL si një produkt krediti për të rritur transparencën ndaj konsumatorëve) u treguan mjaft rigorozë duke implementuar rregullore që administrojnë përdorimin e këtij funksionaliteti në tregun e pagesave e duke i trajtuar këto të fundit si produkte krediti. Të gjitha këto zhvillime krijuan përshtypjen se tashmë tregu u formatua në përdorimin e instrumenteve të pagesave dhe se ky përdorim do të ishte i qendrueshëm edhe në afatgjatë pasi të mbaronte periudha e pandemisë. Por si duken tendencat tashmë? Si po vijon t'i përgjigjet tregu jo vetëm sjelljes konsumatore por edhe ndryshimeve teknologjike apo atyre rregullatore?

Sigurisht tendencat që ka mjedisi i pagesave apo përgjigja e tregjeve lokale ndikohen edhe nga sjelljet konsumatore respektive. Kështu për fund vitin 2022, referuar të dhënave të Bankës së Shqipërisë numri i kartave të pagesave arriti në 1.37 milion karta (rritje me 3.8% nga viti i kaluar), nga të cilat karta Debiti 1.18 milion (me rritje vjetore 4.3%) duke konfirmuar edhe një herë

Për fund vitin 2022, referuar të dhënave të Bankës së Shqipërisë numri i kartave të pagesave arriti në

1.37
milion karta

(rritje me 3.8% nga viti i kaluar), nga të cilat karta Debiti

1.18
milion

me rritje vjetore 4.3%) duke konfirmuar edhe një herë parapëlqyeshmërinë e këtij instrumenti në Shqipëri (Monitor, Prill 2023).

Referuar të dhënave të Bankës Qendrore të Kosovës, për fund vitin 2022, numri i kartave të pagesave ishte

1.52
milion karta

(me një rritje vjetore prej 2.6%). Ajo që vihet re është se për të njëjtën periudhë, kartat e debitit janë rritur me 2.6% ndërkohë që kartat e kreditit janë rritur me 2.9%.

parapëlqyeshmërinë e këtij instrumenti në Shqipëri (Monitor, Prill 2023). Referuar të dhënave të Bankës Qendrore të Kosovës, për fund vitin 2022, numri

i kartave të pagesave ishte 1.52 milion karta (me një rritje vjetore prej 2.6%). Ajo që vihet re është se për të njëjtën periudhë, kartat e debitit janë rritur me 2.6% ndërkohë që kartat e kreditit janë rritur me 2.9%. I njëjti raport pohon se numri i lartë i përdoruesve të internetit në Kosovë, si dhe rritja e kartave të pagesave ka ndikuar në rritjen e pagesave online (“Përdorimi i kartelave në Kosovë”, BQK, Qershor 2023) duke treguar kështu një sjellje të ndryshme konsumatore e cila jep indikacion për instrumentin e pagesave të parapëlqyer nga ky treg.

Në artikullin e publikuar nga The Paypers më 22 Maj 2023 “What drives European Digital Banking”, pohohet se nga një sondazh kryer nga ECB, 43% e projekteve të bankave në EU synojnë të rritin “User Experience” të konsumatorëve të tyre, dhe 83% e bankave synojnë të reduktojnë kostot nëpërmjet inovacionit teknologjik. Përvoja konsumatore është një ndër treguesit që synohet të jetë në nivel të lartë nga bankat/institucionet e pagesave. Kjo pasi është drejtpërdrejtë i lidhur me besnikërinë dhe marrëdhënien në afatgjatë me klientët. Përvoja e kënaqshme është ngushtësisht e lidhur jo vetëm me lehtësinë e përdorimit të mjeteve të pagesave por edhe me sigurinë që ato ofrojnë. Kjo ka bërë që bankat apo institucionet që ofrojnë shërbimet e pagesave të investojnë në nivelin e sigurisë që ofrojnë (qofshin këto me burime të brendshme apo “outsource” me palë të specializuara). Investimet në siguri kanë ndikuar në kostot që bankat kanë për kanalet e pagesave, kosto e cila nuk preferohet të përcillet tek klientët. Rritja e kostove për arsye teknologjike, apo rregullatore/mandatore (më 28 Qershor 2023, Komisioni Europian ka paraqitur propozimin për rishikimin e Payment Services Directive PSD2 në PSD3, i cili synon mitigimin e mashtimit të pagesave si dhe rritjen e të drejtave të konsumatorëve, European Commis-

sion Press Corner, 28 Qershor 2023) shoqëruar edhe me rritjen e kostove të jetesës në përgjithësi (rritja e çmimeve të produkteve bazë) ka zhvilluar intuitën e institucioneve të pagesave për të gjetur mënyra alternative të pranueshme për minimizimin e kostove dhe arritjen e qendrueshmërisë financiare.

Ne në PayLink kemi vënë re kërkesa nga tregu ku qartazi synohet të arrihet inovacion teknologjik me optimizim kostosh. Shembull, rishtazi tregu ka kërkesa për kalimin nga dhënia e pin-it të kartave të pagesave jo me sms por nëpërmjet aplikacionit mobile që institucionet e pagesave zotërojnë.

Kjo pasi kostot e sms apo mirembajtjes së infrastrukturës janë më të optimizuara sipas opsionit të dytë. Po kështu institucionet e pagesave nën këtë opsion po synojnë kalimin e bazës së klientelës në kanale digjitale, për të cilat zgjidhja softwarike dhe infrastruktura janë në ambiente të çertifikuara dhe nuk ka nevojë për investime shtese. Nga tregu vendas gjithmonë e më shumë po vihen re kërkesa për skema lokale (ofrimi i opsioneve të pagesave në një rrjet tregtarësh të caktuar). Zakonisht këta tregtarë në bashkëpunim me institucionet e pagesave ofrojnë një kartë co-brand me përfitime të caktuara në skemën e ngritur. Institucionet e pagesave kanë vënë re se kartat për përdorim lokal, nën një skemë lokale, kanë kosto shumë më të ulta dhe ofrojnë avantazhin e përdorimit masiv lokal. Skemat lokale, pjesë e Switch Kombëtar ofrojnë facilitetin e uljes së kostove të procesimit të kartave të pagesave. Skema të tilla mund të kalohen në një nivel edhe më tutje, duke u bërë edhe ndërkombëtare. Një shembull të tillë suksesi ku disa shtete janë “bashkuar” dhe dakordësuar për të ngritur një Switch ndërmjet tyre mund të përmendim UAE Switch “United Arab Emirates” (Switch në të cilin operojnë ATM e të gjitha vendeve anëtare të Gulf



Cooperation Council, e aktualisht janë në proces për të përfshirë në këtë infrastrukturë edhe pajisjet POS).

Nën frymën e optimizimit të kostove, institucionet e pagesave po ofrojnë zgjidhje që minimizojnë koston e plas-

tikave të kartave të pagesave. Zgjidhje të tilla si kartat virtuale një përdorimëshe (të cilat japin siguri për pagesat online duke mos ekspozuar kartën bazë që ka një klient) apo karta me disa funksione në të (duke ofruar si karakteristika të një karte krediti, prepaid apo debit), ka bërë shtytjen për më shumë zgjidhje digjitale të kërkuara dhe ofruara nga PayLink në treg. Ajo ç’ka tregu kërkon, dhe që institucionet e pagesave po u përgjigjen janë kanale të reja digjitale me kosto të minimizuara. Kjo në përfitim si të klientëve ashtu edhe të vet institucioneve të pagesave. E ardhmja do të jetë me investime të reja mbresëlënëse (shembull, skemat e pagesave ndërkombëtare në partneritet me palë të specializuara kanë filluar të ofrojnë “in-car-payments”, kryerjen e pagesave për karburantin dhe produkte të ngjashme nga sedilja e makinës, zgjidhje të cilat kanë për të qenë një normë e re normaliteti në të ardhmen) e shtrëngime rregullatore shtesë për të cilat të gjithë do të duhet të përgatitemi për të përfituar dhe mbajtur qendrueshmërinë financiare.



Ne në PayLink

kemi vënë re kërkesa nga tregu ku qartazi synohet të arrihet inovacion teknologjik me optimizim kostosh. Shembull, rishtazi tregu ka kërkesa për kalimin nga dhënia e pin-it të kartave të pagesave jo me sms por nëpërmjet aplikacionit mobile që institucionet e pagesave zotërojnë.

KËNDI I EKSPERTËVE

Fushata “Fuqizimi Financiar”; Transformimi i Edukimit dhe i Përfshirjes financiare në Kosovë nëpërmjet bashkëpunimit të dy partnerëve të fuqishëm:

Shoqata e Bankave të Kosovës dhe Deutsche Sparkassenstiftung für internationale Kooperation në Kosovë

Shoqata e Bankave të Kosovës në partneritet me Deutsche Sparkassenstiftung für internationale Kooperation në Kosovë (DSIK në Kosovë) kanë nisur Fushatën “Fuqizimi i Financave” si një hap inovator dhe i rëndësishëm për zhvillimin ekonomik. Duke bashkuar ekspertizën dhe burimet e tyre, të dyja organizatat synojnë të nxisin përfshirjen financiare dhe fuqizimin ekonomik për individë dhe komunitete në të gjithë Kosovën. Duke u mbështetur në besimin se qasja në shërbimet financiare është një e drejtë themelore e njeriut, kjo fushatë synon të thyejë pengesat, të tejkalojë pabarazitë dhe të fuqizojë individët dhe grupet e marg-

jinalizuara të marrin kontrollin mbi të ardhmen e tyre përmes edukimit të duhur financiar.

Ky bashkëpunim vjen si një angazhim i përbashkët për pajisjen e individëve dhe komuniteteve me njohuritë dhe burimet e nevojshme për të kuptuar kompleksitetet e botës financiare. Njohja e mirë e parimeve financiare është thelbësore për mirëqenien personale dhe komunitare, ndaj edhe programi do të ofrojë një gamë të gjerë të sesioneve të trajnimeve dhe punëtorive edukative. Ato do të përfshijnë tema të rëndësishme si kursimi, financat personale, buxhetimi dhe kreditimi i përgjegjshëm. Duke pajisur individët me instrumen-

tet e përshtatshme për të marrë vendime financiare bazuar në njohuritë e duhura, fushata “Fuqizimi i Financave” synon të përçojë mesazhe dhe informacione të cilat do të forcojnë bazat ekonomike të komuniteteve në të gjithë Kosovën.

Në cilësinë e partnerit kryesor, DSIK në Kosovë do të ofrojë kontributin e saj duke përdorur ekspertizën dhe përvojën e gjatë në disa komponentë të rëndësishme të fushatës. Ajo do të mbështesë ekipin e Shoqatës së Bankave të Kosovës në procesin e konceptualizimit të fushatës duke përfshirë ekspertë vendas dhe ndërkombëtarë në lidhje me zhvillimin e përmbajtjes dhe në vijim edhe në zbatimin e fushatës.

Ekspertët vendor të DSIK në Kosovë do të mbikqyrin trajnimet e Fushatës nëpërmjet organizimit të punëtorive dhe seminareve për tema të cilat lidhen me edukimin financiar dhe ekonominë e gjelbër në Kosovë.

Gjatë këtij viti, DSIK në Kosovë ka organizuar me sukses programin e trajnimit të trajnerëve “Loja e Kursimeve” (Savings Game ToT) me pjesëmarrjen e institucioneve të ndryshme financiare dhe organizatave partnere në vend. Si rezultat, rreth 12 trajnues janë janë

gati dhe te gatshëm për të ofruar trajnimin për Lojën e Kursimeve përgjatë tre muajve të ardhshëm, me synimin për të zvogëluar hendekun e edukimit financiar për të rinjtë, pronarët e mikrobizneseve, fermerët, gratë në biznes, etj.

DSIK në Kosovë do të kujdeset gjithashtu edhe për mbulimin e fushatës në platformat e mediave sociale duke përditësuar faqet respektive jo vetëm me aktivitetet e lidhura me aktivitetet trajnuese, por edhe me këshilla të

shkurtra dhe të rëndësishme për edukimin financiar.

DSIK në Kosovë vepron si degë e Deutsche Sparkassenstiftung für internationale Kooperation në Bonn, Gjermani.

Deutsche Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (DSIK) është njësi zhvillimore-politike e Sparkassen-Finanzgruppe dhe është agjensia zbatuese për Ministrinë Gjermane të

Bashkëpunimit Ekonomik dhe Zhvillimit (BMZ). Detyra e saj është shpërndarja e modelit të suksesshëm të Sparkassen jashtë kufijve rajonalë dhe në nivel global dhe synon të rrisë qasjen, përdorimin dhe cilësinë e shërbimeve financiare në nivel botëror.

Mendo globalisht, vepro lokalisht, bashkëpunohet ndërkombëtarisht.

Sparkassen u themeluan në Gjermani më shumë se 200 vjet më parë si institu-

cione mikrofinanciare për individët me të ardhura të ulëta. Që atëherë, ata janë kthyer në një nga grupet financiare më

DSIK ofron mbështetje proaktive për institucione financiare që ndihmojnë që zhvillimi ekonomik dhe social të ndodhë në mënyrë të qëndrueshme në nivel lokal, rajonal ose kombëtar përmes shërbimeve bankare të orientuara nga nevojat dhe trajnimit profesional. Qëllimi është të ndihmojë institucionet partnere të bëhen më profesionale dhe kështu të jenë në gjendje t'u ofrojnë klientëve të tyre qasje të qëndrueshme në shërbimet financiare. Grupet kryesore të synuara janë ndërmarrjet e vogla dhe të mesme (NVM), si dhe grupet e varfëra dhe socialisht të marginalizuara.

të mëdha në botë - një grup që kombinon me sukses profesionalizmin e shkëlqyer dhe një ndikim social të fortë.

Lojërat e Biznesit Një model suksesi në të gjithë botën

Lojërat e Biznesit të krijuara nga DSIK janë kthyer në një markë ndërkombëtare për përvojën inovative të mësimi ndëriveprues. Ndërveprimi, ushtrimet praktike dhe motivimi për të përfunduar lojën si fitues çon në rezultat të





“Ekspertët vendor të DSIK në Kosovë do të mbikqyrin trajnimet e Fushatës nëpërmjet organizimit të punëtorive dhe seminareve për tema të cilat lidhen me edukimin financiar dhe ekonominë e gjelbër në Kosovë”.

lartë të mësimi. Kërkesa e gjerë dhe përvoja në shumë vende në të gjithë botën, si dhe pjesëmarrësit e kënaqur shërbejnë si dëshmi bindëse për suk-

sesin dhe vlerën e shtuar të Lojërave të Biznesit.

Në Kosovë, “Loja e Kursimeve” do të përdoret në kuadër të fushatës me

qëllimin për të ndihmuar njerëzit të mësojnë se si të administrojnë më mirë financat e tyre personale.

Një e ardhme më e mirë nëpërmjet Edukimit Financiar. Deutsche Sparkassenstiftung für internationale Kooperation në Ballkan.

DSIK ka filluar punën në Ballkan, në Shqipëri, në vitin 2020 dhe më pas në Maqedoninë e Veriut. Fokusi i projektit ishte në fuqizimin e edukimit financiar, e cila u identifikua si mjete kryesor për të ndihmuar zhvillimin, demografinë dhe të ardhmen e Shqipërisë. Gjatë vitit 2023 ka zgjeruar punën në Kosovë, duke fuqizuar misionin për të promovuar edukimin dhe përfshirjen financiare në të gjithë rajonin. DSIK në Kosovë ka zhvilluar bashkëpunime të ndryshme me partnerë lokalë në Kosovë dhe ka realizuar me sukses një seri sesionesh trajnuese. Në bashkëpunim me Shoqatën e Bankave të Kosovës, DSIK në Kosovë është përgatitur për fushatën “Fuqizimi i Financave”, një përpjekje e orientuar për zhvillimin e edukimit dhe përfshirjes financiare në Kosovë.

Një vizion i përbashkët, një ndikim kolektiv

Sinergia mes Shoqatës së Bankave të Kosovës dhe DSIK në Kosovë është një shenjë simbolike e një vizioni të përbashkët për një Kosovë më të fuqishme financiare. Me përpjekjet e përbashkëta, këto organizata jo vetëm po ofrojnë njohuri të rëndësishme financiare, por po mbjellin dhe farat për një të ardhme më të mirë. Nëpërmjet ekspertizës globale dhe vendore, DSIK në Kosovë e mbështet nismën e kësaj fushate, qëllimi i së cilës lidhet ngushtësisht me misionin e saj për të ndryshuar dhe përmirësuar jetën e njerëzve duke zhvilluar dhe fuqizuar edukimin financiar.

Kapitulli

4

**Siguria kibernetike
në bankim**



AGIM AHMETI
EKSPERT PËR SIGURINË E INFORMACIONIT
RAIFFEISEN BANK KOSOVA

Mekanizmat e avancuar të sigurisë kibernetike në institucionet bankare



Hyrje

Ndërsa institucionet bankare vazhdojnë të përqafojnë epokën digjitale, nevoja për masa të forta të sigurisë kibernetike del mbi të gjitha. Rritja e kërcënimeve kibernetike i ka detyruar këto institucione të adoptojnë mekanizma të avancuar sigurie për të mbrojtur të dhënat e ndjeshme të klientëve, për të parandaluar mashtrimet dhe për të ruajtur integritetin e transaksioneve financiare. Ky artikull eksploron disa nga mekanizmat më efektive të sigurisë kibernetike që përdoren nga institucionet bankare për të forcuar mbrojtjen e tyre kundër kërcënimeve gjithnjë në zhvillim.

Fuqia e autentikimit me shumë faktorë:

Në një epokë të sulmeve kibernetike gjithnjë e më të sofistikuara, siguria tradicionale e bazuar në fjalëkalime nuk është më e mjaftueshme. Institucionet bankare tani përdorin sisteme

autentikimi me shumë faktorë (shkurt MFA, nga gjuha angleze Multi-Factor Authentication) që kombinojnë dy ose më shumë faktorë të pavarur të autentikimit. Duke përdorur një kombinim të fjalëkalimeve, veçorive biometrike, mjeteve të autentikimit të sigurisë (në gjuhën angleze token) apo pajisjeve mobile, MFA shton një shtresë shtesë sigurie. Kjo qasje minimizon riskun e aksesit të paautorizuar në llogari, duke reduktuar gjasat e vjedhjes së identitetit dhe mashtrimit financiar.

Roli i enkriptimit të avancuar:

Për të mbrojtur të dhënat e ndjeshme qoftë në lëvizje apo gjatë ruajtjes, institucionet bankare shfrytëzojnë teknika të avancuara të enkriptimit. Këto metoda përfshijnë konvertimin e të dhënave në një shifër të palexueshme, duke i bërë ato të padobishme për individët e paautorizuar. Protokollet Shtresa e Prizave të Sigurta/Siguria e Shtresës së Transportit (shkurt SSL/TLS, nga gjuha angleze Secure Sockets Layer/Transport Layer Security) përdoren zakonisht për të enkriptuar të dhënat e transmetuara përmes rrjeteve, ndërsa enkriptimi fund më fund (në gjuhën angleze end-to-end) siguron që të dhënat të mbeten të sigurta gjatë gjithë procesit të komunikimit. Mekanizmat e avancuar të enkriptimit zbusin në mënyrë efektive riskun e thyerjes së të dhënave dhe aksesit të paautorizuar në informacionin e klientit.

Ruajtja e rrjeteve me Sistemet e Detektimit dhe Parandalimit të Ndërhyrjeve

Sistemet e Detektimit dhe Parandalimit të Ndërhyrjeve (shkurt IDPS, nga gjuha angleze Intrusion Detection and Prevention Systems) luajnë rol kritik në mbrojtjen e rrjeteve bankare. Këto sisteme monitorojnë vazhdimisht trafikun e rrjetit dhe

aktivitetet e sistemit, duke detektuar çdo sjellje të dyshimtë apo qëllimkeqe. Duke analizuar modelet e rrjetit dhe duke përdorur inteligjencën e kërcënimeve në kohë reale, sistemet IDPS mund të identifikojnë dhe të zbusin me shpejtësi kërcënimet e sapodala kibernetike. Integrimi i mësimit automatik dhe inteligjencës artificiale rrit më tej aftësitë e sistemeve IDPS, duke lejuar identifikimin e teknikave të reja të sulmit dhe parandalimin e thyerjeve të mundshme.



Rritja e sigurisë me Menaxhimin e Informacionit dhe Ngjarjeve të Sigurisë (shkurt SIEM, nga gjuha angleze Security Information and Event Management)

Për të siguruar vizibilitet të plotë në infrastrukturën e tyre të sigurisë, institucionet bankare mbështeten në zgjidhjet e Menaxhimit të Informacionit dhe Ngjarjeve të Sigurisë (SIEM). Sistemet SIEM mbledhin dhe analizojnë evidencat (në gjuhën angleze log) e ngjarjeve të sigurisë nga burime të ndryshme, si pajisjet e rrjetit, serverët dhe aplikacionet. Duke centralizuar dhe analizuar këtë informacion, sistemet SIEM ndihmojnë në identifikimin e incidenteve potenciale të sigurisë, ofrojnë sinjalizime në kohë reale dhe lehtësojnë reagimin e menjëhershëm ndaj incidentit. Për më tepër, zgjidhjet SIEM ndihmojnë në arritjen e pajtueshmërisë me kërkesat rregullatore dhe mundësojnë analiza të detajuar forenzike gjatë hetimeve të incidenteve të sigurisë.

Shfrytëzimi i analitikës së sjelljes dhe mësimit automatik

Ardhja e teknologjive të analitikës së sjelljes dhe të mësimit automatik ka revolucionarizuar sigurinë kibernetike në institucionet bankare. Duke konstatuar modelet bazë të sjelljes për përdoruesit, këto sisteme janë në gjendje të detektojnë anomali që mund të jenë tregues për aktivitete mashtruese apo llogari të komprometuara. Algoritmat e mësimit automatik analizojnë sasi të mëdha të dhënash për të identifikuar modele, për të gjeneruar vlerësime risku dhe për të reaguar në mënyrë proaktive ndaj kërcënimeve të mundshme. Këto sisteme të avancuara kontribuojnë gjithashtu në detektimin e përmirësuar të mashtrimit duke identifikuar modele nëpër llogari të shumta dhe duke detektuar sjellje të pazakonta në transaksione.

Përfundim:

Ndërsa panorama digjitale vazhdon të evoluojë, institucionet bankare duhet të mbeten proaktive në qasjen e tyre ndaj sigurisë kibernetike. Me implementimin e mekanizmave të avancuar të sigurisë kibernetike, duke përfshirë autentikimin me shumë faktorë, enkriptimin e avancuar, sistemet e detektimit dhe parandalimit të ndërhyrjeve, zgjidhjet e menaxhimit të informacionit dhe ngjarjeve të sigurisë, si dhe analitikën e sjelljes dhe mësimin automatik, këto institucione mund të ruajnë asetet financiare të klientëve të tyre, të mirëmbajnë besimin, dhe të mbrojnë integritetin e sistemeve financiare. Zotimi për masa të forta të sigurisë kibernetike siguron një mjedis të sigurt bankar në një botë gjithnjë e më të ndërlikuar.



ERTAN ILIAZ
UDHËHEQËS I SIGURISË SË INFORMACIONIT
ISBANK KOSOVA

Ndërgjegjësimi për sigurinë kibernetike dhe mbrojtjen e të dhënave në mesin e punonjësve dhe klientëve

Për të mbuluar shumë tema lidhur me një lëndë, është e rëndësishme të kuptojmë seriozitetin e situatës në ditët e sotme. Si rezultat, është thelbësore të rifreskojmë kujtesën tonë për atë që ka ndodhur në vitet e shkuara;

Gjatë viteve të pandemisë, në Kosovë ndodhi një thyerje e të dhënave pas një sulmi ndërkombëtar kibernetik dhe targetimit të mëvonshëm të një banke në Kosovë.

Në vitet në vijim (2021-2022), pas një sulmi kibernetik në vendin tonë fqinj, Shqipërinë, incidenti kibernetik hyri në histori si rasti i parë i njohur ku një vend ndërpreu marrëdhëniet diplomatike me një vend tjetër (AL-IRI) për shkak të një sulmi kibernetik. Kjo ishte një situatë që shkaktoi tensione si mes dy vendeve ashtu edhe në nivel ndërkombëtar.

Në shkurt të vitit 2022, Ministria e Brendshme në Kosovë konfirmoi se sulmet kibernetike të tipit phishing (sulm për informacion konfidencial) kishin pasur si cak institucionet publike në vend. Institucionet morën një email që duke se ishte nga një institucion zyrtar i shtetit, bankë apo një kompani tjetër, që kërkonte nga ata të bënin klik në një link për një ueb faqe brenda emailit.

Fatkeqësisht, në vitin 2023 aktorët e krimit kibernetik po sulmojnë vazhdimisht klientët e bankave të Kosovës përmes mediave sociale, phishing me email duke përdorur emrat e bankave të Kosovës.

Gjatë gjashtë muajve të parë të vitit 2023, në platformat e mediave sociale si Facebook, Twitter dhe Instagram, janë zbuluar 1270 llogari të rreme në emër të llogarive bankare që kanë për qëllim mashtrimin e qytetarëve tanë. Çdo profil

i rremë është identifikuar dhe raportuar dhe ndaluar për shkak të veprimeve të tyre. Por aktorët e këqij po ndryshojnë vazhdimisht taktikat e tyre dhe po bëhen më të sofistikuar në sulmet e tyre. Sulmuesit kibernetikë shpesh përdorin emrat e bankave dhe më pas kërkojnë transferime parash përmes institucioneve mikrofinanciare, si Western Union. Udhëheqësit e biznesit nuk mund të mbështeten më vetëm në zgjidhjet e sigurisë kibernetike që janë produkte të gatshme, si programet antivirus dhe firewall, pasi kriminelët kibernetikë po bëhen më të zgjuar dhe taktikat e tyre po bëhen më të qëndrueshme ndaj mbrojtjeve konvencionale kibernetike.

Këtu janë dhënë disa pika që duhen marrë parasysh për të pasur një kuptim të qartë të ndërgjegjësimit për sigurinë kibernetike dhe mbrojtjen e të dhënave në mesin e punonjësve dhe klientëve.

“..Gjatë gjashtë muajve të parë të vitit 2023, në platformat e mediave sociale si Facebook, Twitter dhe Instagram, janë zbuluar 1270 llogari të rreme në emër të llogarive bankare që kanë për qëllim mashtrimin e qytetarëve tanë..”



Roli i punonjësve në hapësirën kibernetike

Punonjësit luajnë rol kritik si linjë e parë e mbrojtjes kundër kërcënimeve kibernetike. Veprimet dhe ndërgjegjësimi i tyre ndikojnë ndjeshëm në pozicionimin e sigurisë kibernetike të një organizate. Kur punonjësit mund të identifikojnë risqet potenciale, ndjekin praktikatat më të mira dhe marrin trajnime të rregullta për sigurinë kibernetike, ata bëhen asete të çmuara në mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme dhe reduktimin e ndikimit të kërcënimeve kibernetike.

Roli i punonjësve të nivelit të lartë dhe trajnimi dhe edukimi i punonjësve

Tani punonjësit e nivelit të lartë do të duhej ta bëjnë prioritet kryerjen e programeve të ndërgjegjësimit për sigurinë që janë tërheqëse dhe efektive për të rri-

tur sigurinë kibernetike në të gjithë organizatën. Duhet të theksohet rëndësia e trajnimit të personalizuar që trajton rolet dhe risqet specifike. Të zhvillohen punëtori interaktive, ushtrime të simuluar të phishing dhe shembuj të botës reale për ta bërë trajnimin të kapshëm dhe të paharrueshëm. Duhet të matet dhe të vlerësohet rregullisht efektiviteti i programit për të identifikuar fushat për përmirësim. Të promovohet një kulturë e vigjilencës për sigurinë kibernetike për të fuqizuar punonjësit në mbrojtjen e informacionit të ndjeshëm dhe zbutjen e kërcënimeve kibernetike.

Komunikimi transparent

Komunikimi transparent në lidhje me incidentet e sigurisë kibernetike dhe thyerjet e të dhënave është thelbësor për mirëmbajtjen e besimit me klientët dhe palët e interesuara. Zbulimi me kohë dhe ndershmëri është shenjë e llogaridhënies dhe u mundëson palëve të prekura të marrin masat e nevojshme paraprake. Ky komunikim i hapur nxit ndjenjë sigurie dhe forcon reputacionin e organizatës përballë kërcënimeve kibernetike.

Fuqizimi i klientëve me mjetet e sigurisë kibernetike

Fuqizimi i klientëve me mjetet e sigurisë kibernetike është thelbësor në panoramën e sotme digjitale. Burimet si autentikimi me shumë faktorë, ud-

hëzimet e forta për fjalëkalimet dhe opsionet e enkriptimit u mundësojnë klientëve të mbrojnë në mënyrë aktive të dhënat e tyre të ndjeshme. Edukimi i tyre për risqet potenciale dhe ofrimi i veçorive të sigurisë që përdoren lehtë i fuqizon individët të marrin përsipër kontrollin e sigurisë së tyre online dhe të ruajnë informacionin e tyre personal.

Ndikimi i thyerjeve të të dhënave të klientit

Thyerjet e të dhënave të klientëve kanë pasojë me shtrirje të gjerë, si për bizneset ashtu edhe për individët. Kur informacioni i ndjeshëm bie në duar të gabuara, mund të çojë në vjedhje identiteti, mashtrim financiar dhe dëmtim të reputacionit.

Shembull nga jeta reale:

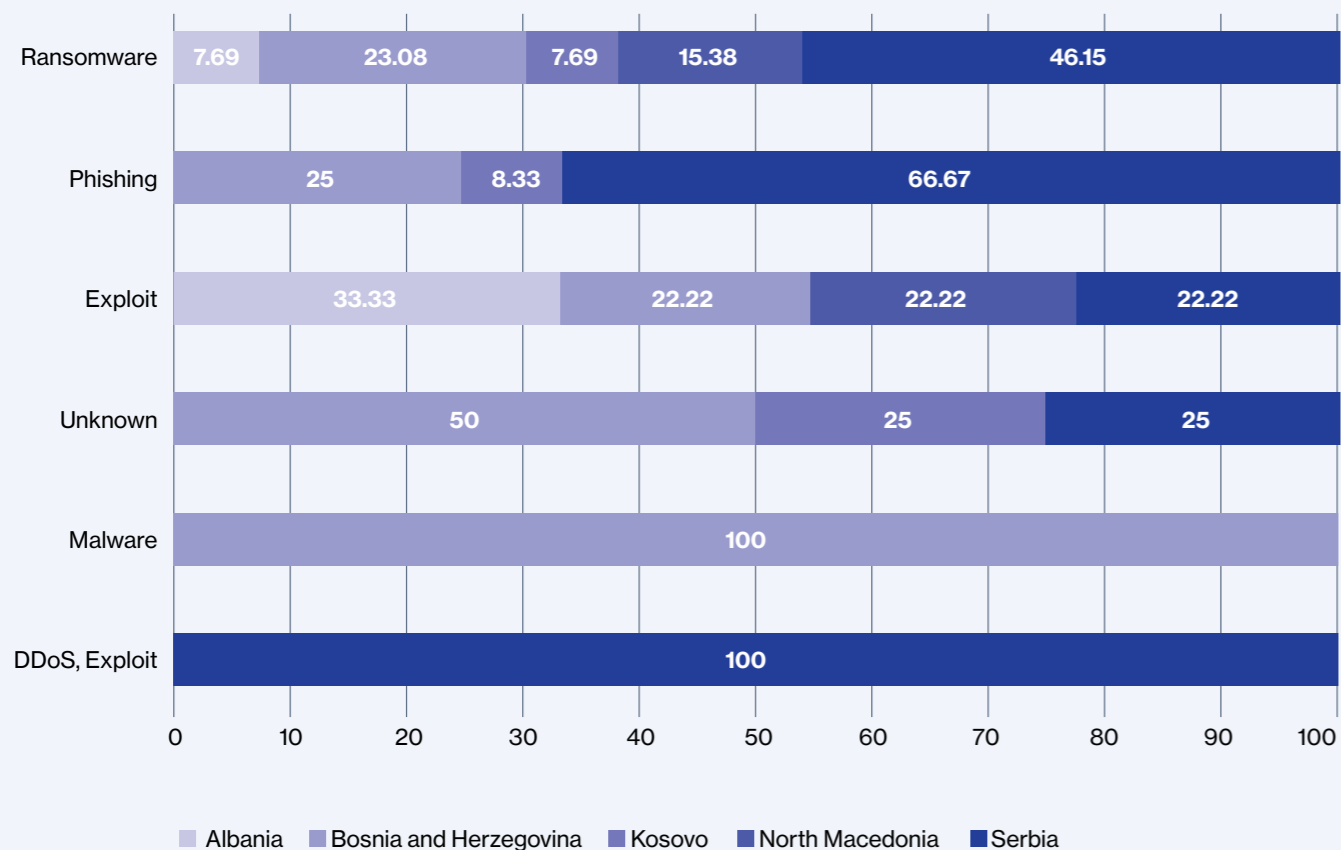
Në shtator 2022, një thyerje e të dhënave në Shqipëri pati pasojë me shtrirje të gjerë për qytetarët shqiptarë. Institucionet publike në Shqipëri dështuan në mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve të tyre. Grupi i hakerëve “Homeland Justice” publikoi në kanalën e vet në Telegram një dokument me të dhëna të vjedhura që përbëhej prej **47 faqesh**. Skedari përmbante të dhëna personale identifikuese si dhe regjistrime të kalimeve kufitare të ish-drejtorit të përgjithshëm të Policisë së Shtetit Shqiptar.

Në reagim ndaj një sërë sulmesh kibernetike, qeveria e Kosovës propozoi themelimin e një Agjencie për Siguri Kibernetike në vitin 2023. Këto incidente nxjerrin në pah rëndësinë

e protokolleve të fuqishme të sigurisë kibernetike për të mbrojtur informacionin e klientit, për të mirëmbajtur besimin dhe për të mbrojtur bizneset nga pasojat ligjore dhe financiare që

lindin nga thyerjet e të dhënave. Shih më poshtë zbrërthimin në përqindje të llojeve të sulmeve sipas vendeve të Ballkanit.

Lloji i sulmit për shtet në përqindje (<https://balkaninsight.com/>)



Vlerësimet dhe auditimet e rregullta të sigurisë

Monitorimi dhe përmirësimi i vazhdueshëm nëpërmjet vlerësimeve dhe auditimeve të rregullta të sigurisë luan rol jetik në rritjen e masave për mbrojtjen e të dhënave. Me vlerësimin e vazhdueshëm të pozicionimit të sigurisë kibernetike të organizatës, cenueshmëritë potenciale mund të identifikohen dhe të adresohen në mënyrë proaktive. Kjo

qasje e përsëritur forcon mbrojtjen e të dhënave, duke u mundësuar bizneseve të qëndrojnë një hap përpara kërcënimeve kibernetike në zhvillim dhe të mbrojnë në mënyrë efektive informacionin e ndjeshëm.

Hapat e radhës

Bankat mund të bashkëpunojnë me sektorin privat dhe qeverinë për të zhvilluar fushata ndërgjegjësimi publik

mbi rëndësinë e hapësirës kibernetike dhe përdorimit të sigurt të internetit. Kjo do të ndihmojë që klientët të ndërgjegjësohen për risqet që lidhen me përdorimin e internetit pa njohuritë e duhura. Investimi në siguri kibernetike dhe edukim për mbrojtjen e të dhënave është thelbësor, veçanërisht në radhët e klientëve, dhe mund të bëhet si përmes programeve formale ashtu edhe atyre joformale.

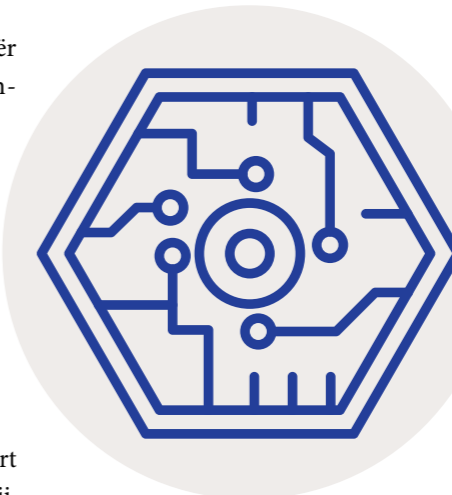


ARB NOR IMERI
SPECIALIST I LARTË I SIGURISË SË INFORMACIONIT
PROCREDIT BANK KOSOVA

Pse siguria kibernetike është kritike për bankat dhe institucionet financiare?

(Me fokus në rastin e Kosovës)

Bota ka kaluar nëpër katër faza të revolucionit industrial që transformuan sistemin global. Revolucioni i katërt industrial, i quajtur kibernetikë-fizik, është pasardhës i revolucionit digjital, duke kombinuar disiplina teknologjike më të avancuara. Në librin e tij “Revolucioni i Katërt Industrial”, profesori Klaus Schwab përshkruan dallimin ndërmjet revolucionit të katërt industrial dhe tre të tjerëve. Sipas tij, revolucionin kibernetikë-fizik përfshin teknologji të reja që kombinojnë botën fizike, digjitale dhe biologjike. Prandaj, ndikimi i këtyre teknologjive novatore në shoqëri është i gjerë dhe i pashmangshëm për shkak të potencialit të tyre për të ndikuar në jetën tonë në aspektin e komunikimit, financave, industrisë, efikasitetit të biznesit, shëndetit, transportit dhe kështu me radhë. Në raport me këtë ndërlidhje mes botës



reale dhe asaj kibernetike, lindin shqetësime të ndryshme për çështjet e sigurisë që lidhen me botën kibernetike dhe përhapjen e tyre të mundshme në botën reale. Për më tepër, organizata, ndërsa avancojnë drejt përvetësimit dhe përdorimit të teknologjive të reja në punën e tyre të përditshme, ato përballen me kërcënime dhe sulme kibernetike të cilat janë shumë sfiduese për ti menaxhuar. Nëse i

analizojmë disa nga sulmet kibernetike më të mëdha në histori, si “Stuxnet” (2010), “NotPetya” (2017), “WannaCry” (2017), “Solarwinds” (2020) dhe së fundi lajme të ndryshme në lidhje me luftën kibernetike ndërmjet Ukrainës dhe Rusisë, është e qartë se pasojat e sulmeve të tilla janë potencialisht të rrezikshme dhe ndonjëherë mund të konsiderohen edhe si të pariparueshme. Rastet e lartpërmendura do të duhej të zgjojnë interesimin e organizatave, por edhe shtetit të Kosovës, për të investuar më shumë përpjekje dhe burime për vendosjen e masave të nevojshme ligjore, teknike dhe njerëzore për mbrojtjen e hapësirës kibernetike dhe kompletimin e kuadrit kombëtar të sigurisë kibernetike.

Në këtë kontekst, vlen të përmendet se përdorimi i teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) në Kosovë është zgjeruar me shpejtësi në



“Sektori financiar i Kosovës ka kaluar nëpër një transformim të shpejtë digjital, duke përqafuar potencialin e teknologjisë për të përmirësuar shërbimet për klientët e tyre dhe për të lehtësuar operacionet e tyre.

dekadën e fundit, duke u integruar në pothuajse të gjitha fushat e aktiviteteve të përditshme. Sipas raportimeve të fundit nga ARKEP, depërtimi i internetit në Kosovë është vazhdimisht në rritje duke arritur në fund të vitit 2022 në më shumë se 90% mbulueshmëri, përqindje kjo shumë e ngjashme me mesataren e vendeve të Bashkimit Evropian. Aq më tepër, për shkak të shumicës së popullsisë në moshë të re dhe shkallës së lartë të depërtimit të internetit, shumë kompani private dhe institucione publike në Kosovë kanë zhvendosur shërbimet kryesore për klientët në ofrim online të tyre. Këtu përfshihen ndërmjet të tjerave

edhe organizatat që menaxhojnë dhe operojnë sektorë kritikë të infrastrukurës, e veçanërisht në sektorin financiar. Sektori financiar i Kosovës ka kaluar nëpër një transformim të shpejtë digjital, duke përqafuar potencialin e teknologjisë për të përmirësuar shërbimet për klientët e tyre dhe për të lehtësuar operacionet e tyre. Ndërsa revolucioni digjital ka ofruar efikasitet të jashtëzakonshme, ai gjithashtu ka sjellë rreziqe të ndryshme që janë mjaft komplekse për t'u menaxhuar. Prandaj, bankat dhe institucionet financiare në Kosovë kanë kuptuar shpejt nevojën për masa efektive të sigurisë kibernetike si mbrojtës të

të dhënave të ndjeshme financiare dhe lehtësues kryesorë të stabilitetit ekonomik në vend.

Bankat dhe institucionet financiare në Kosovë menaxhojnë sasi të konsiderueshme të të dhënave private, duke përfshirë informacione personale dhe financiare për qindra mijëra klientë. Kjo sasi e madhe e të dhënave është cak potencial për aktorët kibernetikë që kërkojnë të shfrytëzojnë dobësitë potenciale për të kryer vjedhje identiteti, mashtrime financiare apo transaksione të paligjshme. Duke e kuptuar këtë fakt, bankat kanë forcuar aftësitë e tyre mbrojtëse duke implementuar zgjidhje të fjalës së fundit të teknologjisë së sigurisë kibernetike për të mbrojtur informacionin e klientëve dhe për të shmangur rrjedhjen e të dhënave që mund të vënë në rrezik stabilitetin e tyre financiar. Në këtë aspekt, ndërtimi i besimit është kritik për zhvillimin e një mjedisi të qëndrueshëm financiar, pasi që një ngjarje e vetme kibernetike mund të ketë implikime të shumta duke minuar besimin e klientëve në institucionet financiare, duke shkaktuar sanksione rregullatore apo dhe humbje të konsiderueshme financiare dhe reputacionale për institucionin.

Për të mirëmbajtur themelet e besimit, bankat në Kosovë kanë caktuar si prioritet implementimin e politikave të rrepta të sigurisë kibernetike dhe një sërë procedurash praktike të sigurisë së informacionit për të siguruar mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme financiare dhe për të ruajtur besimin e klientëve të tyre. Mbrojtja e tyre kundër qasjes së paautorizuar dhe llojeve të tjera të rreziqeve dhe kërcënimeve kibernetike përforcohet nga kontrollat e rregullta të qasjes, monitorimi i vazhdueshëm i ngjarjeve të sigurisë së informacionit, vlerësimi periodik i cënueshmërive, testimi i depërtimit në sisteme, enkriptimi, siguria e rrjetit, autorizimi me shumë faktorë i transaksioneve dhe pagesave, pajtuesh-

mëria me politikat SWIFT në kuadrin e sigurisë dhe masa të tjera të ngjashme. Tutje, vlerësimet e rregullta të rrezikut, auditimet e detajuara të sigurisë, vëmënia e biznesit dhe planet e reagimit ndaj incidenteve mundësojnë reagime të shpejta dhe efektive ndaj kërcënimeve dhe sulmeve të mundshme kibernetike. Nga ana tjetër, punonjësit trajnohen vazhdimisht për të identifikuar dhe raportuar çështjet e dyshimta përmes trajnimit dhe edukimit të ndërgjegjësimit për sigurinë, ndërsa menaxhimi i rrezikut të furnizuesve garanton pajtueshmërinë e palëve të treta me standardet e sigurisë së informacionit, si ISO 27001 apo NIST. Në këtë kontekst, bankat dhe institucionet financiare demonstrojnë përkushtim insistues në mbrojtjen e interesave të klientëve të tyre dhe sigurimin e transaksioneve të tyre financiare duke investuar në risi teknologjike për mbrojtje dhe duke krijuar kulturë ndërgjegjësimi për sigurinë në mesin e punonjësve dhe klientëve të tyre. Për më tepër, sektori bankar dhe financiar operon gjatë gjithë kohës në mjedisin digjital, duke u ofruar klientëve transaksione dhe shërbime në kohë reale. Mirëpo, këto marrëdhënie në vijimësi i ekspozojnë institucionet financiare ndaj një sërë rreziqe kibernetike, të tilla si sulmet e shpërndara të mohimit të shërbimit (shkurt DDoS, nga gjuha angleze Distributed Denial-of-Service) apo infeksionet me softuer keqdashës (në gjuhën angleze malware), të cilat mund të ndërpresin shërbimet dhe të cenojnë besimin e klientëve. Duke kuptuar rëndësinë e ofrimit të vazhdueshëm të shërbimeve, institucionet financiare të Kosovës kanë implementuar masa të sofistikuar të sigurisë kibernetike për të siguruar vijimësinë e biznesit. Ato demonstrojnë përkushtimin e tyre për të mirëmbajtur operacionet të pacenueshme dhe për të mbrojtur interesat e klientëve edhe në kohë sfidash duke forcuar masat mbrojtëse ndaj sulmeve kibernetike.

Në librin e tij

“Revolucioni i Katërt Industrial”



profesori

Klaus Schwab

përkthyer dallimin
ndërmjet revolucionit të
katërt industrial dhe tre të
tjerëve.

Përveç besimit të klientit, pajtueshmëria rregullatore është gjithashtu prioritet kyç për institucionet bankare dhe financiare. Për të mbrojtur të dhënat e klientëve dhe për të ruajtur integritetin e sistemit financiar, agjencitë qeveritare dhe autoritetet rregullatore janë duke vendosur rregulla të forta të sigurisë kibernetike. Mospërbushja e këtyre kriterëve mund të rezultojë në sanksione serioze dhe dëmtim të reputacionit, prandaj ky është një aspekt shtesë që nxit bankat në Kosovë të implementojnë në mënyrë proaktive praktikatat më të mira të sigurisë kibernetike, të investojnë në produkte të fjalës së fundit të teknologjisë dhe të instalojnë masa të forta sigurie. Përveç kësaj, beteja kundër kërcënimeve kibernetike po evoluon vazhdimisht, duke i detyruar institucionet financiare të Kosovës të mbeten të përqendruara dhe kreative, ndërsa kriminelët kiber-

netikë zhvillojnë rregullisht strategji të avancuara, gjë që kërkon qasje proaktive ndaj sigurisë kibernetike. Në këtë kontekst, institucionet në Kosovë gjithashtu kanë filluar të investojnë në ndërtimin e kuadrin të nevojshëm ligjor dhe operacional në nivel kombëtar dhe koordinim ndërkombëtar për t'u mbrojtur nga sulmet kibernetike.

Duke ju referuar rekomandimeve lokale dhe ndërkombëtare, sektori financiar në Kosovë është në koordinim të vazhdueshëm me institucionet përgjegjëse lokale dhe por edhe në bashkëpunim të plotë ndër-sektorial përmes Shoqatës së Bankave të Kosovës me qëllim që të promovoj bashkëpunimin, shkëmbimin e informacionit në lidhje me kërcënimet kibernetike dhe shpërndarjen e përvojave profesionale mbi sulmet e ndryshme kibernetike. Andaj, për të mbrojtur interesat kolektive të klientëve dhe për të garantuar stabilitetin financiar të vendit, Shoqata e Bankave të Kosovës ka themeluar një komitet të dedikuar që do të merret me çështjet e sigurisë kibernetike dhe aktivitetet brenda sektorit financiar në vend.

Si përfundim, siguria kibernetike është pjesë thelbësore e sistemit financiar të Kosovës. Bankat dhe institucionet financiare gjithnjë e më shumë po i japin prioritet masave të forta të sigurisë kibernetike për të mbrojtur informacionin e klientëve, për të mirëmbajtur besimin, për të parandaluar humbjet financiare dhe për të siguruar vijimësinë e biznesit. Të gjitha me sipër duhet të realizohen në pajtueshmëri me kërkesat rregullatore si mbrojtës i të dhënave të ndjeshme financiare dhe lehtësues të stabilitetit ekonomik. Industria financiare e Kosovës është e përkushtuar për të siguruar stabilitetin financiar të vendit duke përdorur teknologjinë më të avancuar, duke kultivuar një kulturë të vetëdijes për sigurinë dhe bashkëpunim të ngushtë për rritjen e mbrojtjes kibernetike.



GËZIM DRAGUSHA
KOORDINATOR I DEPARTAMENTIT
TË SIGURISË SË INFORMACIONIT
BANKA EKONOMIKE

Pesë strategjitë për rritjen e sigurisë kibernetike në sistemin bankar



Teknologjia, përpjekjet për inovacion dhe dixhitalizimi kanë sjellë një transformim të thellë në mënyrën se si bankat operojnë dhe ofrojnë shërbimet e tyre. Ndërsa kjo ka sjellë shumë përparësi për klientët dhe operacionet e përgjithshme, ka hapur edhe një sërë mënyrash të reja për të sulmuar dhe shpërdoruar sistemet bankare. Klientët mund të kryejnë transaksione, të kontrollojnë bilancet e tyre dhe të menaxhojnë financat e tyre me një prekje të ekranit të celularit ose të një kompjuteri.

Megjithatë, kjo qasje e lehtë dhe e shpejtë ka sjellë me vete një sërë rreziqesh që nuk duhet të nënvlerësohen. Sulmet kibernetike janë bërë një realitet i përditshëm për institucionet financiare e në veçanti për sistemet bankare. Sulmet ndaj institucioneve financiare janë ndër më të avancuarat dhe të sofistikuarat. Duke filluar nga mashtrimet phishing dhe spear phishing, sulmi i mohimit të shërbimeve (DDoS) e deri te teknikat

më të avancuara siç janë ransomware. Kjo është për shkak të fitimeve të mëdha financiare që mund të sjellë një sulm i suksesshëm dhe për shkak të informacioneve me vlerë që bankat ruajnë.

Një sulm kibernetik ndaj një banke mund të përfshijë vjedhjen e të dhënave të klientëve, vjedhjen e fondeve, dëmtimin e infrastrukturës së IT-së ose madje edhe ndërprerjen e shërbimeve. Pasojat e këtyre sulmeve nuk janë vetëm humbje financiare, por edhe dëmtime reputacionale dhe humbje të besimit të klientëve, që mund të kenë ndikim afatgjatë në performancën e një banke.

Ndërsa teknologjia po ndikon gjithnjë e më shumë në zhvillimin e sektorit bankar, dy nga trendet më të njohura, “Cloud Computing” dhe “Inteligjenca Artificiale” (IA), po sjellin një revolucion në mënyrën se si bankat operojnë.

Në këtë kontekst, është thelbësore që në strategjitë e sistemit bankar në Kosovë të ju kushtohet rëndësi e veçantë sigurisë kibernetike.

Për të ngritur sigurinë kibernetike në sistemet bankare, këtu janë pesë strategjitë kryesore:

1 Edukimi dhe vetëdijësimi i stafit rreth sigurisë kibernetike

Pavarësisht teknologjisë së avancuar të sigurisë, një gabim i thjeshtë i një punonjësi mund të shkaktojë humbje të mëdha financiare dhe të dëmton reputacionin. Kjo e bën edukimin dhe vetëdijësimin e stafit një prioritet.

Metodat e edukimit dhe vetëdijësimit duhet të përfshijnë sesione mbi si të njihen dhe të shmangen përpjekjet e mashtrimit, si sulmet phishing, si të përdoren mjetet e sigurisë si autentifikimi me dy faktorë, dhe rregullat për të ruajtur dhe ndarë informacionin e klientëve. Bankat gjithashtu duhet të organizojnë teste dhe simulime të ndryshme nga fusha e sigurisë kibernetike për të

siguruar se stafi është i përgatitur për kërcënime reale.

Vetëm përmes një stafi të informuar dhe të përgatitur, siguria kibernetike mund të forcohet dhe të mbrohet. Një staf i informuar rreth sulmeve kibernetike është linja e parë mbrojtëse.

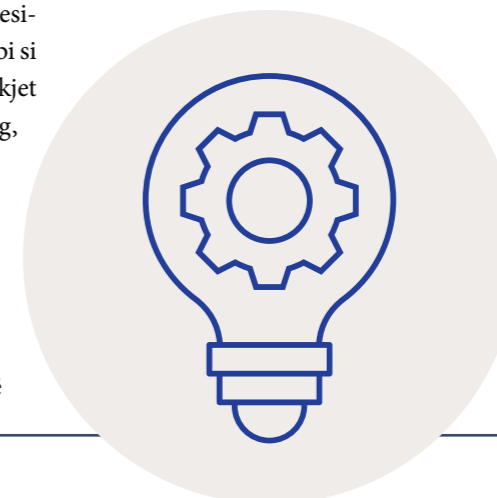
2 Autentikimi i Dyfishtë (Two-Factor Authentication - 2FA)

Është një nga mjetet më efikase për të rritur sigurinë kibernetike në sistemet bankare.

Kjo teknikë e sigurisë kërkon që një përdorues të japë dy faktorë të ndryshëm të autentifikimit për të hyrë në një llogari ose në një sistem. Kjo bën që sulmet e zakonshme si përdorimi i fjalëkalimeve të kompromentuara të jenë shumë më të vështira.

3 Monitorimi dhe zbulimi i kërcënimeve në kohë reale dhe skenimi i dobësive

Një aspekt tjetër i rëndësishëm në strategjinë e sigurisë kibernetike janë edhe monitorimet dhe zbulimi i kërcënimeve, pasi bankat janë subjekte të kujdesshme për sulmet kibernetike dhe duhet të mbrojnë të dhënat e klientëve dhe financat e tyre. Kjo përfshinë monitorimin e vazhdueshëm të trafikut të rrjetit dhe regjistrave për të iu përgjigjur menjëherë aktiviteteve të dyshimta.



Zbulimi i hershëm mund të zvogëlojë ndjeshëm ndikimin e një sulmi kibernetik.

Skanimi i sistemeve me mjete për gjetjen e dobësive dhe kërcënimeve të mundshme është një praktikë e zakonshme në sigurinë kibernetike. Mjete të tilla si Nmap, OpenVAS, Nessus, Wireshark, dhe Burp Suite ofrojnë mundësi për identifikimin e dobësive dhe lëshimeve të sigurisë në rrjetet dhe aplikacionet e sistemeve. Është e rëndësishme të përdoren këto mjete me kujdes dhe të zbatohen ligjet dhe rregullat e duhura të sigurisë kibernetike. Skanimi i rregullt dhe i dokumentuar i sistemeve ndihmon në mbrojtjen e tyre nga kërcënime të mundshme dhe në rritjen e sigurisë kibernetike në banka.

4 Rregullimi dhe përditësimet e rregullta

Duhet të sigurohen që të gjithë softuerat dhe pajisjet të jenë të përditësuar me përditësimet më të fundit të sigurisë. Kjo përfshinë përditësimet e sistemeve operative, aplikacioneve dhe firewall-ëve për të zvogëluar rreziqet e shfrytëzimit të ndonjë dobësie të njohur.

5 Planifikimi i menaxhimit të incidenteve

Duhet të jenë të përgatitura për menaxhimin e incidenteve të sigurisë, krijojmë plane dhe procedura për të reaguar ndaj sulmeve potenciale, duke përfshirë izolimin e incidentit, analizën e dëmeve dhe rikthimin në gjendjen normale.

Këto strategji do të ndihmojnë bankat të përmbushin synimet e rritjes së sigurisë kibernetike, duke u mbrojtur më mirë nga sulmet dhe të ruajnë të dhënat dhe besimin e klientëve. Ndryshimet në peizazhin e sigurisë kibernetike ndodhin vazhdimisht, kështu që është e rëndësishme që bankat të jenë në hap me kohën dhe të gatshme për tu përballur me kërcënime të reja.



BLERIM REXHA
PROF. DR. NË UNIVERSITETIN E PRISHTINËS –
FAKULTETI I INXHINIERISË ELEKTRIKE
DHE KOMPJUTERIKE

Duke qenë kështu Prof. Dr. Blerim Rexha na tregon në lidhje me kërcënimet më të zakonshme të sigurisë kibernetike, inteligjencën artificiale, ndërgjegjësimin për mbrojtjen e të dhënave dhe sfidave për të ardhmen.

Rexha liston pesë nga kërcënimet më të shpeshta me të cilat përballen individët dhe bizneset si:

1. Sulmet me softuer keqdashës (malware) dhe viruse: që janë programe të dëmshme që infektojnë sistemin operativ dhe softuerët e kompjuterëve. Pasojat janë si mosfunksionimi i sistemeve, humbja e të dhënave dhe keqpërdorimi i këtyre të dhënave.

2. Sulmet DDoS (Denial of Service – mohimi i shërbimit): këto sulme ekzekutohen duke dërguar paketa të shumta të shënimeve, jo-vaide, tek viktima (kompjuteri, serveri, routeri, etj.) duke harxhuar resurset fizike të tyre dhe kështu duke ua mohuar përdoruesve legjitim marrjen e shërbimit. Sulmet DDoS mund të shkaktojnë humbje të mëdha financiare dhe dëmtime në reputacionin e një biznesi që ofron shërbimet në internet.

3. Përdorimi i fjalëkalimeve (password-eve) të komprometuara, të publikuara në tregje online. Kështu sulmuesit duke përdorur fjalëkalime të komprometuara hyjnë në llogaritë e individëve ose

të bizneseve. Ky lloj sulmi mund të çojë në vjedhjen e informacionit të ndjeshëm, keqpërdorimin e identitetit digjital dhe dëmtime financiare.

4. Phishing (peshkimi i password-eve): është një formë e sulmeve, ku sulmuesit përdorin informacion personal ose kontekstual për të bërë mesazhet e tyre të dukën më të besueshme, të ngjashme me ato reale. Këto mesazhe ju dërgohen individëve ose organizatave specifike, bankat dhe institucionet financiare janë caqet më të preferuara, dhe synojnë të marrin informacion të ndjeshëm, si fjalëkalime ose informacione bankare.

5. Ransomware: Ky lloj sulmi i enkripton shënimet në kompjuterin e viktimës, duke i bërë ato të pa qasshme, dhe duke kërkuar një haraç (ransom), të lartë për ta dekriptuar. Sulmet e tilla janë më të rrezikshmet dhe mund të shkaktojnë humbje të të dhënave dhe kosto të mëdha për ta rikthyer sistemin në normalitet.

Duke qenë se shumica prej nesh jemi të pranishëm në internet, jemi të ekspozuar ndaj rreziqeve kibernetike.

“Kosova tani e 7-8 vite ka organizuar konferenca, kombëtare dhe ndërkombëtare, në sigurinë kibernetike. Kështu që pres që Kosova të vazhdojë të investojë në përmirësimin e kapaciteteve për mbrojtje kibernetike, në infrastrukturë njerëzore dhe teknike. Bashkëpunimi ndërkombëtar është qasja më e mirë sepse siguria kibernetike është një sfidë globale”.

Megjithatë, ndonjëherë jemi ne ata që me disa gabime të zakonshme biem pre e sulmeve në internet.

“Fjalëkalimi ende mbetet “thembra e Akilit” kur bëhet fjalë për sigurinë e përdoruesve në internet. Andaj përdorimi i fjalëkalimeve të dobëta (të shkurtra, të thjeshta, lehtë për tu qëlluar) mbetet ende një prej gabimeve fillestare që bëjnë shumica e përdoruesve. Për të shmangur këtë gabim, individët duhet të përdorin fjalëkalime komplekse, që përfshijnë kombinimin e shkronjave të mëdha dhe të vogla, numrave dhe simboleve dhe të një gjatësie të paktën prej 10-12 simboleve”, thotë Rexha.

Tutje duke folur për fjalëkalimet, profesori na këshillon të mos e përdorim fjalëkalimin e njëjtë për shumë llogari sepse nëse një sulmues e gjen ose thyen fjalëkalimin e një llogarie, atëherë ai mund të ketë qasje në të gjitha llogaritë tjera.

“Një tjetër vegël e rëndësishme që na bën praninë tonë më të sigurt në internet është autentikimi të dyfishtë, gjegjësisht të shumëfishtë (2FA – 2 Factor Authentication) që ia vështirëson sulmuesit qasjen në llogaritë tona”, thotë Rexha.

Profesori ka edhe një mesazh tjetër që lidhet me klikimin e linqeve të dyshimta



dhe të panjohura dhe mos azhurnimin (update) të sistemeve dhe aplikacioneve softuerike. “Mos klikoni në secilin link, ‘jo gjithçka që shkëlqen është ari’ dhe aktivizoni azhurnimin automatik të sistemit operativ dhe të aplikacioneve”.

Një arsye tjetër që biem pre e sulmeve kibernetike është mungesa e vetëdijes

së sigurisë, sepse sulmuesit përdorin teknika të avancuara të “social engineering” për të ardhur deri tek shënimet, dhe këtu dështojnë edhe teknologjitë më moderne. Prandaj edukimi i vazhdueshëm për “higjienën kibernetike” është i domosdoshëm dhe i vazhdueshëm për të gjithë.

Inteligjenca artificiale mbetet mjaft e përfolur kohëve të fundit që ka sjellë inovacion të jashtëzakonshëm në fusha të ndryshme, por si ndikon ajo në shmangien e sulmeve kibernetike na tregon profesori Rexha:

“Inteligjenca artificiale mund të shërbejë si një mjet efektiv për të identifikuar, parandaluar dhe zbuluar sulmet kibernetike. Inteligjenca artificiale mund të përdoret për të analizuar të dhënat e trafikut të rrjetit, për të identifikuar modelet dhe aktivitetet e dyshimta, dhe për të zbuluar tentativa të sulmit dhe ngjarje të pazakonta. Inteligjenca artificiale mund gjithashtu të përdoret për të përforcuar mekanizmat e sigurisë, duke zhvilluar modele të avancuara të parandalimit dhe zbulimit të sulmeve”.

Megjithatë, është gjithashtu e mundur që inteligjenca artificiale të ndikojë negativisht në sigurinë kibernetike. Disa shqetësime që ka identifikuar profesori janë:

1. Shfrytëzimi i inteligjencës artificiale nga sulmuesit: të cilët, mund të përdorin inteligjencën artificiale për të zhvilluar sulme më të sofistikuar dhe të vështira për tu zbuluar. Për shembull, ata mund të përdorin inteligjencën artificiale për të krijuar malware të avancuar që mund të shmangë detektimin tradicional ose për të automatizuar sulmet në masë.

2. Gabimet dhe paragjykimet e inteligjencës artificiale: Algoritmet e inteligjencës artificiale janë të bazuar në modele dhe të dhëna të mëparshme. Nëse këto modele janë të dobëta ose të prirura për gabime, inteligjenca artificiale mund të japë rezultate të pavlefshme ose të gabuara. Kjo mund të çojë në zhvillimin e masave të sigurisë të pavlefshme ose në humbje të mundshme të detektimit të sulmeve.

3. Rritja e kompleksitetit: Integrimi i inteligjencës artificiale në mjete të sigurisë mund të rrisë kompleksitetin

e sistemeve dhe infrastrukturës. Kjo mund të bëjë më të vështirë për administratorët e sigurisë të mbikëqyrin dhe të menaxhojnë efektivisht këto sisteme, duke hapur dyert për gabime dhe lëshime të mundshme të sigurisë.

4. Mungesa e transparencës dhe llogaridhënies: inteligjenca artificiale mund të jetë shumë komplekse dhe e vështirë për t'u kuptuar dhe kontrolluar në mënyrë të plotë. Kjo mund të krijojë sfida në aspektin e transparencës dhe llogaridhënies, duke e bërë më të vështirë identifikimin e gabimeve, përgjegjësinë, dhe përgjegjësinë për vendimet dhe veprimet e inteligjencës artificiale.

“Ndërkaq, për të minimizuar rreziqet dhe pasojat negative të inteligjencës artificiale në sigurinë kibernetike, është e rëndësishme të zhvillohen standarde të qarta dhe kritere të sigurisë për implementimin dhe përdorimin e teknologjisë së inteligjencës artificiale.



Fjalëkalimi ende mbetet “thembra e Akilit” kur bëhet fjalë për sigurinë e përdoruesve në internet.

Për të shmangur këtë gabim, individët duhet të përdorin fjalëkalime komplekse, që përfshijnë kombinimin e shkronjave të mëdha dhe të vogla, numrave dhe simboleve dhe të një gjatësie të paktën prej

10-12 simboleve

Gjithashtu, duhet të vazhdohet puna për përmirësimin e performancës dhe saktësisë së algoritmeve të inteligjencës artificiale, për të siguruar transparencë, llogaridhënie dhe mbikëqyrje efektive të veprimeve të inteligjencës artificiale në fushën e sigurisë kibernetike”, tregon Rexha.

Duke folur për të ardhmen e sigurisë kibernetike dhe evoluimin e kësaj fushë në Kosovë, Rexha tregon që siguria kibernetike do të vazhdojë të mbetet sfidë kryesore e krejt shoqërisë – sepse rreziku kibernetik do të vazhdojë të rritet. Me shtrirjen e teknologjisë dhe përdorimin më të gjerë të internetit, sulmet kibernetike mund të shfrytëzohen për të sulmuar ndërmarrje, institucionet shtetërore, dhe individë.

Në vazhdimësi Profesori na tregon që Fakulteti i Inxhinierisë Elektrike dhe Kompjuterike ka marrë pjesë aktive në të gjitha ngjarjet e tilla, madje për dy vite kanë qenë nikoqir të garave për “Cyber Defense Competition” që organizohet me mbështetje nga Iowa State University dhe sukseset aty nuk kanë munguar. “Studentët tanë ua kanë kaluar në mbrojtjen kibernetike dhe studenteve nga Iowa – kështu që lirisht mund të themi se kemi ngritur kuadro profesionale për të adresuar sfidat aktuale të sigurisë kibernetike. Shumë nga këta studentë tani punojnë nga Kosova për kompani të huaja në fushën e sigurisë kibernetike”, tregon Rexha.

Në fund Rexha foli edhe për ndërgjegjësimin rreth rreziqeve kibernetike dhe ruajtjes së të dhënave, ku vlerësoi se Kosova ka indikatorë më të mirë të përdorimit të internetit se vendet fqinje dhe shumë vende tjera të zhvilluara. Megjithatë, ai shprehet se qytetarët e Kosovës nuk janë mjaftueshëm të informuar për rreziqet në hapësirën kibernetike dhe potencon që kurset për higjienën kibernetike në nivel vendi janë të domosdoshme.



Kapitulli

5

Transparenca dhe sjellja etike në operacionet bankare



ARIAN GEGAJ
SHEFI I PAJTUESHMËRISË DHE
SEKRETAR I BORDIT TË DREJTORËVE
PRIBANK

Besimi i klientëve dhe ndërtimi i një kulture etike në industrinë bankare

Duke pasur parasysh rolin që luajnë bankat në ekonominë e vendit, menaxhimin e depozitave dhe çështjeve të tjera financiare, është thelbësore që bankat t'i japin theks të veçantë besimit tek klientët, transparencës dhe sjelljes etike. Janë disa faktorë kyç që kontribuojnë në ndërtimin e besimit të klientëve dhe të një kulture etike në sektorin bankar.



Transparenca: është shumë e rëndësishme që Bankat të jenë transparente për produktet, shërbimet, tarifet, termat dhe kushtet e tyre. Komunikimi i qartë dhe lehtësisht i kuptueshëm është transparencë e cila i ndihmon klientët të jenë të informuar për të marrë vendime të drejta dhe kjo kontribuon në krijimin e besimit të klientëve.

Parandalimi i konflikteve të interesit dhe korrupsionit: Zbulimi dhe parandalimi i konflikteve të mundshme të interesit dhe sigurimi i informacionit gjithëpërfshirës mbi rreziqet dhe përfitimet është gjithashtu jetik. Në këtë drejtim, Bankat duhet të krijojnë politika të qarta për parandalimin e mitos dhe korrupsionit dhe krijimit

të infrastrukturës për monitorim dhe raportim nga sinjalizuesit brenda dhe jashtë organizatës. Trajtimi i këtyre çështjeve duhet të bëhet nga ndonjë funksion i pavarur brenda bankës në mënyrë që të mënjanoen animet, konfliktet e interesit dhe ndikimet e mundshme.

Fokusi ndaj klientit: Vendosija e interesave të klientit në radhë të parë është jetike. Bankat duhet të zhvillojnë produkte dhe shërbime që përputhen me nevojat e klientëve dhe të cilat ofrojnë vlerë. Ofrimi i zgjidhjeve të personalizuar, shërbimi i besueshëm ndaj klientit dhe adresimi i menjëhershëm i shqetësimeve të klientëve kontribuojnë në ndërtimin e besimit.

Sjellja etike: Bankat krijojnë Kodin e Mirësjelljes në mënyrë që të vendosin dhe zbatojnë standarde të larta etike në punën e tyre. Kjo përfshin respektimin e rreptë të kërkesave ligjore dhe rregullative, si dhe shmangien e praktikave joetike si mashtrimi dhe pastrimi i parave. Promovimi i një kulture të pajtueshmërisë në të gjithë organizatën është thelbësor.

Mbrojtja, privatësia dhe siguria e të dhënave: Mbrojtja dhe siguria e të dhënave të klientëve janë shumë të ndjeshme dhe një nga kërkesat më të rëndësishme. Bankat duhet të zbatojnë masa të forta sigurie për të mbrojtur të dhënat dhe informacionet e klientëve, në pajtueshmëri me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale si dhe direktivave ndërkombëtare të kësaj fushe dhe të jenë transparente në lidhje me praktikën e tyre të trajtimit të të dhënave. Sigurimi i klientëve me kontroll mbi të dhënat e tyre dhe përditësimi i rregullt i protokolleve të sigurisë ndihmon në rritjen e besimit të klientëve. Bankat duhet të përditësojnë në çdo kohë sistemet e tyre të sigurisë në mënyrë që sistemet dhe të dhënat e klientëve të jenë të sigurta dhe mbrojtura.

Siguria e sistemeve të TI-së do të bazohet në përcaktimin e përmbushjes së kritereve:

1. Konfidencialiteti: informacioni duhet të jetë i qasshëm vetëm për përdoruesit e autorizuar;
2. Integriteti: ruajtje e saktësisë dhe plotësisë së sistemit të informacionit;
3. Disponueshmëria: qasje në çdo kohë në sistemin e TI-së për përdoruesit e autorizuar.

Kreditimi dhe investimi i përgjegjshëm:

Bankat kanë përgjegjësi të japin dhe investojnë me përgjegjësi, duke marrë parasysh ndikimet e mundshme sociale dhe mjedisore të aktiviteteve të tyre. Shmangia e praktikave të këqija të huadhënies dhe mbështetja e nismave të qëndrueshme kontribuojnë në një kulturë etike dhe në ndërtimin e besimit midis klientëve që vlerësojnë praktikën e përgjegjshme të biznesit.

Pajtueshmëria dhe menaxhimi i riskut:

Bankat duhet të kenë programe rigoroze të pajtueshmërisë për të siguruar respektimin e kërkesave ligjore dhe rregullative dhe gjithashtu monitorimin për parandalimin e pastrimit e mundshëm të parave, mashtrimin dhe aktivitete të tjera të paligjshme. Krijimi i kornizave të fuqishme të menaxhimit të rrezikut ndihmojnë në identifikimin dhe zbutjen e rreziqeve, duke mbrojtur interesat e klientëve.

Përgjegjësia sociale: Demonstrimi i një përkushtimi ndaj përgjegjësisë sociale dhe mjedisore do të rrisë reputacionin e një banke dhe besimin e klientit. Duke u angazhuar në mënyrë aktive në nisma të përgjegjësive sociale, duke mbështetur komunitetet lokale dhe duke minimizuar ndikimin e tyre mjedisor, bankat mund të kontribuojnë në një kulturë pozitive etike.

Qeverisja korporative: siç e specifikon edhe rregullorja, nënkupton mënyrën e menaxhimit të afarizmit dhe aktiviteteve të bankës përmes ndarjes së kompetencave dhe përgjegjësisë nga aksionarët e tyre, bordet e drejtorëve dhe menaxhmenti i lartë, që ndikon në mënyrën se si ata e caktojnë strategjinë dhe objektivat korporative, si e përzgjedhin dhe mbikëqyrin personelin, si i kryejnë aktivitetet e bankës në baza ditore, si i harmonizojnë veprimtaritë dhe sjelljet korporative me pritjen që bankat do të operojnë në mënyrë të sigurt dhe të shëndoshë dhe në pajtueshmëri me ligjet dhe rregulloret e aplikueshme, si dhe mënyrën e vendosjes së funksioneve kontrolluese dhe mbrojtjen e interesave të depozitorëve.

Edukimi dhe trajnimi i vazhdueshëm:

Bankat duhet të investojnë në programe të vazhdueshme edukimi dhe trajnimi për punonjësit e vet për të siguruar që punonjësit të kuptojnë standardet etike, ndryshimet rregullatore dhe praktikën më të mira. Promovimi i një kulture të të mësuarit dhe sigurimi i burimeve për punonjësit për të marrë vendime etike ndihmon në futjen e sjelljes etike në ADN-në e organizatës.

Komunikimi i hapur: Inkurajimi i dialogut të hapur dhe dëgjimi i komenteve të klientëve është crucial për bankat për të kuptuar dhe trajtuar shqetësimet e klientëve. Kërkimi i rregullt i komenteve, kryerja e anketave të klientëve dhe përdorimi i njohurive për të përmirësuar produktet dhe shërbimet demonstroi një përkushtim ndaj kënaqësisë dhe besimit të klientit. Duke i dhënë përparësi këtyre faktorëve, bankat mund të ndërtojnë një kulturë besimi, integriteti dhe sjelljeje etike, duke forcuar marrëdhëniet me klientët dhe duke kontribuar në mirëqenien e përgjithshme të industrisë bankare.



PARTIN PRUTHI
UDHËHEQËS I ZYRES LIGJORE
TEB BANK

Transparenca në banka, një shtyllë kyçe në integritetin financiar

Koncepti i transparencës në banka mund të shpjegohet lehtë duke kaluar nëpër principet themelore të besimit, dhe si janë ato të nevojshme për të mirëmbajtur integritetin financiar, por, për të kuptuar ato mirë, ne duhet të shqyrtojmë pse qeniet njerëzore fillimisht kanë krijuar ato principe themelore. Megjithatë, transparenca në banka është rezultat i evolucionit të një prej tipareve kyçe që ne kemi si qenie njerëzore: ne jemi gjallesa shoqërore. Për shkak të atij tipari ne kemi arritur të krijojmë botën e mahnitshme në të cilën jetojmë sot.

Për shkak që njerëzit janë shoqëror, ne mund të bashkëpunojmë dhe arrijmë së bashku më shumë se sa individualisht. Për të zhvilluar më tutje këtë natyrë bashkëpunuese, njerëzit kanë zhvilluar mënyra për të përfituar nga puna e njërit tjetrit, duke vendosur që të tregojnë të mirat që ata kanë krijuar për shkak të lokacionit apo ekspertizës së tyre, me njerëz tjerë në lokacione dhe aftësi tjera. Kjo, pas së gjithave, na çoi të krijimi i parasë.

Paraja është një ndër konceptet më magjepsëse që qeniet njerëzore kanë

krijuar. Ne kemi arrit që gradualisht të evoluojmë mënyrën se si e ruajmë dhe e transferojmë vlerën nga sistemet antike të trambës deri në sisteme të ndërlikuara të ndërlidhura botërore që na mundësojnë të transferojmë shumën jashtëzakonisht të mëdha të vlerave brenda sekondave, kudo në botë. Por, ashtu si krijimit të energjisë i duhet fuqia dhe distanca, edhe krijimit të vlerës i duhet puna dhe koha. Ai element i fundit, koha, është çka qeniet njerëzore e vlerësojnë më së shumti, pasi që është njëri nga tiparet fizike të jetës tonë që është rreptësisht i kufizuar. Aktualisht, njerëzit kanë jetëgjatësi të kufizuar, kështu që faktori i vetëm kufizues i arritjeve të tyre është koha. Kur ne punojmë për një kohë të caktuar, ne krijojmë vlerë, e cila ruhet dhe transferohet përmes parasë. Prandaj, rëndësia e parasë për njerëzit vjen nga elementi i saj i kohës. Ajo është gjithashtu arsyeja pse ne jemi të lidhur emocionalisht me paratë, pasi që ajo përfaqëson kohën që ne e kemi shpenzuar (apo dikush nga familja jonë ka shpenzuar) duke krijuar vlerë, kështu që na kufizon mundësinë për të tregtuar me të tje-

rët dhe të përmbushim nevojat dhe dëshirat tona. Ajo është gjithashtu pse ne e ndalojmë dhe penalisht e dënojmë keqpërdorimin e parasë.

Për tu kthyer se si ne i menaxhojmë paratë sot, shoqëritë tona kanë krijuar sisteme të bashkëpunimit ku ne i besojmë personave juridik (edhe një koncept mahnitës i njerëzve që na mundëson bashkëpunimin dhe ndarjen në mes të pronësisë dhe menaxhimit) që të mbajnë dhe ruajnë paratë tona. Paraja gjithashtu mund të merret hua, që të përdoret për të krijuar më shumë para, dhe fitimet të ndahen me ofruesin e parasë.

Në të kaluarën, njerëzit i kanë mbajtur valutat më të zakonshme (p.sh. monedhat e arit apo argjendit) në posedim, kurse tash, ne përdorim Bankat. Ky sistem ka evoluar aq shumë sa që as Bankat nuk mbajnë në posedim paratë fizikisht, por vetëm varen nga librat e llogarive që ata (dhe bankat tjera) kanë. Kjo kishte qenë e pamundur nëse bankat nuk do të ishin transparente, dhe në peizazhin financiar që evoluon shpejtë, transparenca është shfaq si pikë themelore e mirëmbajtjes së integritetit financiar. Në sektorin bankar, besimi



dhe llogaridhënia janë parësore. Pa transparençë, asnjëri nga ne nuk do të ndihet rehat që të ia dorëzojmë paratë tona bankave që ato ti mbajnë dhe menaxhojnë ato.

Natyrisht, transparenca në banka nuk do të thotë se çdokush ka qasje në çfarëdo informacioni. Për shkak të rëndësisë së parasë për qeniet njerëzore, sektori bankar është një ndër sektorët më të rregulluar në botë. Ka rregulla të rrepta edhe për transparençë gjithashtu, lidhur me çfarë informacioni duhet të i shpalojë klientëve, investitorëve, apo rregullatorëve.

Transparenca në banka shërben si një princip themelor për të ndërtuar besim dhe për të mirëmbajtur stabilitetin në sistemin financiar. Duke shpallur informata në mënyrë të hapur, bankat demonstronjë përkushtimin e tyre për praktika etike, qeverisje të përgjegjshme, dhe trajtim të drejtë të klientëve. I mundëson palëve të interesuara (klientëve, aksionarëve, investitorëve, rregullatorëve) të marrin vendime të informuara, të mënjanojnë rreziqet lidhur me aktivitete mashtruese, dhe të sigurojnë funksionimin e patrazuar të tregjeve financiare.



Paraja

është një ndër konceptet më magjepsëse që qeniet njerëzore kanë krijuar.



Ne kemi arrit që gradualisht të evoluojmë mënyrën se si e ruajmë dhe e transferojmë vlerën nga sistemet antike të trambës deri në sisteme të ndërlikuara të ndërlidhura botërore që na mundësojnë të transferojmë shumën jashtëzakonisht të mëdha të vlerave brenda sekondave, kudo në botë.

Një nga të mirat e transparencës është ndikimi në besimin e klientëve. Bankat nuk mund të ekzistojnë pa klientë. Kur bankat ofrojnë informata për shërbimet, tarifën, dhe politikat në mënyrë lehtë të qasshme, klientët mund të marrin vendime të informuara mirë dhe kanë besim në integritetin e institucionit të cilit i besojnë me paratë e tyre. Shpalljet transparente të operacioneve të ndryshme të parasë dhe rreziqet lidhur me produkte financiare dhe investime gjithashtu i fuqizojnë klientët që të vlerësojnë fitimin potencial dhe të marrin vendime të shëndosha për investime në linjë me apetitin e tyre të rrezikut.

Për më tepër, transparenca luan rol vital në marrëdhënien në mes bankave dhe rregullatorëve. Mekanizmat e hapur raportues dhe kërkesat për shpallje e lehtësojnë mbikëqyrjen financiare, dhe i mundësojnë autoritetet të monitorojnë pajtueshmërinë, të zbulojnë parregullsi, dhe të marrin masa të duhura më shpejtë. Kjo qasje bashkëpunuese e fuqizon qëndrueshmërinë e sistemit financiar dhe ndihmon që të parandalojë kriza që mund të kenë pasoja me ndikim të gjerë.

Për të fuqizuar transparencën në banka, pjesëmarrësit e sektorit dhe trupat rregullativ punojnë së bashku që të vendosin korniza të fuqishme dhe të zbatojnë rregullore të rrepta. Disa nga masat kyçe që shtojnë transparencën në sektorin bankar janë:

- 1 Shpalosje të qartë dhe gjithëpërfshirëse:** Bankat duhet të ofrojnë informata që kuptohen lehtë (për çdo lloj të klientit që lexon ato), të standardizuara, dhe gjithëpërfshirëse lidhur me produktet, shërbimet, tarifat, dhe kushtet. Kjo i fuqizon klientët të marrin vendime të mirë-informuara dhe lehtësojnë konkurrencën e drejtë në mes të bankave.
- 2 Raportimi transparent financiar:** Bankat duhet të i përmbahen standardeve të kualitetit të lartë të kontabilitetit dhe të ofrojnë pasqyra financiare të sakta dhe në kohë. Këto pasqyra duhet të shpalosin informata relevante, duke përfshirë ekspozimet e rrezikut, adekuatshmërinë e kapitalit, pozicionet e likuiditetit, dhe detyrimet e ndërlydhura. Kjo transparencë i ndihmon palët e interesuara të vlerësojnë shëndetin financiar të bankës, dhe të marrin vendime të informuara investive.
- 3 Masa për Parandalimin e Pastrimit të Parave (PPP):** Bankat duhet të implementojnë procedura për PPP që të luftojnë pastrimin e parave, financimin e terrorizmit, dhe aktivitete tjera jo-ligjore. Raportimi transparent i transaksioneve të dyshimta, dhe bashkëpunimi me organet e zbatimit të ligjit janë thelbësore me mirëmbajtjen e integritetit të sistemit financiar.
- 4 Mbrojtja e Sinjalizuesve:** Vendosja e mekanizmave për mbrojtjen e sinjalizuesve që raportojnë shkelje të brendshme apo sjellje jo-etike brenda bankave është kritike. Mbrojtja e sinjalizuesve i inkurajon punëtorët të raportojnë dhe ndihmon që të zbulohen aktivitetet potencialisht mashtruese, dhe promovon transparencën dhe llogaridhënien.
- 5 Angazhimi i palëve të interesuara:** Bankat duhet aktivisht të angazhojnë palët e interesuara, përfshirë klientët, aksionarët, punëtorët, dhe komunitetin. Duke kërkuar reagime, trajtuar shqetësime, dhe inkorporuar perspektiva të ndryshme, bankat mund të demonstrojnë përkushtimin e tyre drejt transparencës dhe të ndërtojnë marrëdhënie më të forta të bazuara në besim.

Këto janë vetëm disa masa të rëndësishme që rrisin transparencën për të demonstruar se si transparenca e përmirëson marrëdhënien në mes bankave dhe palëve të interesuara, dhe si këto masa na bëjnë më rehat lejimin e bankave të mbajnë dhe menaxhojnë paratë tona. Mund të gjenden shumë raporte¹ dhe punime² në këtë temë, dhe është e pamundur që të vlerësoj-

më tërësisht të gjitha masat që rritin transparencën këtu.

Transparenca në banka është element kritik për të mbajtur integritetin financiar dhe për të nxit besimin në sektorin bankar. Bankat luajnë një rol thelbësor në jetën tonë, dhe në shumë raste, jemi të obliguar të i përdorim ato. Duke promovuar qasjen e hapur, llogaridhënien, dhe praktikatat etike, bankat mund të vendosin

vetveten si institucione të përgjegjshme financiare dhe të forcojnë besimin e klientëve. Me evoluimin e peizazhit financiar, dhënia e prioritetit të transparencës do të jetë vitale në ruajtjen e integritetit të sistemit bankar dhe të sigurimit të rritjes së qëndrueshme për të gjithë palët e interesuara. Në fund të fundit, edhe pse ne punojmë në banka, jemi edhe klientë të tyre.

¹ <https://www.bis.org/publ/bcbs41.htm>

² http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2828077



ERMAL LECI
MENAXHER I PAJTUESHMËRISË RREGULLATIVE
TEB BANK

Shërbime bankare të personalizuara të përshtatura enkas për nevojat e klientëve

Bankat duhet të përdorin avancimin e teknologjisë dhe t'u shërbejnë klientëve të tyre produkte adekuate për nevojat e tyre në kohën optimale përmes kanalit të tyre të preferuar.

Transformimi digjital ka filluar të çrregullojë çdo pjesë të jetës dhe të gjithë sektorët e ekonomisë, ku sektori financiar nuk ishte përjashtim. Bankat shkuan një hap më tej duke përqafuar avancimin e teknologjisë në mënyrë që të optimizojnë proceset e tyre dhe të automatizojnë ofrimin e shërbimeve në të njëjtën kohë.

Avancimi i teknologjisë ka rritur pritshmëritë e klientëve me të njëjtën shpejtësi, mbase me ritëm edhe më të shpejtë, dhe koncepti “një kallëp për të gjithë” konsiderohet i vjetruar në shërbimet bankare të sotme. Bankat po lëvizin në drejtim të shërbimeve bankare të personalizuara, të përsh-



tatura enkas për nevojat e klientëve, në mënyrë që të forcohen marrëdhëniet, të rritet kënaqshmëria dhe të shërbehen klientët brenda kohës së duhur. Ndërsa në të kaluarën bankat janë diferencuar sipas produkteve dhe kohës së përpunimit që kanë ofruar, tani diferencimin

e vërtetë e bën përvoja e personalizuar. Një nga bankat prijëse në industrinë financiare, në një artikull promovues të entitetit ka përkufizuar se “E ardhmja e shërbimeve bankare digjitale është përvoja e individualizuar.”¹

Mënyra më e mirë për të ofruar një produkt apo shërbim të klasit të parë, është të kuptoni fuqinë dhe përfitimet që e shoqërojnë, dhe përvoja e përshtatur enkas ka shumë.

Biznesi me klientët është një marrëdhënie e rregulluar e bazuar në qëndrueshmërinë financiare dhe mbrojtjen e interesave të klientëve, dhe zgjidhja më e mirë është përshtatshmëria e ofertës. Përshtatshmëria e një produkti të ofruar vjen pasi të kemi kuptuar kërke-

¹ Nast, Condé. “Wired Brand Lab | the Future of Digital Banking Is Individualized Experiences.” Wired, 16 May 2022, www.wired.com/sponsored/story/the-future-of-digital-banking-is-individualized-experiences/.

sat, rrethanat, planin dhe preferencat e klientëve. Dhe vetëm atëherë ne mund të ofrojmë produktin, shërbimin apo këshillën financiare të përshtatshme për kërkesat e tyre me një dobi afatgjatë.

Një përfitim tjetër që vjen nga avancimi i teknologjisë dhe që pasuron marrëdhënien e personalizuar është oferta financiare relevante në kohën e duhur. Duke përdorur të dhënat e klientëve dhe duke i analizuar ato, bankat mund t'i shfrytëzojnë ato për t'u ofruar klientëve shërbimin e personalizuar në kohën e duhur për të marrë vendime të informuara mirë dhe për të ruajtur shëndetin e tyre financiar.

Por përfitimi më i mirë që vjen nga shërbimet bankare të personalizuara është kënaqshmëria e klientit. Paketa e shërbimit adekuat në kohën e duhur duhet të plotësohet me një përvojë shumë të mirë të përdoruesit, pasi ne mund t'i synojmë klientët dhe të arrijmë te ata përmes kanalit të tyre të preferuar. Kryerja e detyrave të shtëpisë përpara se klienti të jetë përballë agjentit tuaj në bankë, e bën përvojën e shërbimit ballë për ballë shumë të këndshme për klientin. Nga ana tjetër, avancimi i teknologjisë ka mundësuar aplikacione të lehta për përdorim që mund të përdoren në pajisjen e preferuar teknologjike të klientit.

Pasi të identifikohen përfitimet, bankat duhet të eksplorojnë teknologjitë që duhet të përshtatin dhe rrugët që duhet të ndjekin në mënyrë që të personalizojnë shërbimet bankare sipas nevojave të klientëve.

Bankat kanë tashmë përbërësin kryesor drejt zgjidhjes, të dhënat e klientëve, dhe ato duhet të shfrytëzohen për të eksploruar profilin e klientëve, demografinë, fuqinë blerëse, nevojat financiare dhe preferencat. Kështu, ne mund të përshtatim modelet algoritmike, në mënyrë që të identifikojmë shprehitë dhe të përpiqemi të ofrojmë

produktet dhe shërbimet e duhura të personalizuara.

Një ndryshim i madh në këtë kontekst është fuqia e Inteligjencës Artificiale (shkurt AI, nga gjuha angleze Artificial Intelligence) dhe programeve kompjuterike për simulimin e bisedave me përdoruesit përmes AI (në gjuhën angleze AI Powered Chatbots) që bankat kanë përshtatur për ofrimin e ndihmës virtuale të klientëve për kërkesat, ankesat, pyetjet dhe dhënien e informacionit aty për aty. AI hapi rrugën drejt asistencës robotike, ku disa banka kanë shkuar një hap më tej duke ofruar madje këshilla të personalizuara komplekse në lidhje me investimet, menaxhimin e portofolit apo kursimet. Përdorimi i algoritmit nga platformat, mundësoi që klientët të merrnin shërbimet e personalizuara të përmendura më sipër në përputhje me synimet e tyre financiare. Përdorimi i AI në të ardhmen me siguri do të shkojë përtej përdorimit aktual; prandaj, bankat duhet të vazhdojnë të jenë të vëmendshme ndaj trendeve të zhvillimit të AI.

Preferenca e klientit për komunikim, luan rol madhor në personalizimin e shërbimeve bankare. Dikush mund të dëshirojë të kryejë shërbimet bankare përmes aplikacionit, një klient tjetër do të preferonte të vizitojë degën bankare apo të përdorë qendrën e thirrjeve, apo mbase të përdorë uebsajtin në kompjuterin personal. Pra, ofrimi i kanaleve të ndryshme përmirëson përvojën e klientit dhe krijon mundësinë e aksesit në bankë dhe shërbime bankare sipas preferencave personale. Për më tepër, ne mund të përdorim të gjitha kanalet për të pasur qasje proaktive të komunikimit me bazën e klientëve të bankës. Bankat mund të përdorin të gjitha kanalet për të dërguar sinjalizime, azhurnime, rekomandime

apo edhe për të synuar audiencën me një material marketingu mbi produktet që janë adekuate për atë pjesë të audiencës.

Bankat duhet të kenë parasysh që gjatë ofrimit të shërbimeve bankare të personalizuar ato duhet të jenë të kujdesshme lidhur me kërkesat rregullatore, duke mbrojtur interesat e klientëve dhe duke siguruar mbrojtjen e të dhënave. Duke përdorur shumë teknologji për të analizuar të dhënat, duhet të jemi shumë të kujdesshëm në përpunimin e të dhënave dhe Rregullat e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave, ndërsa gjatë projektimit të produkteve duhet të kemi parasysh kërkesat rregullatore në lidhje me transparencën, interesin e klientit dhe pëlqimin.

Në mënyrë të pashmangshme e ardhmja e bankave dhe shërbimeve bankare do bëhet digjitale dhe pandemia e fundit tashmë e ka shtyrë përpara shpejt këtë proces, pasi nevoja për identifikim fizik po bëhet më pak vendimtare për shkak të avancimeve të teknologjisë siç është nënshkrimi digjital. Fintech ka çrregulluar tregun dhe bankat duhet të veprojnë menjëherë, pasi shërbimet bankare konvencionale nuk do të jenë në dispozicion në një të ardhme shumë të afërt. Kohët e fundit, në uebsajtin e Price Waterhouse Coopers u botua një artikull që dha një premisë me të cilin unë pajtohem plotësisht, ku thuhet: "Bankat nuk kanë asnjë alter-

nativë veçse të adoptojnë shërbimet bankare digjitale në masë të madhe nëse shpresojnë të jenë konkurrenë, dhe digjitalizimi masiv nuk është më opsion, por pashmangshmëri.²²

E ardhmja po bëhet digjitale dhe shërbimet bankare të personalizuara janë hapi kryesor drejt sistemit bankar digjital. Prandaj, në mënyrë që të mbeten lojtar i rëndësishëm në industrinë financiare, bankat duhet të përdorin analitikën e të dhënave, Inteligjencën Artificiale dhe të komunikojnë me bazën e klientëve në kanalën e tyre të preferuar për t'u dhënë atyre një përvojë të personalizuar si një partner i besuar për realizimin e synimeve të tyre financiare me kohë.



BANKAT

kanë tashmë përbërësin kryesor drejt zgjidhjes



të dhënat e klientëve, dhe ato duhet të shfrytëzohen për të eksploruar profilin e klientëve, demografinë, fuqinë blerëse, nevojat financiare dhe preferencat.

²² PricewaterhouseCoopers. "The Future of Digital Banking Explored." PwC, www.pwc.com/m1/en/media-centre/articles/the-future-of-digital-banking-explored.html. Vizituar më 21 korrik 2023.



ZANA MEQA KASTRATI
UDHËHEQËSE E DEPARTAMENTIT
PËR MENAXHIM TË LLOGARIVE
BANKA PËR BIZNES

Qasja e qytetarëve të Kosovës në llogari bankare

Ndërthurja e njohurive dhe inovacioneve të vazhdueshme në sistemin bankar, së bashku me përdorimin e teknologjisë së avansuar ka sjelle një ndryshim të madh në mënyrën se si qytetarët e Kosovës me lehtësi menaxhojnë financat e tyre përmes llogarive bankare.

Sistemi bankar në Kosovë ka një rregullim të qartë dhe një mbikëqyrje të vazhdueshme nga institucionet përgjegjëse, gje që garanton sigurinë dhe transparencën në ofrimin e shërbimeve bankare tek qytetarët. Në kuadër të këtij rregullimi, bankat aplikojnë procedurë të thjeshta dhe të shpejta të cilat iu mundësojnë qytetarëve hapjen e llogarive bankare përmes dokumentit identifikues.

Në ditët e sotme me dinamikën e zhvillimit të teknologjisë dhe globalizimit në anën tjetër, mundësitë e qytetarëve të Kosovës në fushën e llogarive bankare janë zgjeruar dhe përmirësuar në mënyra shumëdimensionale. Ky përmirësim dhe ndryshim ka ndodhur gradualisht dhe është përforcuar me rritjen e përdorimit të platformave digjitale dhe shërbimeve online nga klientet.

Një prej avantazheve kryesore është qasja e lehtë në paratë e tyre në çdo kohë dhe vend, përmes rrjetit të gjerë të bankomateve dhe shërbimeve online. Kjo ka krijuar një ambient më të sigurt për ruajtjen e parave dhe bën që klientët të kenë kontroll të plotë mbi financat e tyre.

Përveç qasjes së lehtë në paratë e tyre, llogaritë bankare ofrojnë mundësi të ndryshme për pagesa dhe transfere të shpejta brenda dhe jashtë vendit. Kjo është veçanërisht e rëndësishme edhe për qytetarët që janë pjesë e diasporës, pasi ata mund të transferojnë paratë e tyre në mënyrë të shpejtë, të sigurt dhe me kosto të ulta. Gjithashtu, klientët përmes shërbimeve bankare mund të realizojnë blerje online të produkteve dhe shërbimeve të tjera në tregjet ndërkombetare. Të gjitha këto kanë bërë që qytetarët e Kosovës të jenë me të perfs-

hire në ekonominë globale dhe të kenë me shumë mundësi për t'u zhvilluar financiarisht.

Nder të tjerash, klientët e bankave kanë një dokumentim të qartë të të gjitha transaksioneve të tyre, e cila jo vetëm që ndihmon në menaxhimin më të lehtë të financave personale, por gjithashtu rrit ndërgjegjësimin rreth shfrytëzimit të tyre.

Mundësia për të pasur llogari bankare për qëllime të ndryshme është një tjetër avantazh. Qytetarët tani kanë mundësi të kenë llogari të ndara për kursim, pagesa të rregullta, investime e kështu me radhë. Posedimi i disa llogarive për qëllime të ndryshme ofron një nivel të lartë të fleksibilitetit në menaxhimin e financave personale, rritjen e pasurisë së tyre, si dhe mundësinë për të realizuar plane afatgjata financiare.

SA I PËRKET NUMRIT TË QYTETARËVE ME LLOGARI BANKARE, REFERUAR RAPORTIT TË FUNDIT PËR QASJEN NË FINANCA (FINDEX) TË BANKËS BOTËRORE DIKTON SE KOSOVA KA SHËNUAR PROGRES TË MADH NË SEKTORIN BANKAR, PASI QASJA NË LLOGARI BANKARE ËSHTË RRRITUR ME

31.8%
gjatë dekadës
së fundit.



**Sipas këtij
raporti
55%**



QYTETARËVE TASHMË KANË QASJE NË LLOGARI BANKARE, E KJO VJEN SI REZULTAT I PËRKUSHTIMIT TË SEKTORIT BANKAR PËR TË ZGJERUAR SHËRBIMET E OFRUARA DHE PËR TË PUNUAR NË RRRITJEN E NDËRGJEGJËSIMIT PËR RËNDËSINË E PËRDORIMIT TË LLOGARIVE BANKARE.

PO ASHTU, NË RAPORT THUHET SE NJE PARAKUSHT I RËNDËSISHËM PËR QASJE ME TË LARTE NË LLOGARI BANKARE ËSHTË QË NIVELI I PAPUNËSISË NË VEND TË JETË ME I ULET.



Perdorimi i llogarive bankare

nga qytetarët ka potencial të ndikojë thellësisht në zhvillimin ekonomik të vendit.



Duke mbajtur paratë në llogari bankare, qytetarët kontribuojnë në sigurimin e burimeve financiare për investime te ndryshme.

financiar më të avancuar dhe të besueshëm. Nenshkrimi elektronik do lehtësoj edhe me tej krijimin e relacioneve dhe marrëveshjeve financiare me kliente, duke reduktuar nevojën për prezencë fizike në banka dhe institucione tjera financiare.

Si përfundim, qasja e qytetarëve të Kosovës në llogari bankare është një proces i domosdoshëm për të krijuar një shoqëri të zhvilluar dhe të qëndrueshme në prespektivën financiare.

Perdorimi i llogarive bankare nga qytetarët ka potencial të ndikojë thellësisht në zhvillimin ekonomik të vendit. Duke mbajtur paratë në llogari bankare, qytetarët kontribuojnë në sigurimin e burimeve financiare për investime te ndryshme. Gjithashtu, realizimi i transaksioneve dhe pagesave përmes llogarive bankare ndihmon në uljen e përdorimit të parasë së gatshme, përmes së cilës zvogëlohet ekonomia joformale dhe rritet transparencja financiare. Një tjetër element me rëndësi është krijimi i historise financiare me shfrytëzimin e llogarive bankare, përmes së cilës Bankat mund të përdorin historinë financiare për të vlerësuar kapacitetin financiar dhe rreziqet, duke i ofruar qytetarëve me shume mundësi për të investuar dhe për të arritur qëllimet e tyre financiare. Fale shfrytëzimit të platformave digjitale, përdorimi i llogarive bankare paraqet kosto më të ulët në realizimin e transaksioneve krahasuar me mënyrat tradicionale të pagesave. Në të njëjtën kohë, shërbimet bankare ofrojnë nivel të lartë të sigurisë financiare për qytetarët duke garantuar ruajtjen e parave dhe të dhënave personale.

Megjithatë, edhe pse në vitet e fundit ka pasur shumë përparim në fushën e shpërndarjes dhe përdorimit të shërbimeve bankare tek qytetarët, ende ka sfida që na shoqërojnë e që pritet të adresohen. Një ndër faktorët mund të jete mungesa e informacioni të plotë rreth rëndësisë së ruajtjes së parave në llogarite bankare apo përfitimit nga produktet dhe shërbimet financiare tek një pjesë e qytetarëve.

Në këtë drejtim, bankat dhe institucionet shtetërore punojnë në vazhdimësi në promovimin e edukimit financiar dhe në ofrimin e mbështetjes së nevojshme, me qëllim të nxitjes së qytetarëve për qasje në llogari dhe përdorim të shërbimeve bankare.

Një tjetër zhvillim i rëndësishëm do të jete edhe zbatimi i nenshkrimit elektronik në fushën financiare, i cili do të jete një hap i madh drejt një tregu

Rrjedhimisht, një sistem bankar i zhvilluar dhe i përdorur nga qytetarët e Kosovës ndihmon në rritjen e tregut financiar vendas, stimulimin e investimeve, dhe rritjen e aktivitetit ekonomik në vend.



LIRIDON ALIDEMAJ

EKSPERT I BURIMEVE NJERËZORE –
TOP CONSULTING SH.P.K

Menaxhimi i burimeve njerëzore, respektimi i ligjit të punës, gjithëpërfshirja dhe diversiteti kulturor janë disa nga temat më të rëndësishme që lidhen me tregun e punës. Mirë menaxhimi i burimeve njerëzore ndikon në performancën, inovacionin dhe zhvillimin e të dy sektorëve, si atij publik ashtu edhe atij privat. Për të diskutuar në lidhje me këto tema dhe se ku qëndron Kosova në këto çështje, pjesë të revistës kemi edhe z. Liridon Alidemaj.

Alidemaj na tregon në lidhje me hapat e parë që duhet ndërmarrë para se të fillohet me procesin e rekrutimit siç janë analiza e vendeve të punës bashkë me përpilimin në detaje të përgjegjësive dhe kriterëve për pozitën në fjalë.

I pyetur rreth rekrutimit në Kosovë, hapave dhe taktikave që sigurojnë proces të drejtë punësimi, Alidemaj na tregon që ka disa metoda që aplikojnë në këtë drejtim:

“Rekrutimi i qasemi kryesisht duke përdorur mjetet e rekrutimit të jashtëm siç janë: agjensitë e punësimit, portalet e punësimit, si dhe referencat e ndryshme. Taktikat që i konsiderojmë që na sigurojnë drejtësi gjatë procesit të punësimit kanë të bëjnë me testimin e aftësive të kandidatëve, kryesisht aftësive të buta, dhe gatishmërisë së kandidatëve lidhur me të qenurit kompetent për vendin e punës. Një strategji tjetër që siguron

drejtësi gjatë procesit të rekrutimit është edhe krijimi i një paneli intervistues me punëtorët e kompanisë sepse shërben si argument i transparencës gjatë procesit të rekrutimit”.

Një tjetër çështje e rëndësishme në procesin e punësimit është trajtimi i diversitetit kulturor dhe iniciativat e gjithëpërfshirjes së komuniteteve jo-shumicë në Kosovë.

“Siç e dimë, koncepti i diversitetit kulturor në Kosovë është i përfshirë edhe në Kushtetutën e Kosovës, si akti më i lartë juridiko-politik, ku këto grupe mbrohen si kategori në vetë. Bazuar në përvojën time mbi 10 vjeçare në sektorin privat, mendoj se kemi senzibilizim të mjetueshëm rreth iniciativave të përfshirjes së grupeve të ndryshme dhe diversiteteve kulturore, por ende duhet të punohet më shumë në këtë drejtim sepse ende nuk jemi në atë fazë siç janë shtetet e zhvilluara europiane. Këto grupe duhet të përfshihen më shumë në fushën e

“Ambienti i punës është një ndër faktorët kyç që ndikon në motivimin e stafit dhe rritjen e produktivitetit në punë. Prandaj është i rëndësishëm promovimi i një mjedisi pozitiv”.



biznesit duke bashkëpunuar me shkolla rreth edukimit të tyre, gjithashtu edhe me shkolla profesionale për marrjen e zanateve të ndryshme në mënyrë që të kenë më të lehtë qasjen në tregun e punës”, thotë Alidemaj.

“Ambienti i punës është një ndër faktorët kyç që ndikon në motivimin e stafit dhe rritjen e produktivitetit në punë. Prandaj është i rëndësishëm promovimi i një mjedisi pozitiv”.

Alidemaj ndau me ne disa nga strategjitë që duhet të përdoren për një mjedis pune sa më të kënaqshëm si: përfshirja e punonjësve në takime dhe aktivitete të organizatës, skemat e bo-

nuseve, kreativiteti në punë, vlerësimin e performancës së tyre, organizimi i aktiviteteve jashtë ambienteve të punës ku qëllimi është që punonjësit të socializohen më shumë me njëri-tjetrin, si dhe ofrimin e trajnimeve që ndihmojnë në zhvillimin e karrirës së tyre.

Sa i përket sigurimit shëndetësor të punëtorëve dhe se cilat janë dallimet më të mëdha mes sektorit publik dhe privat në benefite të punës, Alidemaj theksoi se punëtorët kanë qasje të vogël në sigurim shëndetësor, duke e ditur faktin se në shumë biznese fatkeqësisht ju mungon edhe sigurimi shëndetësor bazik.

“Përveq pagave që respektivisht janë më të larta në sektorin privat, sektori publik gëzon më shumë benefite siç janë: pushimet gjatë vikendeve, pushimet vjetore, pushimet mjekësore, pushimi i lehonisë, pushimet me rastin e festave zyrtare, respektimi i ligjit të punës dhe respektimi i marrëveshjes kolektive”.

Tutje Alidemaj foli edhe për Ligjin e Pagave për të cilin tregon se ka nevojë për përditësime ku duhet të shtohen edhe nene që e rregullojnë punën online, punën në thirrje, punën nga distanca, çështjet e disa polemikave/paqartësive, si dhe pushimi i lehonisë të jetë me ligj të veçantë.

“Fatkeqësisht Ligji i Punës, prej që ka hyrë në fuqi në vitin 2010 nuk ka pësuar as një ndryshim të vetëm, e aq më pak nuk ka pasur as edhe një udhëzim administrativ shtesë rreth plotësimit të ndonjë neni deri më tani.”

Për fund, Alidemaj foli edhe për liberalizimin e vizave nga Bashkimi Evropian. Ai beson që efekti i liberalizimit të vizave do të vërehet në pjesën e dytë të vitit por thekson që një çështje e tillë ka dy anë të medaljes:

E para, do të largohet një pjesë e fuqisë punëtore e cila edhe ashtu në Kosovë më shumë ka qenë pasive sesa aktive, ku në disa raste nuk kanë aplikuar fare për punë duke e ndarë bindjen vetëm për tu shpërngulur nga Kosova.

E dyta, do të ketë një stabilizim më të madh ndërmjet raporteve Punëdhënës & Punëmarrës, si dhe do të përmirësohen edhe më shumë kushtet e punës dhe benefitet tjera”, thotë Alidemaj.

Siguroni dhe mbroni shëndetin e familjes tuaj



ILLYRIA
KOMPANIA E SIGURIMEVE

WWW.ILLYRIAINSURANCE.COM



**Shoqata e Bankave
të Kosovës**

Rr. Lidhja e Pejes,
Zona Industriale
10000, Prishtinë, Republika e Kosovës

+383 38 246 171
contact@bankassoc-kos.com
<https://www.bankassoc-kos.com>