

University for Business and Technology in Kosovo

UBT Knowledge Center

Theses and Dissertations

Student Work

Spring 5-2020

Menaxhimi i riskut në sektorin bankar (Rast studimi Raiffeisen Bank)

Blendina Bilalli

University for Business and Technology - UBT

Follow this and additional works at: <https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd>



Part of the [Business Commons](#)

Recommended Citation

Bilalli, Blendina, "Menaxhimi i riskut në sektorin bankar (Rast studimi Raiffeisen Bank)" (2020). *Theses and Dissertations*. 1683.

<https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd/1683>

This Thesis is brought to you for free and open access by the Student Work at UBT Knowledge Center. It has been accepted for inclusion in Theses and Dissertations by an authorized administrator of UBT Knowledge Center. For more information, please contact knowledge.center@ubt-uni.net.



Kolegji UBT

Fakulteti për Menaxhment, Biznes dhe Ekonomi

Menaxhimi i riskut në sektorin bankar (Rast studimi Raiffeisen Bank)

Shkalla Bachelor

Blendina BILALLI

Maj / 2020

Prishtinë



Kolegji UBT

Fakulteti për Menaxhment, Biznes dhe Ekonomi

Punim Diplome

Viti akademik 2015 - 2016

Blendina BILALLI

Menaxhimi i riskut në sektorin bankar (Rast studimi Raiffeisen Bank)

Mentori: Hasan METIN

Maj / 2020

Ky punim është përpiluar dhe dorëzuar në përmbushjen e kërkesave të
pjeshme për Shkallën Bachelor

ABSTRAKT

Objektivi i këtij punimi është që të bëhet identifikimi dhe trajtimi i risqeve në një sektor të caktuar, atë bankar, si dhe të tregoj se si duhet menaxhuar ato në mënyrë që të parandalohen humbjet si pasojë e mos kontrollimit dhe monitorimit të mirëfilltë. Zakonisht gabimet të cilat shkaktojnë humbje në ndërmarrje janë atë të cilat nuk kanë kontroll dhe monitorim të mirë, prandaj edhe përballen me probleme të ndryshme të cilat mund të kërkojnë punë edhe më të madhe në mënyrë që të kthehen në gjendjen e mëparme por edhe më të fortë.

Si rezultat i krizës financiare të vitin 2008, shtategjitë e menaxhimit të riskut në sektorin bankar por edhe në sektore të tjera ka bërë që të ketë ndryshime të rëndësishme. Këto ndryshime kanë sjellur rritje të teknologjisë ku ka ndikuar në pritshmëri më të mëdha nga ana e klientëve, por sëbashku me ato ka krijuar edhe risqe të reja.

Menaxhimi i riksut bankar është koncept shumë më i zgjeruar se sa ai i limitimit të riskut të kredive për klientë. Gjatë ushtrimit të punëve të tyre, bankat përballen me llojllojshmëri të risqeve që mund të kenë një efekt potencial që vepron në dëmtim të biznesit të tyre. Bankat janë të detyruar të krijojnë një sistem gjithëpërfshirës dhe të besueshëm të menaxhimit të risqeve, të integruara në të gjitha sferat dhe aktivitetet e biznesit dhe të sigurohet që profili i bankës të jetë gjithmonë në përputhje me pritshmëritë e saj si dhe e gatshme për risqe të mundëshme.

MIRËNJOHJE DHE FALENDERIME

Në hartimi e kësaj teme të diplomës kanë kontribuar shumë persona. Fillimisht dua të falenderoj Universitetin UBT në përgjithësi, të cilët kontribuan në formimin tim profesional dhe në veqanti departamentin për Menaxhment, Biznes dhe Ekonomi.

Falenderoj mentorin tim Prof. Dr. Hasan Metin, i cili ka qenë gjithmonë i gatshëm për të më ndihmuar në realizimin e kësaj teme.

Së fundi por më të rëndësishmit, falenderoj familjen të cilët më kanë përkrahur dhe më kanë ndihmuar në finalizimin e këtyre viteve të studimeve. Në veqanti falenderoj partnerin tim të jetes, i cili për asnjë moment nuk hoqi dorë nga përkrahja dhe motivimi për të përfunduar këtë temë.

PËRMBAJTJA

| | |
|--|----|
| LISTA E FIGURAVE..... | IV |
| FJALORI I TERMAVE..... | V |
| 1. HYRJE..... | 1 |
| 1.1 Banka..... | 2 |
| 1.2 Banka Qëndrore..... | 2 |
| 1.3 Bankat Komerciale..... | 4 |
| 1.4 Risqet lidhur me sektorin bankar | 4 |
| 2. SHQYRTIMI I LITERATURËS..... | 5 |
| 2.1 Risku: e mira, e keqja dhe e domosdoshmja | 5 |
| 2.2 Llogaritë bankare – Raiffeisen Bank..... | 6 |
| 2.3 Efektiviteti, Profitabiliteti dhe Performanca Financiare | 7 |
| 2.4 Segmentet e biznesit dhe llojet e kredive ne bankën Raiffeisen Kosova..... | 18 |
| 2.5 Digjitalizimi dhe nevoja e produkteve bankare..... | 20 |
| 3. DEKLARIMI I PROBLEMIT..... | 22 |
| 3.1 Për bankën Raiffeisen..... | 23 |
| 3.2 SWOT Analiza | 25 |
| 3.3 PEST Analiza | 26 |
| 3.4 Menaxhimi i riskut në Bankën Raiffeisen..... | 29 |
| 4. METODOLOGJIA | 34 |
| 5. REZULTATET..... | 34 |
| 6. DISKUTIME DHE PËRFUNDIME | 35 |
| 7. REFERENCAT | 37 |

LISTA E FIGURAVE

| | |
|---|----|
| Figura 1 Institucionet Financiare të cilat e përbëjnë tregun e Kosovës | 3 |
| Figura 2 Totali I aseteve te bankës | 7 |
| Figura 3 Pjesëmarrja në treg e bankës në kuadër të aseteve | 8 |
| Figura 4 Struktura e aseteve në bilancin e gjendjes | 8 |
| Figura 5 Kredite dhe paradhëniet për klientë | 9 |
| Figura 6 Pjesëmarrja në treg me kredi dhe paradhënie | 9 |
| Figura 7 Depozitat e klientëve | 10 |
| Figura 8 Pjesëmarrja në treg me depozita | 10 |
| Figura 9 Struktura e detyrimeve të bilancit të gjendjes | 11 |
| Figura 10 Struktura e ekuiteitit | 11 |
| Figura 11 Zhvillimi dhe struktura e të ardhurave bruto | 12 |
| Figura 12 Zhvillimi i shpenzimeve të Përgjithshme administrative | 13 |
| Figura 13 Bilanci i gjendjes së bankës Raiffeisen | 15 |
| Figura 14 Pasqyrat e të ardhurave për bankën Raiffeisen | 16 |
| Figura 15 Totali I aseteve euro'000 | 17 |
| Figura 16 Pjesëmarrjes në treg - totali i aseteve 2018 | 17 |
| Figura 17 Pjesëmarrjes në treg - totali i aseteve 2017 | 17 |
| Figura 18 Komponentët e riskut | 22 |
| Figura 19 Qasja e Bankës si krijues të një institucioni dhe shoqërie të qëndrueshme | 23 |
| Figura 20 Struktura organizative e Bankës Raiffeisen | 24 |
| Figura 21 SWOT Analiza për Bankën Raiffeisen | 25 |
| Figura 22 Ekspozimi kreditor i Bankës Raiffeisen për 3 periudha | 30 |

FJALORI I TERMAVE

BQK - Banka Qëndrore e Kosovës

RBKO - Raiffeisen Bank Kosova

RBI – Raiffeisen Bank International

ATM – Automated Teller Machine/Bankomat

POS - point of sale/pika e shitjes

BpB - Banka për Biznes

BE - Banka Ekonomike

PCB - ProCredit Banka

BKT - Banka Kombëtare Tregtare e Shqipërisë

BKP - Banka Kreditore e Prishtinës

SNRF - Standardet Ndërkombëtare të Raportimit Financiar

BERZH - Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim

FACTA - Fair and Accurate Credit Transactions Act

KYC - Know Your Customer

ASK – Agjensioni i Statistikave të Kosovës

1. HYRJJE

Menaxhimi i riskut është veprimi ose praktika e trajtimit të riskut. Ai përfshinë *planifikimin* për risqet e mundshme, *identifikimin* e risqeve, *analizimin* e risqeve, zhvillimin e *strategjive të reagimit*, dhe *monitorimin dhe kontrollin* e risqeve në mënyrë që të përcaktohen se sa kanë ndryshuar (Kerzner, 2009). Menaxhimi i riskut është i nevojshëm për çdo ndërmarrje pasiqë ky veprim apo praktikë nxjerr në pamje pikat e forta dhe të dobëta të çdo sektori dhe në këtë mënyrë bënë më të lehtë procesin e menaxhimit dhe parandalimit të risqeve nëse ato janë ekzistente. Gjatë procesit të menaxhimit të riskut, menaxherët kalojnë nëpër faza të ndryshme për të qenë sa më të hapur dhe efikas në kryerje e punëve të tyre, në mënyrë që departamentet ku ata punojnë por edhe departamentet e tjera të jenë të mbrojtura ndaj risqeve të brendshme dhe të jashtme (Beers, 2018).

Risqet e brendshme mund të jenë:

- a) Faktori Human: probleme me personelin e kompanisë, e që mund të jenë: grevat kolektive, nevoja për ndërrim të stafit, sëmundjet dhe largimet e papritura të stafit të kompanisë.
- b) Faktori Teknologjik: sistemet operative të vjetëruara të cilat ndikojnë drejtpërdrejt në prodhimin, dorëzimin ose shpërndarjen e produkteve dhe shërbimeve të një kompanie.
- c) Faktori Fizik: dëmtimi dhe humbja e aseteve të një kompanie (përveq aseteve monetare edhe atyre të kualitetit (Goodwill).

Risqet e jashtme mund të jenë:

- a) Faktori Ekonomik: ndryshimet e përgjithshme në treg mund të dërgojnë deri në një humbje të papritur dhe të paparasikuar të të ardhurave.
- b) Faktori Natyror: thënë ndryshe edhe katastrofat natyrore (tërmetet, përmbytjet) dërgojnë deri tek shkatërrimi total i të dhënave dhe kështu shpie deri tek falimentimi (në raste eksteme).
- c) Faktori Politik: ndryshimet në politikat qeveritare në lidhje me financat, siq janë: rritja e interes, taksat, tarifrat, apo edhe faktorë të pakontrollueshëm: luftërat.

Pasiqë risqet e jashtme nuk mund të parashikohen, është shumë e vështirë për një kompani që të zvogëlojë këta tre faktorë të jashtëm. Mënyra më e mirë për mbrojtjen e kompanive, qofshin ato bankare dhe jo vetëm, nga ngjarjet politike në vende të tjera, si lufta, konfiskimi, embargot tregtare dhe ndryshimet në rregulloret e import / eksportit apo të politikave të tjera të lartëpërmendura, është me anë të sigurimeve të kredive.

1.1 Banka

Bankat kryejnë një aktivitet ekonomik që mbështetet në parime të njëjta me ato të një biznesi të çfaredollojshëm. Bankat synojnë në radhë të pare tu sjellin fitime pronarëve të tyre. *Banka është një firmë financiare, që kryen shërbime të caktuara, që kanë të bëjnë me kalimi e mjeteve të lira financiare nga ata që i kursejnë ato tek ata që kanë nevojë për to* (Mançellari, Hadëri, Kulo, Qirici, 2007). Për shërbimet të cilat kryhen nga banka ajo merr shpërblime të cila quhen fitimet e saj të mbajtura. Aktivitetet të cilat i përfshin banka, si veprimtari kryesore, është pranimi i depozitave të individëve apo edhe të bizneseve. Aktiviteti bankar gjithashtu përfshin edhe dhënien e huave/kredive firmave apo individëve që kanë nevojë. Për të gjitha shërbimet që bënë banka ajo kërkon pagesa, kjo ndodh edhe kur vie puna tek dhënia e kredive/huave. Banka në këtë rast kërkon interes i cili është më i lartë se interesi të cilin e jep për depozitat. Përqindja e interesit nëpërmjet të cilave banka iu jep kredimarrësve/huamarrësve përfaqësojnë të ardhurat e bankës, ndërsa interesat që paguan për depozitat janë dhe përfaqësojnë një pjesë të shpenzimeve ku futen edhe shpenzimet e tjera siç janë shpenzimet e pagave dhe shpenzimet e tjera operative.

1.2 Banka Qëndrore

Sistemi bankar i Kosovës përbëhet nga Banka Qëndrore e Kosovës (BQK), bankat komerciale dhe institucionet mikrofinanciare. Struktura institucionale është e shumëllojshme, ku kemi: Banka Komerciale, Kompani të Sigurimit, Fonde të Pensioneve, Institucione Mikrofinanciare, Asociacione Kreditore dhe Institucione Financiare jo bankare, të licencuara dhe të mbikqyrura nga Banka Qëndrore e Kosovës (BQK). Banka qëndrore është institucioni financiar më i rëndësishëm në një ekonomi, pasiqë e mbikëqyrë sistemin e saj monetar. Është monopol dhe institucion nacional, por jo qeveritar edhe pse i shërben qeverisë, pasiqë ka privilegjin e lëshimit të parasë, bonove të thesarit dhe kredive. Veprimet e një banke qëndrore determinojnë stabilitetin e paresë, inflacionit dhe papunësisë në vend. Paranë dhe kredinë ua lëshon bankave komerciale

dhe atyre investuese. Ato gjithashtu kufizojnë lëshimin e kredive dhe e caktojnë një shumë të caktuar rezervash për bankat komerciale. Banka Qendrore e Republikës së Kosovës është institucioni financiar kryesor i vendit, e cila punon në përputhje me ligjet ne fuqi, për Bankën Qëndrore të Republikës së Kosovës, te miratuara nga Kuvendi i Kosovës.

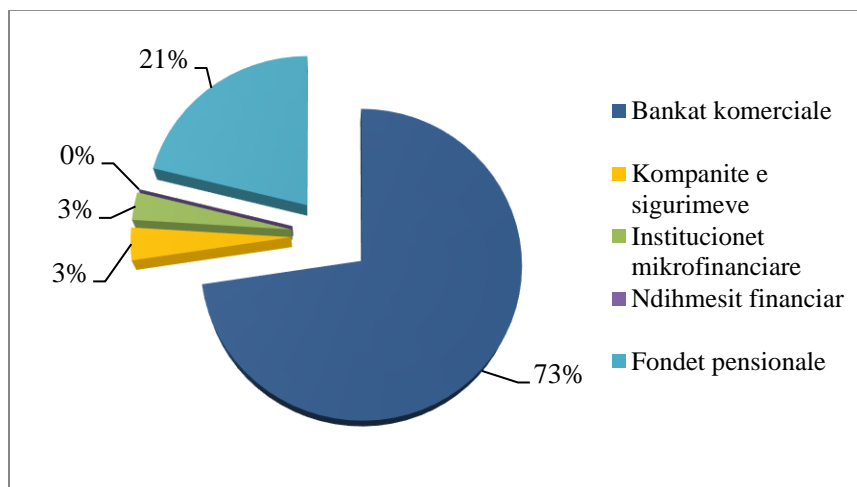


Figura 1 Institucionet Financiare të cilat e përbëjnë tregun e Kosovës

(Burimi: Banka Qëndrore, 2018)

1.3 Bankat Komerçiale

Bankat komerciale kryejnë veprimtaritë e tyre në mënyrë të pavarur. Bankat komerciale janë institucione financiare të cilat janë të fokusuar në ofrimin e shërbimeve tek klientët, ofrojnë llogari rrjedhëse, pranojnë depozita, dhe lëshojnë kredi. Në Kosovë operojnë një numer i madhe bankash komerciale, të cilat përveç tjerash, kanë edhe konkurrencë të madhe me njëra-tjetrën. Aktualisht në vendin tonë operojnë 10 banka komerciale nga të cilat 8 kanë pronësi të huaj, ndërsa dy vendore. Ato i kanë gjithsej 262 degë në të gjithë vendin. Të punësuar në këto banka deri në fund të vitit 2016 janë 3 mijë e 375 punëtorë. Bankat komerciale të cilat veprojnë në Kosovë janë: Banka për Biznes(BpB), Banka Ekonomike (BE), ProCredit Banka(PCB), Raiffeisen Bank Kosovë (RBKO), Banka Kombëtare Tregtare e Shqipërisë (dega në Kosovë) (BKT), TEB sh.a.(dega në Kosovë), Banka Kreditore e Prishtinës (BKP), Turkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankasi, Turkiye IS Bankasi dhe NLB Prishtina.

1.4 Risqet lidhur me sektorin bankar

Gjatë operimit në treg, bankat janë të ekspozuara dhe përballen me shumë risqe, të cilat e pengojnë veprimtarinë e tyre.

- 1) Risku i likuiditetit: është risku nga pagesat papritura apo te papritura të larta, ku përshtatja me detyrimet perfshinë humbjen.
- 2) Risku kreditorë: është risku i zvogëlimit të vlerës kur kundërpalët (kredimarrësit) nuk janë të afta për të përmbushur obligimet e tyre apo kur ndodhin ndryshime ne pozitën kreditore të kundërpalës.
- 3) Risku i përqindjes së interesit: është risku i zvogëlimit të vlerës përshkak të ndryshimit në normat e interesit (pasiqë normat e interesit kanë një efekt në vlerën si të aseteve ashtu edhe të detyrimeve).
- 4) Risku nga këmbimi valuator: është risku i zvogëlimit të vlerës së parasë përshkak të ndryshimit të kursit të kembimit ndryshe quhet edhe risk i parasë.
- 5) Risku i përqendrimit, veçanërisht duke përfshirë rreziqet e ekspozimit të bankës tek një person ose një grup personash të lidhur.
- 6) Risku e investimit të bankës; rreziqet në lidhje me vendin e origjinës së njësisë ekonomike në të cilën një bankë është e ekspozuar (risku i vendit).

- 7) Risku i pajtueshmërisë brenda bakës.
- 8) Risku nga pastrimi i parave dhe financimi i terrorizmit.
- 9) Risku operacional duke përfshirë riskun ligjor: lidhet me aktivitetet ditore të organizatës, dhe riparohet lehtë dhe ka ndikim afatshkurtë në organizatë, megjithatë mund të ketë aktivitete të përditshme në organizatë që mund të kenë impaktë për shkaktimin e problemeve afatgjatë për oraniczatën.
- 10) Risku strategjik: për dallim nga ato operationale kanë një ndikim afatgjatë mbi organizatën dhe ato janë të lidhura kryesisht me ambientin e jashtëm, vijnë si pasojë e vendimmarrjeve strategjike të gabuar (National Bank of Serbia, 2018).

2. SHQYRTIMI I LITERATURËS

Risku gjithnjë fokusohet në dy dimensione (Hajdari, 2013):

- 11) Probabiliteti – risku ka të bëjë me ngjarje të pasigurt
- 12) Impakti – risku lidhet me objektivat, pra mund të pengoj arrijten e objektivave duke krijuar pasoja

Impakti i riskut mund të jetë: *Neutral* - në këtë rast impakti nuk mund të përcaktohet d. m. th. risku është neutral; *Negativ* – impakti është vetëm negativ, d. m. th. risku është kërcënim. Ku këtu risku është i lartë gjithashtu edhe kthimi është i lartë. Për këtë investitorët preferojnë kthimin e lartë dhe rrezikojnë më rrezikun e lartë; *Pozitive dhe Negative* – Impakti mund të jetë negativ por edhe pozitiv, pra kërcënim edhe siguri në të njëjtën kohë.

2.1 Risku: e mira, e keqja dhe e domosdoshmja

Në përgjithësi tregu i punës, riskun e përkufizon si negativ, por në botën e investimeve risku është i domosdoshëm dhe i pandashëm nga performanca. Një zgjidhje për administrimin e llojeve të ndryshme të riskut të investimit është thjeshtë shmangia e tyre. Përshebull, klienti mund t'i mbajë të gjitha kursimet në një llogari bankare. Norma e interesit është e ulët por të paktën paratë janë të rigurta nga humbja, por, problemi kryesor është kostoja e shansit të kursimeve, pasi që shumica e investimeve marrin fitime më të mëdha sesa llogaritë bankare. Prandaj nganjëherë nëse dëshirojmë të marrim fitime më të mëdha edhe duhet ndërmarrë veprime të rrezikshme. Në bazë të thënies 'no pain, no gain' (pa dhimbje, pa fitim) ne arijmë në

konkludime se për të arritur kthime më të larta, në afat të gjatë, ju duhet të pranoni më shumë rrezik afatshkurtër në formë të paqëndrueshme. Niveli i paqëndrueshmërisë varet nga toleranca juaj e rrezikut, e cila është një shprehje e aftësisë për të marrë paqëndrueshmëri bazuar në rrethanat specifike financiare dhe prirjen për ta bërë këtë, duke marrë parasysh gadishmërinë tuaj në raport me pasigurinë dhe mundësinë e humbjeve të mëdha afatshkurtra.

2.2 Llogaritë bankare – Raiffeisen Bank

Në sektorin banker, një llogari I referohet një marrëveshjeje në bazë të cilës një organizatë, bankë në këtë rastë, I pranon asetet financiare të cilat janë zakonisht para dhe I mbanë ato për klientin me dëshirën e tyre deri në një periudhë të caktuar. Llojet e llogarive përfshijnë:

1. Për klientët individual:

1.1.Llogaritë rrjedhëse: përmes llogarisë rrjedhëse ju mund t'i kryeni të gjitha llojet e transaksioneve bankare si dhe të keni qasje në llogari 24 orë dhe 7 ditë në javë përmes kartelës për tërheqjen e mjeteve e cila ju porositet në momentin e hapjes së llogarisë. Për hapje te llogarisë, krahas dokumentacionit standard kërkohet edhe një deshmi mbi adresën / vendbanimin (certifikata e vendbanimit, faturë komunale me adresë).

1.2.Llogaria e kursimeve për fëmijët të cilat ofrojnë kursime në valutat EUR dhe USD, përfitime interesi në baza mujore, depozitim dhe tërhiqje e parave në bankë në çdo kohë e pa paralajmërim dhe mund të kurseni rregullisht një shumë të caktuar parash përmes urdhëresës automatike (ATM) pa pasur nevojë të shkojmë në bankë.

1.3.Depozita Fleksibile është lloj i llogarisë rrjedhëse që na mundëson të kursejmë para dhe të fitojmë interes në fondet e depozituara si dhe na mundëson të përdorni kursimet tona në cdo kohë. Me depozitën fleksibile ju mund të: hapni llogarinë në EUR, depozitime kurdo që dëshirojmë, interesi do të na llogaritet prej ditës së depozitimit, interesin e përfituar do ta pranojmë në fund të çdo muaji, përmes urdhëresës automatike (ATM) mund të kursejmë në mënyrë të rregullt pa pasur nevojë të shkojmë në bankë si dhe, nuk ka provizione për hapje apo mbyllje të llogarisë, ndërsa bilanci minimal i kërkuar për individ është 500 EUR.

1.4.Llogaria e kursimeve: mund të kursejmë në valutat EUR dhe USD, fitojmë norma atraktive të interesit, mund t depozitoni dhe tërhiqni para në bankë në çdo kohë dhe pa paralajmërim, nuk ka provizione për hapje apo mbyllje e llogarisë, nuk kërkohet ndonjë bilanc minimal për hapjen e llogarisë.

1.5.Llogarië e studentëve: llogarinë e studentëve mund ta hapin të gjithë studentët e Universitetit të Prishtinës apo Universiteteve tjera private në Kosovë, hapja e llogarisë pa pagesë, mirëmbajtja e llogarisë pa pagesë, tërheqja e parave në bankomatë pa pagesë, kartelë Debiti pa pagesë, për hapjen e llogarisë duhen të jenë të nevojshme: dokumenti personal i identifikimit, indeksi apo kartela identifikuese e universitetit

Përveq llogarive për klientët individual Raiffeisen Bank posedon edhe llogari për Mikro Biznese dhe Biznese të vogla, të cilat përfshijnë pako atraktive për klientët e bankës. Pakot për Mikro biznese përfshijnë: Pako Business START, Pako Business PLUS dhe Pako Business PROFESSIONAL. Të gjitha pakot e lartpërmendura kanë të përbashkët shërbimet e mira të cilat banka iu ofron klientëve dhe jo vetëm. Me anë të pakove klientëve iu mundësohen kryerja e punëve në mënyrë më të lehtë dhe fleksibile.

2.3 Efektiviteti, Profitabiliteti dhe Performanca Financiare

Totali i aseteve të Bankës Raiffeisen në Kosovë më 31 dhjetor 2018 ishte 888.9 milionë euro. Kjo paraqet rënie të lehtë prej 1.3 përqind krahasuar me një vit më parë (2017: 900.9 milionë euro). Përqindja e pjesëmarrjes në treg të totalit të aseteve të Bankës Raiffeisen në Kosovë ishte 21 përqind (2017: 24 përqind) (Raiffeisen Bank, 2018).

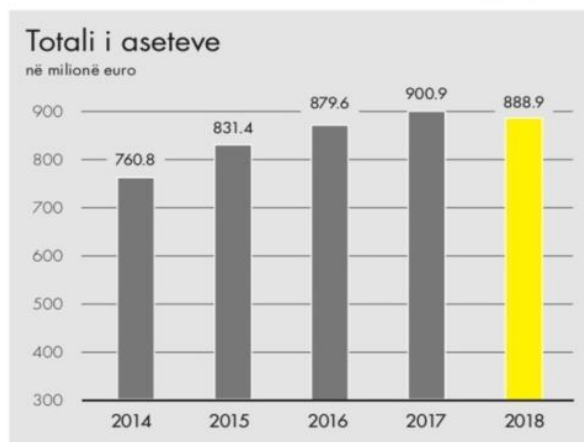


Figura 2 Totali I aseteve te bankës

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

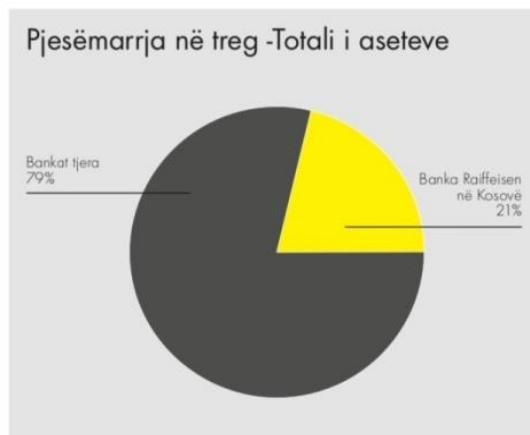


Figura 3 Pjesëmarrja në treg e bankës në kuadër të asetëve

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

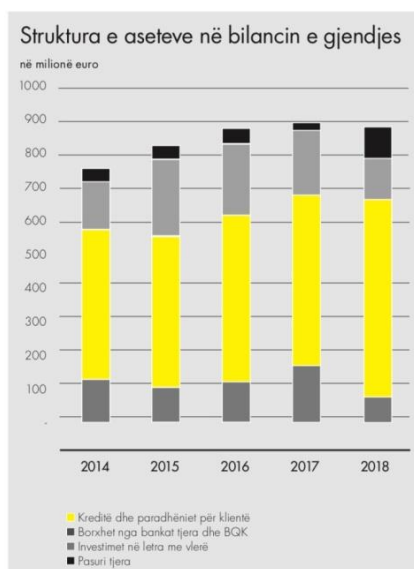


Figura 4 Struktura e asetëve në bilancin e gjendjes

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Investimet në bono të thesarit të Qeverisë së Kosovës ishin 21.3 milionë euro (2017: 33.6 milionë euro) dhe investimet në obligacione tjera të qeverisë dhe korporatave të vendeve të OECD-së ishin 102.4 milionë euro (2017: 161 milionë euro). Gjatë studimit të figurave të paraqitura në raportin vjetor të bankës thuhet se struktura e asetëve të Bankës Raiffeisen në Kosovë vazhdon të dominohet nga kreditë dhe paradhëniet për klientë. Deri në dhjetor 2018, 67

përqind e totalit të aseteve ishte përqendruar në kredi dhe paradhënie për klientë pas provizionimit për humbjet nga kreditë. Kjo është pasuar me 14 përqind në investimet në letrat me vlerë. Investimet në letrat me vlerë përfshijnë investimet në bono qeveritare dhe të korporatave të vendeve të BE-së dhe SHBA-ve si dhe bono të thesarit të lëshuara nga Qeveria e Kosovës. Investimet në letra me vlerë kanë pësuar një rënie prej 36 përqind në vitin 2018. Kjo rënie reflekton pozitën e përgjithshëm të likuiditetit të bankës pasi që më shumë asete ishin të orientuara në kreditimin e segmenteve retail dhe jo-retail në treg. Investimet e përgjithshme në letra me vlerë në vitin 2018 ishin 123.7 milionë euro.

Totali i kredive bruto dhe paradhënieve të Bankës Raiffeisen në Kosovë deri më 31 dhjetor 2018 ishte 615.2 milionë euro (2017: 554 milionë euro). Pjesëmarrja në treg e bankës në kredi dhe paradhënie më 31 dhjetor 2018 ishte 22 përqind (2017: 22 %).

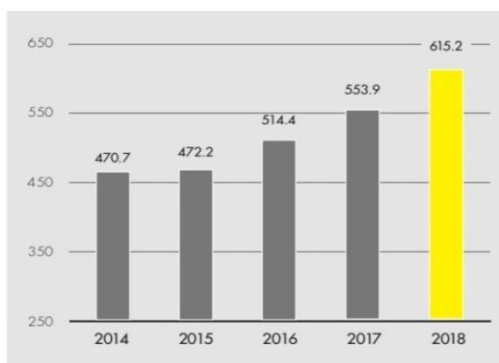


Figura 5 Kredite dhe paradhënie për klientë

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

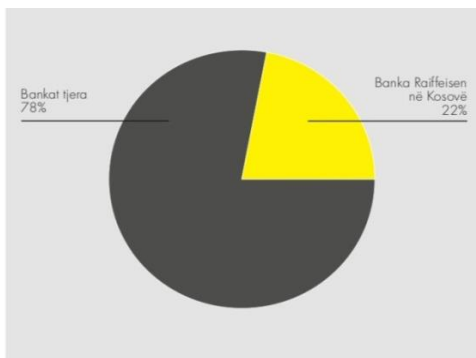


Figura 6 Pjesëmarrja në treg me kredi dhe paradhënie

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Banka Raiffeisen në Kosovë ka ndarë edhe rezerva për humbjet nga kreditë në bazë të politikave të rrezikut kreditor. Këto rezerva për humbjet nga kreditë arrijnë në 22 milionë euro (2017: 21.5 milionë euro). Këto rezerva llogariten në bazë të modelit SNRF 9 për humbjet e pritshme nga kreditë dhe pasqyrojnë vlerësimin e Bankës Raiffeisen në Kosovë të rrezikut në portofolin e kredisë më 31 dhjetor 2018. Shuma e përgjithshme e rezervave për humbjet e pritshme ndaj kredive joperformuese në dhjetor 2018 ishte 110 përqind (2017: 75 %). Shuma totale e depozitave të klientëve arriti në 729.5 milionë euro në dhjetor 2018, një rënie kjo nga 735.8 milionë euro sa ishin në dhjetor 2017. Kjo paraqet rënie prej 0.9 %. Gjenerimi vendor i financave gjithashtu ka kontribuar drejt një stabiliteti më të madh në sektorin bankar dhe ka ulur ndikimin e çfarëdo paqëndrueshmërie në tregjet ndërkombëtare.

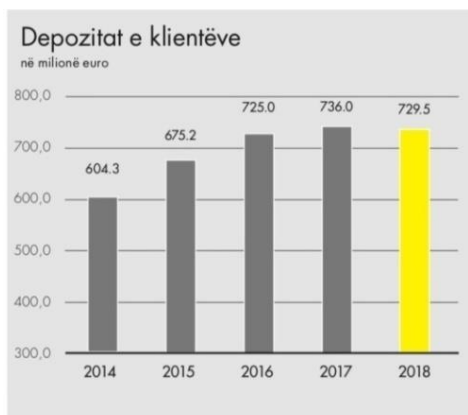


Figura 7 Depozitat e klientëve

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

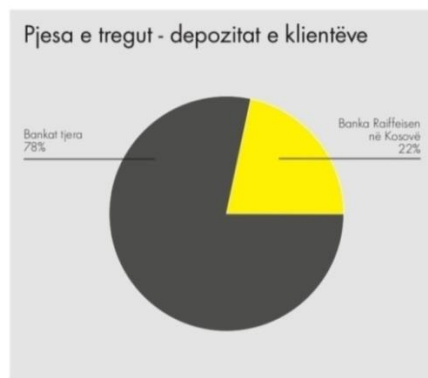


Figura 8 Pjesëmarrja në treg me depozita

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

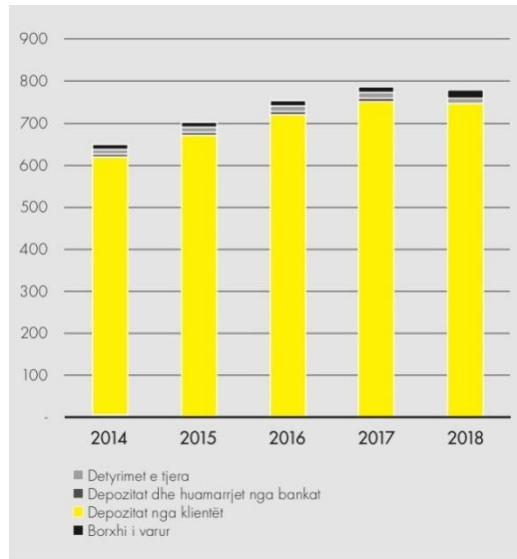


Figura 9 Struktura e detyrimeve të bilancit të gjendjes

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

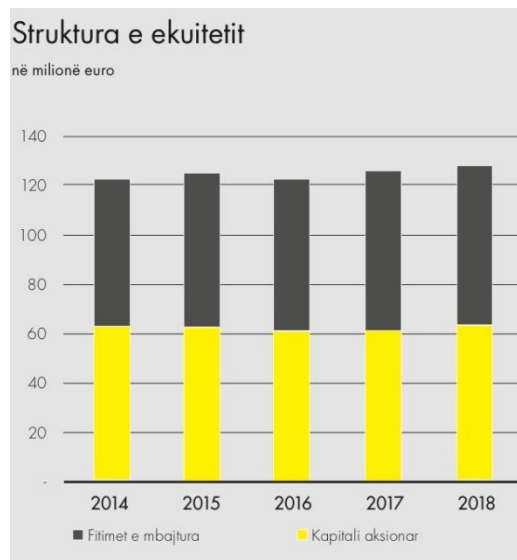


Figura 10 Struktura e ekuiteitit

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Sipas raportit vjetor 2018 të dhënë nga banka kontribuuesi më i madh në depozitat nga klientët ishin llogaritë rrjedhëse me pjesëmarrje prej 79 përqind. Pasonjë llogaritë e kursimeve me pjesëmarrje prej 18.5 përqind të totalit të depozitave të klientëve të bankës. Depozitat e afatizuara nga klientët përbëjnë vetëm 2.6 përqind të bazës së depozitave totale. Rritja në

bilancet e llogarisë rrjedhëse mund të shpjegohet gjithashtu me rënien e normave të interesit në treg për llogaritë e kursimeve dhe depozitat e afatizuara në vitet e fundit. Struktura e detyrimeve të Bankës Raiffeisen në Kosovë ishte e dominuar nga depozitat e klientëve, dhe ky ishte edhe rasti me tregun e Kosovës. Në vitin 2018, kapitali aksionar i Bankës Raiffeisen në Kosovë mbeti i pandryshuar në 63 milionë euro. Kapitali i përgjithshëm më 31 dhjetor 2018 ishte 127.7 milionë euro (2017: 125.3 milionë euro), përfshirë gjithashtu edhe 65 milionë euro në formë të fitimeve të mbajtura. Banka Raiffeisen në Kosovë ka paguar një dividendë aksionarëve të saj nga fitimet e saj të mbajtura në vitin 2018 në vlerë prej 17.5 milionë eurosh. Kjo pagesë nuk është reflektuar në vlerën e kapitalit të përgjithshëm e as në kërkesat e kapitalit rregullator. Banka Raiffeisen në Kosovë vazhdon të jetë e mirëkapitalizuar e që është reflektuar edhe në raportet e vitit 2018 të kapitalit rregullator të Klasit 1 ndaj asetëve totale të peshuara ndaj rrezikut prej 15.9 përqind (kërkesa ligjore është 8 përqind) dhe një raport të kapitalit total (duke përfshirë edhe Klasin 2) ndaj asetëve të peshuara të rrezikut prej 18.5 përqind (kërkesa ligjore është 12 përqind). Në llogaritjen e kapitalit të Klasit 2, Banka ka përfshirë shumën prej 19 milionë euro të borxhit të varur me një maturimin fillestar prej dhjetë vjetësh zvogëluar për 20 përqind në përputhje me kërkesat rregullatore. Kërkesat e mësipërme të kapitalit janë llogaritur në përputhje me rregulloren e BQK-së mbi njafuueshmërinë e kapitalit si dhe rregulloret dhe rregullat tjera rregullative të zbatueshme.

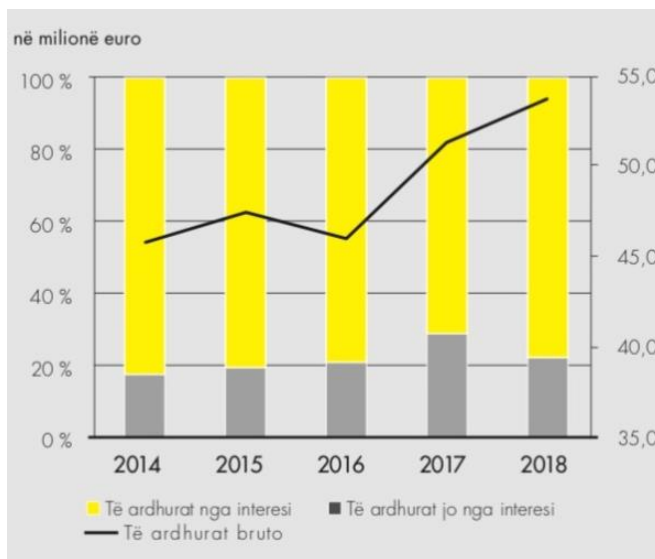


Figura 11 Zhvillimi dhe struktura e të ardhurave bruto

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

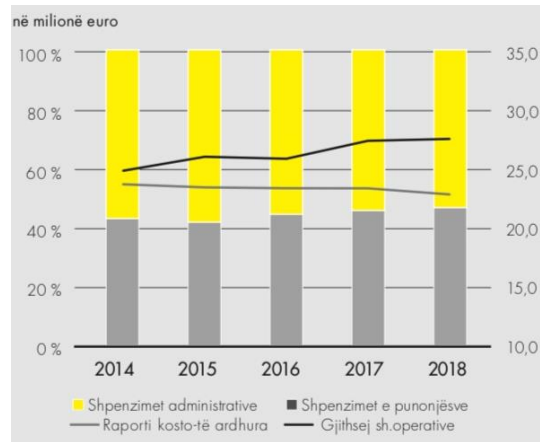


Figura 12 Zhvillimi i shpenzimeve të Përgjithshme administrative

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Të ardhurat neto pas tatimit në vitin 2018 ishin 20.5 milionë euro (2017: 17.6 milionë euro). Ky rezultat është llogaritur në bazë të pasqyrave financiare të SNRF-së të përfshira në raport. Banka Raiffeisen në Kosovë gjithashtu harton raporte financiare bazuar në SNRF që pasqyrojnë kërkesat shtesë nga rregulloret e Bankës Qendrore dhe këto raporte dërgohen tek Banka Qendrore dhe gjithashtu publikohen çdo tremujor në faqen e internetit të Bankës Raiffeisen në Kosovë e gjithashtu edhe në gazetën e përditshme vendore.

Të ardhurat e Bankës Raiffeisen në Kosovë dominohen fuqishëm nga të ardhurat e gjeneruara nga kreditë dhe paradhëniet për klientët lokalë.

Të ardhurat nga interesi mbi kreditë dhe paradhëniet dhe letrat me vlerë vazhdojnë të jenë burimi kryesor i të ardhurave pavarësisht normave për kredi në rënie në treg, si dhe kthimeve (yield) shumë të ulëta dhe nganjëherë negative në bonot e lëshuara nga qeveritë e OBZHE-së. Kjo është kompensuar pjesërisht nga normat në rënie për depozitat bankare nga klientët.

Sipas raportit vjetor të vitin 2018, Banka gjeneroi më pak të ardhura nga jointerеси, të cilat pësuan ulje me 19 për qind krahasuar me 2017, ndonëse të ardhurat nga interesi u rritën me 15 për qind, kështu që ulja e të ardhurave nga jointerеси u kompensua dhe ndikimi i përgjithshëm në KP-të e Bankës ishte pozitiv në vitin 2018.

Që nga viti 2016, është vërejtur një efekt i dukshëm nga ndryshimet në mjedisin ligjor me licencimin e përmbaruesve privatë. Banka ka arritur të ekzekutojë një numër të rasteve të pazgjidhura me një ritëm shumë më të shpejtë se më parë. Kjo ka rezultuar në shitje më të shpejte të aseteve të riposeduara të Bankës.

Si rezultat, Banka kishte të ardhura më të larta në pozicionin të ardhura të tjera si rezultat i shitjeve të aseteve të riposeduara të mbajtura si inventar i bankës. Pozita të ardhura të tjera ka përfshirë gjithashtu të ardhura nga një kontratë që ka të bëjë me një numër të kufizuar të shërbimeve të TI-së të ofruara për një numër të ZQ-ve të RBI-së në Vjenë dhe për grupe të tjera të kompanive të konsoliduara të RBI-së. Shpenzimet e përgjithshme dhe administrative më 31 dhjetor 2018 ishin 27.5 milionë euro në krahasim me 2017 që ishin 27.3 milionë euro. Raporti të ardhura/kosto ishte 51 % në krahasim me 2017 që ishte 53.2 %. Kjo tregon një përmirësim të vogël në efikasitet. Kostot e personelit gjithashtu përfshijnë kostot e ndërlidhura me personelin, të tilla si për trajnim dhe zhvillim tjetër profesional. Këto kosto kanë vazhduar të përfaqësojnë një pjesë të konsiderueshme të shpenzimeve operative sepse Banka Raiffeisen në Kosovë e konsideron shumë të rëndësishëm investimin në zhvillimin profesional të personelit.

Pasqyrat financiare të Bankës Raiffeisen

Krahasimi i rasqyrave financiare të bankës mes tremujorit të tretë dhe të katërt

| | Tremujori paraprak | Tremujori vijues |
|--|--------------------|------------------|
| Pasuritë | | |
| Paraja e gatshme dhe gjendja me BQK-në | 102,769 | 104,432 |
| Kërkesat ndaj bankave | 28,719 | 32,233 |
| Banot e thesarit | 26,706 | 22,296 |
| Investimet në letra me vlerë | 122,418 | 101,426 |
| Kreditë dhe paradhënie ndaj klientëve | 568,465 | 592,530 |
| Patundshmëritë dhe pajisjet | 6,382 | 26,755 |
| Pasuritë e paprekshme | 3,145 | 3,139 |
| Pasuritë tatimore të shtyra | 15 | 15 |
| Pasuritë tjera | 4,000 | 3,288 |
| Gjithsej pasuritë | 862,619 | 886,114 |
| Detyrimet | | |
| Depozitat e klientëve | 682,216 | 729,466 |
| Detyrimet ndaj bankave | 30,595 | 495 |
| Fondet tjera të huazuara | 19,325 | 19,325 |
| Detyrimet tatimore të shtyra | | |
| Detyrimet tjera | 10,302 | 10,240 |
| Gjithsej detyrimet | 742,438 | 759,526 |
| Ekuiteti i aksionarëve | | |
| Kapitali aksionar | 63,000 | 63,000 |
| Rezervat e kapitalit | | |
| Fitimi i mbajtur/(humbja) nga vitet paraprake | 40,046 | 40,046 |
| Fitimi/(humbja) e vitit aktual | 17,232 | 23,927 |
| Përbërësit tjerë të ekuitetit | (97) | (385) |
| Gjithsej ekuititeti i aksionarëve | 120,181 | 126,588 |
| Gjithsej detyrimet dhe ekuititeti i aksionarëve | 862,619 | 886,114 |

Figura 13 Bilanci i gjendjes së bankës Raiffeisen

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

E paraqitur në tabelë është Bilanci i gjendjes së bankës Raiffeisen. Siç shihet në fund të tremujorit të katërtë gjithsej pasuri ka 886,114,000 € në krahasim me tremujorin paraprak që ishte 862,619,000 €. Pasurit përfshijnë: paranë e gatshme, bonot e thesarit, patundshmëritë dhe pajisjet dhe të tjera. Gjithsej detyrime në tremujori e katërt ka 759,526,000 € në krahasim me tremujorin paraprak që ishte 742,438,000 €. Detyrimet përfshijnë: depozitat ndaj klientëve, detyrimet ndaj bankave, e të tjera. Gjithsej ekuiteti i aksionarëve në tremujorin e katërtë është 126,588,000 €, në krahasim me muajin paraprak që ishte 120,181,000 €. Gjithsej detyrimet dhe ekuiteti i aksionarëve në tremujorin e katërt është 886,114,000 €, në krahasim me muajin paraprak që ishte 862,619,000 €.

| | Tremujori paraprak | Tremujori vijues |
|---|--------------------|------------------|
| Të hyrat nga interesi | 30,651 | 43,090 |
| Shpenzimet e interesit | (1,787) | (2,344) |
| Neto të hyrat nga interesi | 28,864 | 40,746 |
| Të hyrat nga tarifat dhe komisionet | 13,511 | 17,569 |
| Shpenzimet e tarifave dhe komisioneve | (5,177) | (6,882) |
| Neto të hyrat nga tarifat dhe komisionet | 8,334 | 10,687 |
| Neto të hyrat nga tregtimi | (244) | (178) |
| Neto të hyrat nga instrumentet tjera financiare | 1,154 | 1,190 |
| Neto të hyrat (shpenzimet) tjera operative | (16,881) | (24,429) |
| Gjithsej të hyrat | 21,227 | 28,016 |
| Provizionet për humbjet nga kreditë | (1,625) | (1,309) |
| Fitimi (humbja) para tatimit | 19,602 | 26,707 |
| Shpenzimet e tatimit në fitim | (2,370) | (2,780) |
| Fitimi (humbja) neto | 17,232 | 23,927 |
| Të ardhurat tjera gjithëpërfshirëse | (57) | (345) |
| Gjithsej të ardhurat gjithëpërfshirëse | 17,175 | 23,582 |

Figura 14 Pasqyrat e të ardhurave për bankën Raiffeisen

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Në tabelen e paraqitura lart, shihen pasqyrat e të ardhurave për bankën Raiffeisen, për tremujori e katërtë. Siç shihet në fund të tremujorit gjithsej të hyrat kanë qenë 28,016,000 €, në krahasim me tremujorin paraprak që ishin 21,227,000 €. Në të hyra përfshihen: të hyrat nga interesitë cilat zbriten me shpenzimet, të hyrat nga tarifat dhe komisionet të cilat zbriten me shpenzimet, të hyrat nga tregtimi, të hyrat nga instrumente të tjera financiare e të cilat zbriten me shpenzimet e tjera operative. Të hyrat gjithëpërfshirëse në tremujorin e katërtë kanë qenë 23,582,000 €, në krahasim me tremujorin paraprak të cilat ishin 17,175,000 €. Të hyrat gjithëpërfshirëse përbëhen nga: provizionet për humbjet nga kreditë, fitimin/humbjen para tatimit, të cilat zbriten me shpenzimet e tatimit në fitim e të cilat zbriten nga të ardhurat tjera gjithëpërfshirëse. Siç është përmendur edhe më lartë totali i asetëve të Bankës Raiffeisen në Kosovë më 31 dhjetor 2018 ishte 888.9 milionë euro e kjo vlerë paraqet rënie të lehtë prej 1.3 përqind krahasuar me një vit më parë që ishte 900.9 milionë euro.

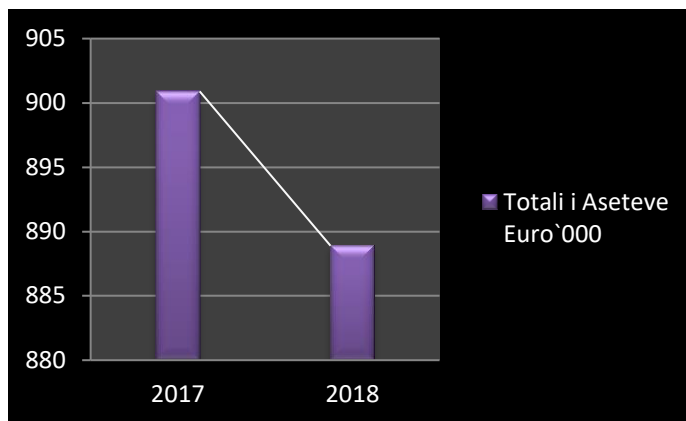


Figura 15 Totali I aseteve euro`000

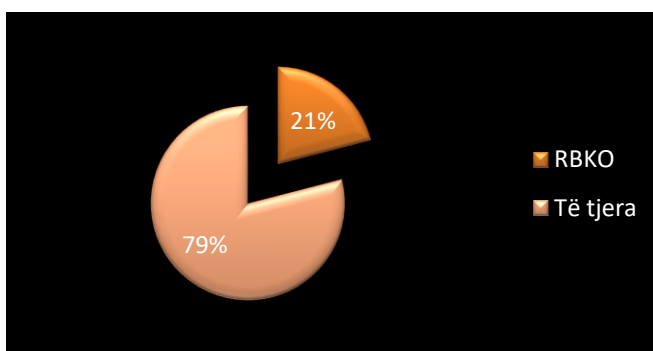


Figura 16 Pjesëmarrjes në treg - totali i aseteve 2018

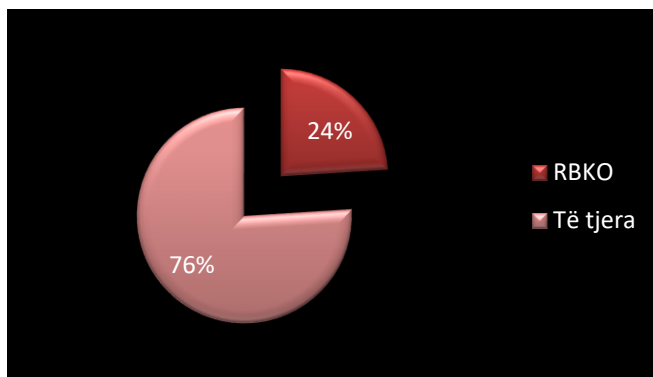


Figura 17 Pjesëmarrjes në treg - totali i aseteve 2017

2.4 Segmentet e biznesit dhe llojet e kredive ne bankën Raiffeisen Kosova

Viti 2018 ishte një vit shumë i suksesshëm për bankën Raiffeisen në segmentin e Individëve dhe Klientëve Premium, ku edhe e ka ruajtur pozitën e saj udhëheqës në këtë segment në sektorin bankar, me pjesëmarrje prej 26%. Banka ka shërbyer gjithsej për më shumë se 240,000 individë dhe 100,000 klientë premium. Banka gjatë vitit 2018 ishte e fokusuar në kredi të siguruara dhe jo të siguruara si dhe në mbitërheqje, ku edhe fushata e marketingut ka qenë më së shumti e fokusuar në këtë fushë. Kjo strategji ka ndihmuar edhe në rritjen e portofolit të kredive për individët dhe klientët premium rreth 17% në krahasim me vitin e kaluar, banka ka edhe një rritje prej 23% për kreditë hipotekare.

Banka Raiffeisen ofron 3 lloje të kredive për klientët Individ:

1. Kredi personale:
 - 1.1. Kredi personale prej 1,000 € deri 20,000 €. (për klientët Premium shuma maksimale është 25,000 €)
 - 1.2. Kredi express 200 € deri 5,000 €.
 - 1.3. Kredi studentore me shumë maksimale të kredisë prej 15,000 €
2. Mbitërheqje/Overdraft: nëse klientëve të bankës iu duhen para të gatshme ata mund nëpërmjet bankës të bëjnë mbitërheqje prej dy pagave neto në çdo kohë.
3. Kredi hipotekare:
 - 3.1. Kredi për renovim: shuma e kredise prej 15,000€ deri ne 100,000 €
 - 3.2. Kredi për blerje të truallit: shuma e kredisë është prej 15,000€ deri ne 200,000 €
 - 3.3. Kredi hipotekare: shuma e kredise prej 15,000€ deri në 350,000 €
 - 3.4. Kredi për ndërtim: shuma është prej 15,000€ deri ne 200,000 € me pjesëmarrje prej 25% - 35% (varësisht nga lokacioni)

Për ndërmarrjet Mikro banka në vitin 2018, ka ofruar produkte dhe shërbime bankare për më shumë se 13,000 klientë. Gjatë këtij viti banka gjithashtu ka lehtësuar kriteret e financimit për klientët, duke ju ofruar dhe krijuar një qasje më të mire dhe çmime atraktive për më shumë konsumatorë. Të gjithë këta hapa kanë ndihmuar në aplikim për kredi nga një numër i madh klientësh të bankës por edhe për klientë të rinj. Nga këta hapa pritet që të ketë reflektim pozitiv në performancën e bankës por edhe në at të klientëve duke ju shtuar qarkullim dhe në këtë

mënyrë të rrihet edhe numri i punëtorëve në ndërmarrje të ndryshme. Po në këtë vit banka Raiffeisen ka pasur edhe më shumë bashkpunimin me Qeverinë e Kosovës në lidhje me klientët e agrobiznesit.

Gjatë vitit 2018 banka ka vazhduar të ruaj marrëdhëniet me ndërmarrjet e vogla (SE) përmes menaxherëve me përvojë të cilët janë të vendosur në 4 rajonet kryesore të Kosovës e të cilët janë të mbështetur nga zyra qendrore në Prishtinë. Ofertat e produkteve të bankës është përshtatur gjithmonë me kërkesat e klientëve dhe nivelin e zhvillimit të biznesit. Gjatë këtij viti është rritur portofoli i këtij segmenti në vlerë prej 70.7 milion euro. Një portofol i kreditimit i kolateralizuar mirë ka rezultuar në nivel të lartë të kthimit në kapitalin e korrigjuar për rrezik prej 92%, 1,5 milion euro ose plus 10% më shumë se në vitin e kaluar. Ka pasur gjithashtu përmirësim në kthimin e kredive jopërfomuese prej 7.5%, një rënie për 10% nga viti i kaluar. Gjithashtu ka pasur ndryshime në procesin e aplikacioneve duke i bërë më të pakta ose më të përshtatshme për klientët.

Klientët korporatë janë shumë të rëndësishëm për bankën, prandaj edhe zhvillimi dhe mirëmbajtja e marrëdhënieve afatgjate me këtë segment është qëllimi kryesor i saj, e që në vitin 2018 ka pasur rezultat të suksesshëm. Objektiva kryesore e departamentit të korporatës ishte të ruante pozitën e saj udhëheqës në tregun e Kosovës, duke mbështetur më tej rritjen e klientëve aktual, si dhe përvetësimin e klientëve të rinj. Kombinimi i forcës financiare, bazës së lartë të kapitalit dhe njohurive të thella dhe ekspertizës së menaxherëve të marrëdhënieve dhe produktit të korporatave ka vendosur Raiffeisen Bank në Kosovë në një pozitë të veçantë në krahasim me kolegët e saj. Në vitin 2018, biznesi i korporatës ka regjistruar rritje të mëtejshme në portofolin e tij të kreditimit në vlerë prej 222 milion € ose 8% më shumë në krahasim me vitin paraprak, me përmirësimin e cilësisë së aseteve që rezultojnë në kredi jopërfomuese që përbëjnë vetëm 4.26% të portofolit të kredisë, dhe me rënie prej 52% në krahasim me vitin paraprak. Portofoli i kreditimit i kolateralizuar mirë rezultoi në Kthim të qëndrueshëm në Kapitalin e Korrigjuar për Rrezikun prej 182% dhe fitimi neto pas tatimit u rrit me 41% në 8.3 milion € nga viti në vit ku në 2017 ishte 6.1 milion €. Gjatë vitit 2018, vëmendje e veçantë i është kushtuar sigurimit të përputhshmërisë së plotë me kërkesat e shtuara rregullatore qoftë atyre vendore, ndërkombëtare dhe kërkesave grupore siç janë Basel III, FATCA, KYC, etj.

2.5 Digjitalizimi dhe nevoja e produkteve bankare

Banka Raiffeisen si dhe të gjitha bankat në tregun e Kosovës janë gjithmonë e më shumë të orientuara nga digjitalizimi i produkteve të tyre. Pse po ndodh kjo? Nga një studim i bërë në vitin 2015, nga John Ginovsky (2015) një autor i *Banking Exchange* dhe *Tech Exchange* e-newsletter, thuhet se 47% të bankierëve shohin potencial në rritjen e marrëdhënieve me konsumatorit me anë të produkteve digjitale, 44 % e shohin si mundësi për avantazh në treg, 32 % si kanal për klient të rinjë dhe vetëm 16% e mendojnë si mundësi për zvoglim të kostove.

Përveq benefiteve që kanë marrë bankat, digjitalizimi është pritur mire edhe nga klientët, kjo për arsye se mund ta marrin shërbimin më shpejt, klientet nuk presin në radhë dhe më lehtë, si dhe kostot e tyre, pasi që tërheqja e parave, deponimi si dhe pagesa e kartelave nuk kërkon koston shtesë për të kryer shërbimin. Ndryshe nga kryerja e shërbimeve në degë të bankës. Gjithashtu njëra ndër të mirat e përdorimit të shërbimeve bankare digjitale është mundësia e qasjes 24/7 në to, ndryshe nga degët. Siç edhe është e paraqitur në raportin vjetor të bankës së vitit 2018, numri i ATM-ve u rrit për 8 përqind, prej 108 ATM në vitin 2017 në 117 ATM në 2018, ndërsa numri i POS për 17 për qind, prej 2,180 POS në vitin 2017 në 2,547 POS në vitin 2018. Tani në vitin 2020 operojnë gjithsej 136 ATM në mbarë vendin, duke ju ofruar klientëve shërbim 24/7. Kjo tregon numër të lartë të kërkesës së klientëve që të ketë sa më shumë pika të bankes afër vendbanimit të tyre. Gjatë vitit 2018, është rritur si bankimi i ATM ashtu edhe ai në internet për 89% krahasuar me 84% në vitin 2017. Rritja e përqindjes është një krahasim i transaksioneve ndërmjet bankimit të ATM-ve dhe atij në internet/mobil kundrejt atij në degë me para të gatshme dhe transferta. Përqindja e përdorimit është rezultat i rritjes prej 29% në numrin e transaksioneve bankare përmes internetit/mobilit (289 mijë transaksione në vitin 2018 krahasuar me 223 mijë transaksione në vitin 2017) dhe rritjes prej 20 përqind në transaksionet përmes bankomatëve (3.9 milionë transaksione në vitin 2018 kundrejt 3.2 milionë transaksione në vitin 2017). Për më tepër, si shkak i zhvillimit të fushatave të ndryshme të vetëdijesimit dhe stimujve të ndryshëm, transaksionet e depozitimit të parave të gatshme në bankomatë janë rritur për 137% në vitin 2018, prej 178 mijë në vitin 2017 në 421 mijë në vitin 2018.

Tashmë Banka Raiffeisen ka lansuar platformën më të re dhe të avancuar digjitale e quajtur Raiffeisen Plus. Platforma përfshinë:

1. E-banking - për qasje nga kompjuteri
2. M-banking - Aplikacioni mobil për iOS dhe Android
3. Chatbot- Asistenti virtual në Viber dhe Facebook Messenger

Ka disa veprime të cilat mundë të kryhen nëpërmjet Raiffeisen Plus:

1. 24 orë/ ditë në javë qasje në llogaritë tuaja personale, kudo që ndodheni
2. Siguri maksimale
3. Kontrolli i gjendjes së llogarisë dhe historisë së transaksioneve, kontrolli i gjendjes së kartelave të debitit/kreditit dhe historisë së transaksioneve, i të gjitha detajeve të kredive apo depozitave
4. Transferimi i fondeve
5. Shkarkimi i historikut të llogarive në formate të ndryshme (Excel, TXT, apo PDF)
6. Pagesa të faturave të kompanive publike, të përcaktuara nga Banka, pagesa e shërbimeve komunale, tatimeve, pensioneve
7. Pagesa e kredit kartelës së Raiffeisen Bank.

Tjetër shërbim digjital i cili është pritur me shumë entuziazëm nga klientët është edhe STICK 'N' PAY – Sticker kartela e cila pas aktivizimit në bankë mund ta ngjitni në telefon apo në çfarëdo pajisje tjetër të përshtatshme. Për të realizuar pagesën e afroni atë në cilindo POS terminal që pranon pagesa pa kontakt. Me këtë produkt mund të paguani deri në 15 euro pa shënuar PIN-in, kurse për shumat mbi 15 euro e deri në 100 euro ju duhet të shënoni edhe PIN-in katërshifror.

3. DEKLARIMI I PROBLEMIT

Në këtë pjesë të punimit do të shpaloset disa nga pikat kryesore së hulumtimit. Do të diskutoj për menaxhimin e riskut në bankën Raiffeisen, cilat janë risqet të cilat banka i trajton, si përballet me to. Gjithashtu do të bëhen analiza për ambientin që e rrethon me anë të PEST analizës, dhe SWOT analizës. Menaxhimi i riskut përfshinë planifikimin për risqet e mundshme, identifikimin e risqeve, analizimin e risqeve, zhvillimin e strategjive të reagimit, dhe monitorimin dhe kontrollin e risqeve në mënyrë që të përcaktohen se sa kanë ndryshuar. Risku është matja e probabilitetit dhe pasojave në rast të mos arritjes së objektivave. Në përgjithësi, teksa rriten probabiliteti dhe impakti/pasojat, rritet edhe risku.

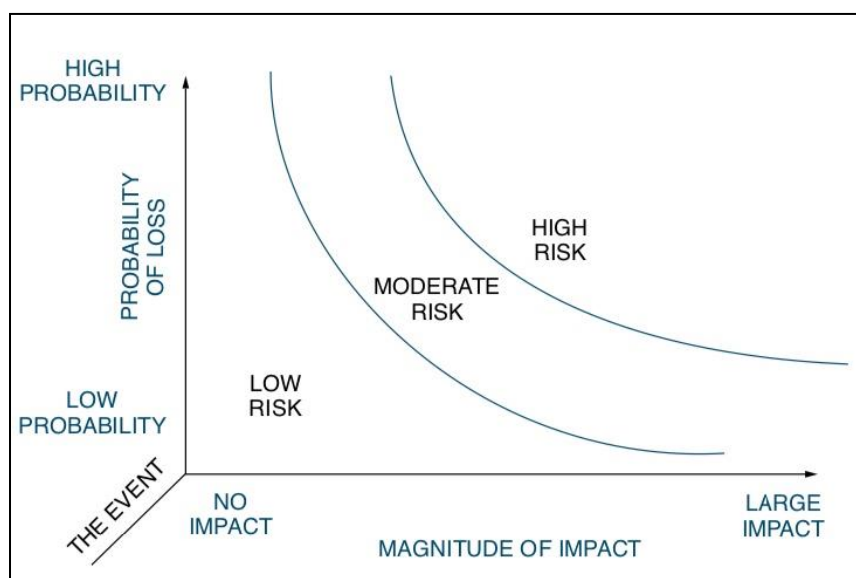


Figura 18 Komponentët e riskut

(Burimi: Kerzner, 2009)

Në tabelën e mësipërme janë të paraqitura komponentët e riskut. Me rritjen e probabilitetit rriten edhe impakti/mundësia e njëkohësisht edhe risku. Eventet e së ardhmes e që janë të favorshme quhen mundësi, ndërsa ato jo të favorshme quhen risqe. Risku në nivele të larta (high risk) ka ndikim thelbësor në kosto dhe performancë. Në këtë nivel të riskut kërkohet kontroll dhe vëmendje të niveleve të larta. Risku mesatar apo i moderuar: në këtë nivel ndikimi në kosto dhe performancë vërehet por nuk është thelbësor, kotrolli kërkohet të jenë i pranishëm. Risku i niveleve të ulta: ndikimi në kosto dhe performancë është minimal prandaj edhe kontrolli normal i menaxhimit është i mjaftueshëm.

3.1 Për bankën Raiffeisen

Banka Raiffeisen në Kosovë është degë e Raiffeisen Bank International AG (RBI). RBI erdhi në Kosovë në fund të vitit 2002 duke blerë pjesën më të madhe të aksioneve të Bankës Amerikane të Kosovës. Në qershor të vitit 2003, Banka u riemërtua si Banka Raiffeisen në Kosovë. Sipas bilancit të gjendjes të datës 30 qershor 2018, asetet e përgjithshme të Bankës Raiffeisen në Kosovë ishin 862 milionë Euro, depozitat e klientëve 693 milionë Euro, ndërsa portofoli i kredive ishte 575 milionë Euro. Banka Raiffeisen ka një kapital prej 63 milionë Euro. Vizioni i bankës është të jetë banka kryesore dhe universale në Kosovë, ndërsa misioni është të zhvillojë marrëdhënie afatgjata me klientë duke ju ofruar një gamë të gjerë të produkteve konkurruese dhe shërbime të një standardi të lartë. Të jetë punëdhënësi më i mirë në Kosovë. Më 31 dhjetor 2018, Banka kishte 845 punonjës ku 774 prej tyre janë me orar të plotë, 71 me orar të pjesshëm dhe 75 agjentë të shitjes direkte. Krahasuar me vitin 2017, numri i përgjithshëm i punonjësve në vitin 2018 është rritur me 5.1%. Numri i punonjësve të rinj që janë bërë pjesë e Bankës ishte 105. Gjatë vitit 2018, numri i praktikantëve që ishin pjesë e programit dhe projekteve ishte 157. Mosha mesatare e punonjësve ishte 36 vjeç, gjë që tregon një kapital relativisht të ri njerëzor. Deri në vitin 2018, 52.8 % e gjithsej të punësuarve ishin femra, ndërsa 47.2 % ishin meshkuj. Banka Raiffeisen në Kosovë në vitin 2018 kishte shumë aktivitete që kanë një ndikim në të qenit një bankier i përgjegjshëm në Kosovë, duke ofruar shërbime e produkte për klientë të cilat ndikojnë direkt në tregun e Kosovës dhe në ambientin që e rrethon.

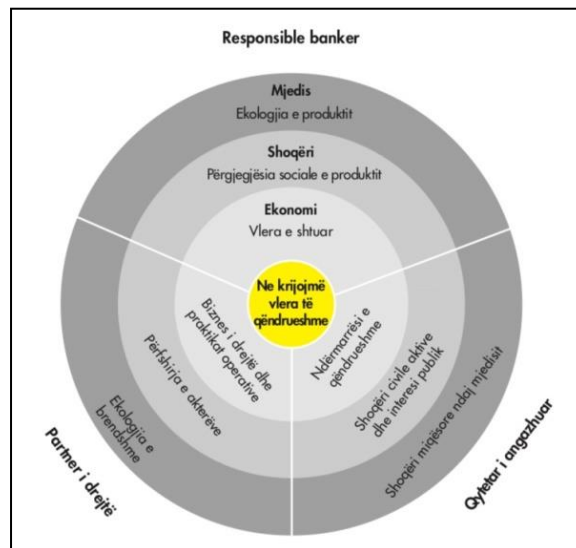


Figura 19 Qasja e Bankës si krijues të një institucioni dhe shoqërie të qëndrueshme

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Duke u udhëhequr nga parimet e saj udhëzuese të qëndrueshmërisë, Banka punon që ta bëjë biznesin e saj të qëndrueshëm, dhe dëshiron të krijojë vlerë të qëndrueshme për palët e saj të interesit. Aktivitetet afariste operacionale janë të lidhura me ndikimet mjedisore që Banka përpiqet t'i mbajë sa më të vogla që është e mundur përmes menaxhimit sistematik mjedisor.

Si punëdhënëse, Banka është përgjegjëse për të siguruar kushte të sigurta dhe tërheqëse të punës për punonjësit e saj. Si anëtare e shoqërisë, Banka dëshiron të kontribuojë për të mirën e përbashkët edhe përtej aktiviteteve të saj afariste dhe të ndërmarrë veprime në përputhje me kapacitetet e saj.

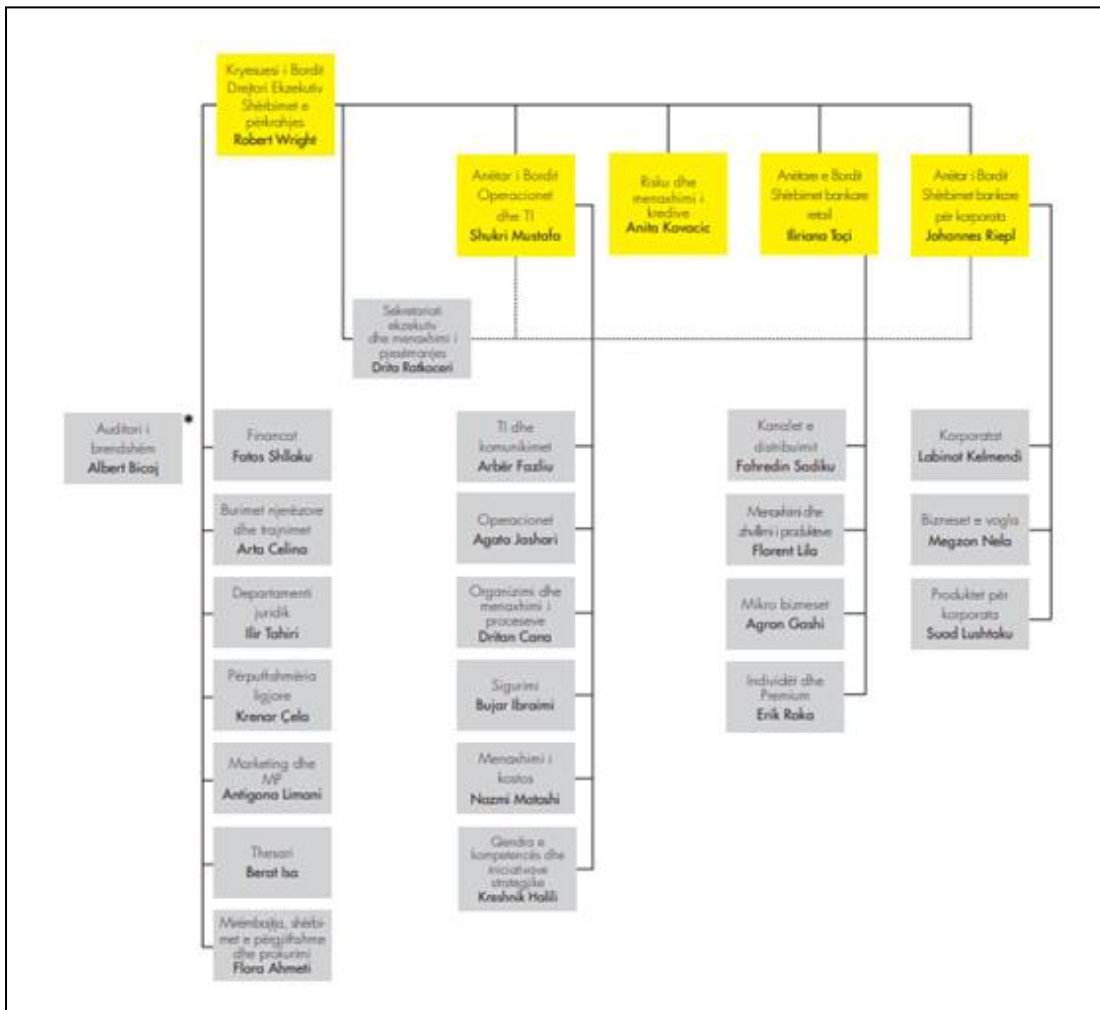


Figura 20 Struktura organizative e Bankës Raiffeisen

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Në figurën lartë është paraqitur struktura organizative e bankës. Në nivelin e parë janë të paraqitur antarët e bordit me CEO Robert Wright, niveli i dytë përbëhet nga manxheret e departamenteve, niveli i tretë përbëhet nga menaxherët e divizioneve, dhe në fund niveli i katërtë përbëhet nga stafi punues.

3.2 SWOT Analiza

SWOT analiza është një përmbledhje e pikave të forta (strengths), pikave të dobëta (weaknesses), mundësive (opportunities), dhe kërcënimeve (threats), të cilat ndikojnë në një kompani. Qëllimi kryesor i një analize SWOT është të ndihmojë organizatat të zhvillojnë një vetëdije të plotë për të gjithë faktorët e përfshirë në marrjen e një vendimi biznesi. Prandaj edhe është shumë e rëndësishme për një kompani që të bëjë një analizë SWOT para marrjes së çfarë do lloj vendimi.

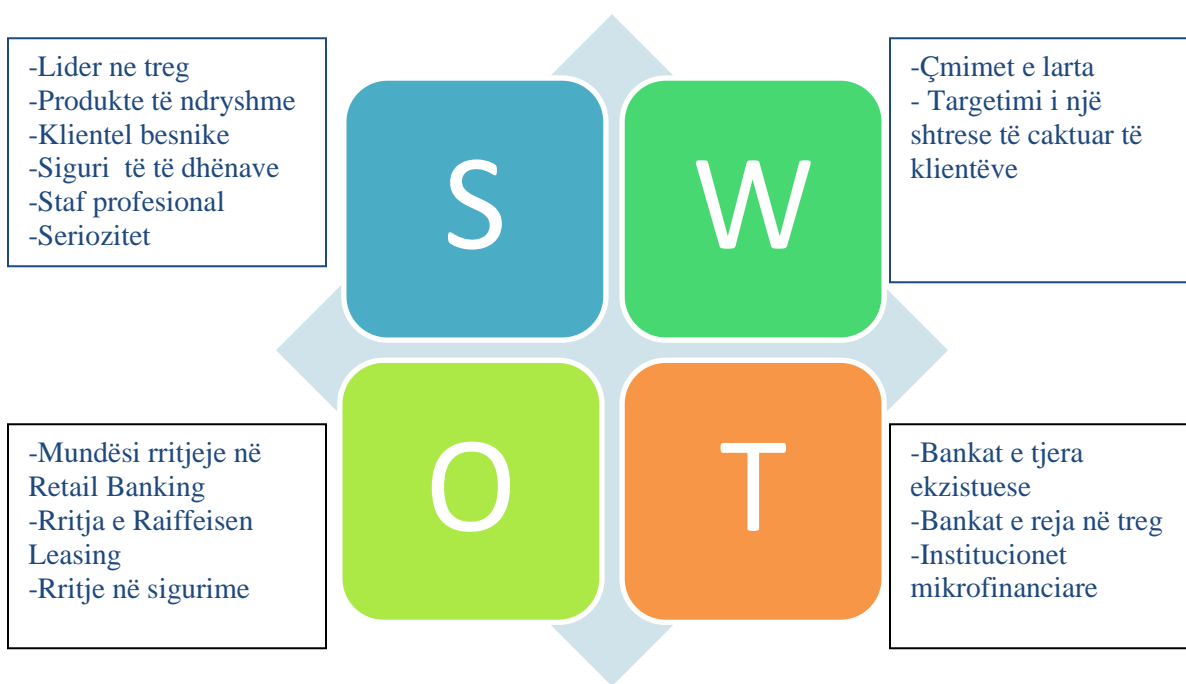


Figura 21 SWOT Analiza për Bankën Raiffeisen

E paraqitur në figurën lart është SWOT Analiza për Bankën Raiffeisen. Pika të forta banka i ka produktet e larmishme të cilat i ofron, si për individ ashtu edhe për biznese. Fakti që është lider në treg dhe i shërben mijëra klientëve të cilët i ka besnik. Ka produkte digjitale të cilat për tu përdorur kërkojnë të dhëna, e ato të dhëna janë të ruajtura nga banka -duke zbatuar ligjin nr.

06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Rregulloren e Përgjithshme të Mbrojtjes së të Dhënave të Bashkimit Evropian (GDPR)- (Raiffeisen Bank, 2016). Banka Raiffeisen ka pika të dobëta: çmimet e larta të cilat i në norma të interesit për kredi, mirëmbajtjen e llogarive, si dhe për provizionet të cilat i aplikon në rast të tërheqjeve të parave nga llogaria me anë të kartelave në ATM të cilat nuk janë të bankës Raiffeisen. Përshkak të këtyre tarifave të larta, banka targeton një shtresë të caktuar të klientelës. Mundësitë e bankës janë për rritje në Retail banking kjo sepse një pjesë e klientëve të bankës janë edhe mosha më e vjetër dhe ata dëshirojnë që të kryejnë shërbimet në sportele pasiqë ATM nuk janë aq praktik për ta. Mundësi tjetër banka e ka rritjen e Raiffeisen Leasing pasiqë si bankë janë numër 1 në vend gjë që ju mundëson tërheqjen e klientëve. Banka gjithashtu e ka pjesën e Insurance Broker, e cila ka mundësi për rritje. Me rritjen e kredive duhet të rritet edhe numri i përdorimit të Insurance Brokers pasiqë ata janë më të mirët në fushën e konsultimit për sigurinë e kredive. Kërcënimet për bankën Raiffeisen janë bankat e tjera të cilat operojnë në tregun e Kosovës, bankat e reja që mund të hyjnë në treg, si dhe institucionet mikrofinanciare siç ishin Monego dhe IuteCredit. Të gjithë këta faktor janë kërcënime pasiqë secili prej tyre ka produkte dhe shërbime me të cilat mund të ndikojnë në pjesën e tregut të bankës Raiffeisen.

3.3 PEST Analiza

Analiza PEST është mjet planifikimi ose metodë analitike e cila shërben për të ndihmuar analizën dhe për të kuptuar mjedisin e jashtëm në të cilin vepron organizata, si ndryshon ai mjedis dhe efektin potencial të atyre ndryshimeve. PEST qëndron për P-Politike, E-Ekonomike, S-Sociale, dhe T-Teknologjike.

Politike – Politika tatimore në Kosovë është e orientuar drejt rregulloreve të thjeshta të cilat sigurojnë bazë të gjerë tatimore dhe parandalojnë evazionin tatimor. Tatimet dallojnë në bazë të formës së biznesit dhe qarkullimit vjetorë, prandaj dhe kemi:

1. Tatimi mbi Vlerën e Shtuar (TVSh) - Tatimi kryesorë në Kosovë është Tatimi mbi vlerën e shtuar TVSH-ja e cila paguhet për mallra dhe shërbime. Norma e këtij tatimi është fikse prej 16% për të gjitha mallrat pa marrë parasysh origjinën e tyre dhe 0% për mallrat të cilat i dedikohen eksportit.

2. Tatimi në të Ardhurat e Korporatave (TAK) - Ky tatim paguhet çdo tre muaj varësisht nga qarkullimi vjetorë. Norma e tatimit në korporata me qarkullim vjetorë mbi 50,000€ është 10%.
3. Tatimi në të Ardhurat Personale (TAP) - Ky lloj tatimi aplikohet në të ardhura nga paga, biznesi, qiraja, interesi, pasuria e patundshme etj. Normat tatimore të tatimit në të ardhura personale nga paga janë normal progresive duke u bazuar në lartësinë e pagës së fituar dhe njëherit norma më të ulëta në regjion dhe në shtetet e UE. Normat tatimore janë: 0% deri në 960 euro/vit, 4% mbi 960 dhe 3000 euro/vit, 8% mes të 3001 dhe 5400 euro/vit, 10% mbi 5400 euro/vit

Kontributi pensional - Përgjegjës për administrimin dhe menaxhimin e llogarive individuale për kursimin e pensionit është Trusti i Kursimeve Pensionale të Kosovës. Ky tatim obligon të punësuarin por edhe punëdhënësin të kontribuojnë në financimin e pensioneve të punësuarit me normë prej 5% të pagës nga ana e të punësuarin dhe 5% nga ana e punëdhënësit.

Për investimet e huaja qeveria i zvoglon tatimet në të ardhura, ofron truall dhe ambienteve të ndryshme pa qera, hua me interes të ultë, subvencione të energjisë etj. Pengesat e qeveris për investimet e huaja direkte janë pengesat që mbrojnë konsumatorin vendas, pengesat që e kufizojnë pronsinë, dhe pengesat e tërthorta apo pengesat indirekte.

Tarifat doganore në Kosovë së i përket importi janë (Portali Shtetëror I Republikës së Kosovës/Doganat (nuk ka vitë publikimi)):

1. 0% për mallrat që importohen nga vendet e CEFTA
2. 10% për mallrat që importohen nga të gjitha shtetet tjera
3. 16% tatimi mbi vleren e shtuar
4. Taksa e akcizës variabile per produktet si: duhani, nafta, alkoholi, etj.

Sa i përket stabilitetit politik Kosova ka një gjendje jostabile politike dhe korrupsion, gjë që i jep disavantazhe Kosoves në çështjen e investimeve të huaja direkte.

Ekonomike – Sipas vlerësimeve tremujore të Agjencisë së Statistikave të Kosovës, në vitin 2018, vlera nominale e bruto prodhimit vendor arriti në 6.5 miliardë euro, që paraqet një rritje prej rreth 3.9 %. Ngjashëm, vlerësimet e BQK-së për vitin 2018 sugjerojnë se ekonomia e Kosovës është karakterizuar me rritje prej rreth 4.0 %. Niveli i përgjithshëm i çmimeve në Kosovë, shprehur nëpërmjet indeksit të çmimeve të konsumit, është karakterizuar me rritje mesatare prej 1.1 % në vitin 2018. Në bazë të të dhënave të marra nga raporti i BQK thuhet se, rritja e normës së inflacionit në muajt e fundit të vitit 2018 erdhi nga çmimet më të larta të ushqimit dhe karburanteve në tregjet ndërkombëtare. BQK në kuadër të kompetencave të saj siguron një furnizim të rregullt dhe të duhur të ekonomisë vendore me kartëmonedha dhe monedha euro. Këtë funksion BQK-ja e kryen në mënyrë indirekte përmes sektorit bankar, i cili është drejtpërdrejt i lidhur me bizneset dhe qytetarët. Vlera e përgjithshme e furnizimit me para të gatshme në vitin 2018, shënoi një rritje prej 27.6 % krahasuar me vitin 2017 (BQK, 2018). Nga të dhënat e BQK, tregu i punës ka treguar shenja përmirësimi, duke shënuar rënie të shkallës së papunësisë nga mesatarisht 30.5 % në vitin 2017 në 29.5 % në vitin 2018. Megjithatë, niveli i papunësisë është përkeqësuar nga njëri tremujor në tjetrin, duke arritur kulmin prej 31.4 % në tremujorin e fundit të vitit 2018. Shkalla e papunësisë së të rinjve mbetet e lartë prej rreth 57.3 %. Remitancat vazhduan të rriten në vitin 2018, duke ndikuar pozitivisht në ekonominë e vendit. Remitancat arritën kulmin në 800.6 milionë euro, me rritje vjetore prej 5.5 % në vitin 2018, duke financuar plotësisht deficitin e llogarisë rrjedhëse.

Sociale - Në Kosovë ekziston një shkallë e lartë e papunësisë e cila arrin shifrën deri 44%, papunësia e madhe krijon edhe probleme sociale (Portali Shtetëror I Republikës së Kosovës/Punësimi/Rekrutimi (nuk ka vitë publikimi)). Në vitin 2018, shkalla e pjesëmarrjes në fuqinë punëtore në Kosovë ishte 40.9 %, që krahasuar me vitin 2017, tregon për një rënie të shkallës së pjesëmarrjes në fuqinë punëtore për 1.9 %. Shkalla e ulët e pjesëmarrjes në fuqinë punëtore (mesatarja në rajon rreth 50 përqind) i atribuohet deri në një masë popullore relativisht të re (nxënës, studentë), si dhe kategorisë së punonjësve të dekurajuar, amviseve, dhe personave të tjerë të cilët nuk ishin aktivë në kërkim të një pune. Moshë tetëmbëdhjetëvjeçare (18) është moshë minimale për punësim ose punë e cila sipas natyrës së saj, ose rrethanave në të cilat kryhet ajo punë, ka gjasa të kërcnojë shëndetin, sigurinë ose moralin e të rinjve. Personi nën moshën 18-vjeçare mund të punësohet vetëm për punë të lehta të cilat nuk e dëmtojnë shëndetin

ose zhvillimin e tij a të saj dhe nuk e pengon atë për ndjekjen e mësimin në shkollë. Personat nën moshën 15-vjeçare nuk mund të punësohen. Sipas të dhënave të marra nga BQK popullsia e moshës mes 35-44 vjeç ka normën më të lartë të punësimit me 39.1 %, përderisa grup-mosha 15-24 vjeç ka normën më të ulët të punësimit prej 10.0 %. Sipas nivelit arsimor, shkalla më e lartë e punësimit sipas BQK rezulton të jetë në mesin e fuqisë punëtore me edukim të lartë, pasuar nga arsimiti i mesëm profesional dhe gjimnazi. Punëtorët me arsimin e mesëm profesional ishin kryesisht të punësuar në sektorin privat, përderisa punëtorët me arsimin terciar ishin të punësuar kryesisht në sektorin publik.

Teknologjik - Sektori i TI-së në Kosovë duke përfshirë Ofruesit e Shërbimit të internetit ka shënuar një zhvillim të jashtëzakonshëm që nga viti 1999. Nga të qenit inekzistente 10 vjet më parë kompanitë kosovare në sektorin e TI-së ofrojnë sot shërbime me cilësi të lartë dhe të teknologjive të fundit për klientët e tyre si vendorë ashtu edhe për kompanitë e huaja që duan të transferojnë zhvillimin e tyre të softuerit dhe të qendrave për thirrje dhe mbështetje. Sipas Agjencionit të Statistikave të Kosovës në vitin 2018, 61.3% e ekonomive familjare në Kosovë kanë qasje në kompjuterë. Nga rezultatet e dalta nga ky publikim, në vitin 2017 ekonomitë familjare në Kosovë kanë pasur qasje në kompjuterë 61.3%, përderisa 38.7% e tyre janë deklaruar se nuk kanë pasur qasje në asnjë lloj pajisje elektronike kompjuterike (si: desktop, laptop, netbook, tablet), duke përjashtuar telefonat e mençur. Ndërkaq, qasje në internet në shtëpi, nga çfarëdo lloj pajisjeje kanë pasur 88.8% të ekonomive familjare. Kurse, përdorimi i kompjuterit dhe i internetit nga individët rezulton të jetë 38.7%, ndërsa përdorimi i internetit 82.9% (Agjensioni i Statistikave të Kosovës, 2017).

3.4 Menaxhimi i riskut në Bankën Raiffeisen

Menaxhimi aktiv i riskut është një kompetencë thelbësore e Bankës Raiffeisen në Kosovë. Në mënyrë që risku të identifikohet, matet dhe menaxhohet në mënyrë efektive, banka vazhdon të zhvillojë sistemin e saj gjithëpërfshirës të menaxhimit. Menaxhimi i riskut është një pjesë integrale e menaxhimit të përgjithshëm të bankës. Në mënyrë të veçantë, përveç kërkesave ligjore dhe rregullative, Banka merr parasysh natyrën, shkallën dhe kompleksitetin e aktiviteteve të saj të biznesit dhe risqet që rezultojnë. Banka ka një sistem të parimeve dhe procedurave të riskut për matjen dhe monitorimin e riskut, që synon kontrollin dhe menaxhimin e risqeve

materiale. Banka ka katër lloje të riskut me të cilat përballet: Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale. Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale maten, kufizohen, agregohen dhe krahasohen me kapitalin që banka e ka në dispozicion për mbulimin e tyre.

Sipar raportit vjetor të banës të vitit 2018, menaxhimi i portofolios kreditore në Bankë, ndër të tjerash, është i bazuar në strategjinë e portofolios kreditore, e cila në anën tjetër bazohet në strategjinë e biznesit dhe të rrezikut. Me anë të strategjisë së përzgjedhur, shuma e ekspozimit në industrinë ose llojet e produktit kufizohet dhe kështu parandalohen përqendrimet e padëshiruara të rrezikut. Në figurën e mëposhtme tregohet për ekspozimin kreditor të Bankës në fund të periudhës raportuese dhe dy periudhat paraprake. Totali i ekspozimit ndaj rrezikut kreditor ishte 902 milion euro më 31 dhjetor 2018, që është një rënie për 3.3 % në krahasim me fundin e vitit 2017, përkatësisht një rënie për 2.2 % krahasuar me fundin e vitit 2016. Rënia rezulton kryesisht nga zvogëlimi i ekspozimit ndaj Bankës & Sovranëve. Ky portofol është diversifikuar ndërmjet segmenteve të klientëve të biznesit dhe klientëve individualë dhe përfshin ekspozimet në dhe jashtë bilancit të gjendjes, para aplikimit të provizioneve të zhvlerësimit (rënies në vlerë) dhe faktorëve të konvertimit të kredive dhe kështu përfaqësojnë totalin e ekspozimit kreditor.

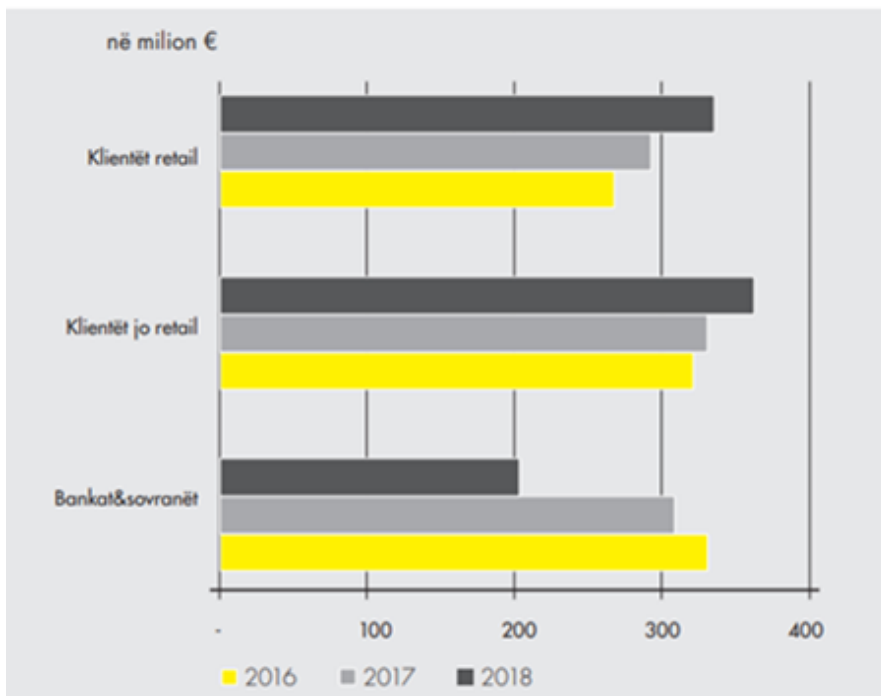


Figura 22 Ekspozimi kreditor i Bankës Raiffeisen për 3 periudha

(Burimi: Raiffeisen Bank, 2018)

Për menaxhimin e kredive jo-performuese banka në vitin 2018 ka pasur sukses, pasi që ka arritur të reduktoj dhe të rimëkëmbet nga pagesat e vonuar apo edhe ato të papaguara. Sipar raportit vjetor, banka është angazhuar në mënyrë aktive në parandalimin, që rezultoi me një fluks hyrës të ulët të llogarive të papaguara apo me vonesa gjatë gjithë vitit. Raporti i kredive jo-performuese është zvogëluar në krahasim me fundvitin 2017 nga 5.2 % në 3.2 % në vitin 2018. Gjatë të njëjtës periudhë, raporti i mbulimit u rrit nga 75.1 % në 111.2 %.

Rreziku i likuiditetit (Raiffeisen Bank, 2018) – Siq edhe është e raportuar në raportin vjetor të bankës për vitin 2018, banka krijoi një kornizë qeverisëse që përfshin limitet e brendshëm dhe masat drejtuese. Komponenti rregullativ adresohet me anë të përputhshmërisë me kërkesat e raportimit sipas Bankës Qendrore të Kosovës (Raporti Rregullativ i Likuiditetit). Krahas kërkesave rregullative vendore, Banka respekton edhe kërkesat për raportim Basel III (Raporti i Mbulueshmërisë së Likuiditetit dhe Raporti neto i financimit stabil). Raportet dhe koeficientët e likuiditetit rregullativ dhe të brendshëm gjenerohen në bazë të supozimeve të veçanta të modelimit. Përderisa raportet rregullative llogariten mbi specifikimet e dhëna nga autoritetet, raportet e brendshme modelohen me supozimet nga vëzhgimet empirike. Themelet e kornizës së rrezikut ekonomik të likuiditetit janë skenarët e Vijimësisë së biznesit (going concern-GC) dhe i periudhës së mbijetesës (Time to Wall-TTW). Raporti i Vijimësisë paraqet pozicionin strukturor të likuiditetit. Përfshinë të gjithë shtytësit kryesorë të rrezikut, të cilët mund të ndikojnë negativisht në grup në një skenar të biznesit të zakonshëm. Nga ana tjetër, raporti i periudhës së mbijetesës paraqet horizontin e mbijetesës për skenarët e përcaktuar negativ dhe modelet e stresit, si dhe përcakton nivelin minimal të rezervës së likuiditetit të bankës. Skenarët e likuiditetit janë modeluar duke përdorur një qasje në nivel të mbarë Grupit, duke pasur parasysh specifikat lokale kur ato arsyetohen nga faktorë ndikues si mjedisi i tregut ose karakteristikat e biznesit të veçantë. Monitorimi i limiteve dhe përputhshmëria e limiteve të raportimit kryhet në mënyrë efektive dhe kanalet përkatëse të përshkallëzimit përdoren dhe funksionojnë ashtu siç janë projektuar. Pozicioni i likuiditetit të Bankës ka vazhduar të mbetet stabil dhe ka zbuluar një rezervë të theksuar të likuiditetit gjatë vitit 2018.

Banka e definon rrezikun e tregut si rreziku i humbjeve të mundshme që rrjedhin nga ndryshimet në çmimet e tregut të pozicioneve të investimeve dhe të tregtimit. Vlerësimet e rrezikut të tregut

bazohen në ndryshimet në normat e interesit, kurset e këmbimit dhe diferencat e kreditit (diferenca në kthimet e bonove). Sistemi i limiteve Vlerat e mëposhtme maten dhe limitohen në baza ditore në sistemin e menaxhimit të rrezikut të tregut (Raiffeisen Bank, 2018):

1. Vlera-në-rrezik është instrumenti kryesor drejtues në tregjet likuide dhe situatat normale të tregut. VaR matet duke kalkuluar rreth 5,000 skenarë. Qasja kombinon përparësitë e një simulimi historik dhe simulimit Monte-Carlo dhe përfton parametrat e tregut nga të dhënat historike prej 500 ditësh. Supozimet e shpërndarjes përfshijnë tipare moderne si shpërndarja e paqëndrueshmërisë dhe ndryshimi rastësor i kohës. Kjo ndihmon në riprodhimin e distribuimeve asimetrike në mënyrë të saktë. Rezultatet e vlerës-në-rrezik nuk përdoren vetëm për limitimin e rrezikut, por edhe për ndarjen ekonomike të kapitalit.
2. Ndjeshmëritë ndaj ndryshimeve në normat e kursit valutor dhe normat e interesit. Limitet e ndjeshmërisë sigurojnë që përqendrimet të shmangen në situata normale të tregut dhe janë instrumenti kryesor drejtues në situata ekstreme të tregut dhe në tregjet jolikuide ose në tregje që janë strukturalisht vështirë të maten.
3. Ndalimi i humbjeve - ky limit forcon disiplinën e tregtuesve ashtu që ata nuk lejojnë të grumbullohen humbjet në pozicionet e tyre të pronarit por në vend të kësaj i kufizojnë rreptësisht ato.

Rreziku operacional sipas raportit vjetor të bankës përkufizohet si rreziku i humbjeve që rezultojnë nga proceset e brendshme jo adekuate ose jo funksionale, nga njerëzit dhe sistemet, ose nga ngjarje të jashtme, duke e përfshirë edhe rrezikun ligjor. Në këtë kategori të rrezikut menaxhohen shtytësit e brendshëm të rrezikut si aktivitetet e paautorizuara, mashtrimi ose vjedhja, humbjet e lidhura me sjelljen, gabimet e modelimit, të ekzekutimit dhe procesit, apo ndërprerja e punës dhe dështimet e sistemit. Faktorët e jashtëm si dëmtimi i aseteve fizike apo mashtrimi menaxhohen dhe kontrollohen gjithashtu. Kjo kategori e rrezikut analizohet dhe menaxhohet në bazë të të dhënave vetanake historike të humbjeve dhe rezultateve të vetë-vlerësimit. Një tjetër mjet i menaxhimit është sistemi i stimulimeve i zbatuar në ndarjen e brendshme të kapitalit. Ky sistem shpërblen cilësinë e lartë të të dhënave dhe menaxhimin aktiv të rrezikut. Si me llojet e tjera të rrezikut, parimi i vendosjes së mureve ndarëse ndërmjet menaxhimit të rrezikut dhe kontrollit të rrezikut është zbatuar edhe për rrezikun operacional. Për këtë qëllim, përcaktohen individët dhe trajnohen si menaxherë të rrezikut operacional për çdo

fushë biznesi. Menaxherët e rrezikut operacional sigurojnë kontrollin qendror të rrezikut operacional me raporte mbi vlerësimet e rrezikut, ngjarjet e humbjes, treguesit dhe masat. Ata në punën e tyre mbështeten nga Specialistët e Dedikuar të Rrezikut Operacional. Njësia e kontrollit të rrezikut operacional është përgjegjëse për raportimin, zbatimin e kornizës, zhvillimin e masave të kontrollit dhe monitorimin e përputhshmërisë me kërkesat. Brenda kornizës të ciklit vjetor të menaxhimit të rrezikut, ata koordinojnë edhe pjesëmarrjen e departamenteve përkatëse të linjës së dytë mbrojtëse dhe të të gjithë partnerëve të linjës së parë të mbrojtjes (menaxherët e rrezikut operacional).

4. METODOLOGJIA

Studimi i këtij punimi është bazuar në hulumtimin e literatures nga autorë dhe njohës të fushës së sektorit banker, nga raporti vjetor për vitin 2018 të bankës Raiffeisen, si dhe nga njohurit e fituara gjatë experiencës së fituar në kohën kur kam qenë pjesë e bankës Raiffeisen në Kosovë. Pra Secondary Reseach (kërkimet dytësore), të cilat janë përdorur për të studiuar konceptet teorike dhe praktike të menaxhimit të riskut në sektorin bankar, dhe për të kuptuar më mire se si funksionon ajo. Përdorimi i vetëm kërkimeve dytësore është bërë për arsye se banka Raiffeisen dhe institucionet shtetërore i kanë të gjitha të dhënat financiare të cilat janë të intepretuara shumë sakt në faqet e tyre zyrtare. Gjatë hulumtimit janë përdorur libra të cilat janë të dedikuara studimit të menaxhimit të riskut, artikuj, dhe të dhëna kuantitative të publikuara nga institucionet shtetërore të Kosovës siq janë: BQK dhe ASK.

5. REZULTATET

Gjatë hulumtimit për menaxhimin e riskut në sektorin bankar, e më specifikisht se si e bënë banka Raiffeisen, jam informuar shumë rreth qështjes. Banka Raiffeisen ka një sistem të parimeve dhe procedurave të riskut për matjen dhe monitorimin e riskut, që synon kontrollin dhe menaxhimin e risqeve materiale. Banka ka katër lloje të riskut me të cilat përballet: Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale. Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale maten, kufizohen, agregohen dhe krahasohen me kapitalin që banka e ka në dispozicion për mbulimin e tyre. Identifikimi dhe vlerësimi i risqeve që mund të rrezikojnë ekzistencën e bankës si dhe i fushave ku humbjet ka shumë gjasa të ndodhin më shpesh, janë aspekte të rëndësishme të menaxhimit të tyre. Vlerësimi i riskut kryhet në mënyrë të strukturuar sipas kategorive të rrezikut siç janë llojet e proceseve të biznesit dhe aktiviteteve. Për më tepër, vlerësimi i riskut zbatohet edhe për produkte të reja. Banka e vlerëson ndikimin e ngjarjeve me probabilitet të lartë/ndikim të ulët dhe incidenteve me probabilitet të ulët/ndikim të lartë, sipas vlerësimit të saj të potencialit të humbjes për vitin e ardhshëm dhe në dhjetë vitet e ardhshme. Ngjarjet me probabilitet të ulët / ndikim të lartë kuantifikohen nga një mjet analitik me skenarë të veçantë. Profili i rrezikut të brendshëm, rezultimi i humbjeve dhe ndryshimet e jashtme përcaktojnë se cilat raste trajtohen detajisht. Për të monitoruar risqet, përdoren treguesit e paralajmërimit të hershëm, që mundësojnë identifikimin e shpejtë dhe minimizimin e risqeve. Të

dhënat e humbjes mblidhen në një bazë qendore të dhënash të quajtur ORCA (Aplikacioni i kontrollit të rrezikut operacional) në një mënyrë të strukturuar sipas llojit të ngjarjes dhe linjës së biznesit. Përveç kërkesave për raportim të brendshëm dhe të jashtëm, informacionet mbi ngjarjet e humbjeve shkëmbehen me grupe të të dhënave ndërkombëtare për të zhvilluar më tej mjete të avancuara të menaxhimit të risqeve, si dhe për të përcjellë më tej masat dhe efikasitetin e kontrollit. Mbledhja e humbjeve që rrjedhin nga risqet është një parakusht për zbatimin e një modeli statistikor të distribuimit të humbjeve dhe një kërkesë minimale për implementimin e qasjes rregullative të standardizuar. Banka aktualisht llogarit kërkesat rregullative të kapitalit për risqe sipas Basel III duke përdorur qasjen e standardizuar TSA. Ulja e riskut iniciohet nga menaxherët e biznesit të cilët vendosin për veprimet parandaluese si zbutjen e riskut dhe transferimin e riskut. Progresi dhe suksesi i këtyre veprimeve monitorohet nga departamenti i kontrollit të riskut. Këta të fundit përcaktojnë edhe planet rezervë dhe emërojnë personat apo departamentet përgjegjëse për fillimin e veprimeve të përcaktuara në qoftë se humbjet në fakt ndodhin. Një rol të rëndësishëm e merr menaxhimi i mashtrimit që zvogëlon humbjet e mundshme të mashtrimit përmes monitorimit proaktiv dhe veprimeve parandaluese. Banka gjithashtu zbaton një program të gjerë të trajnimit të punonjësve dhe ka vendosur plane të ndryshme për emergjenca dhe sisteme rezervë.

6. DISKUTIME DHE PËRFUNDIME

Menaxhimi i riskut është veprimi ose praktika e trajtimit të riskut. Ai përfshinë planifikimin për risqet e mundshme, identifikimin e risqeve, analizimin e risqeve, zhvillimin e strategjive të reagimit, dhe monitorimin dhe kontrollin e risqeve në mënyrë që të përcaktohen se sa kanë ndryshuar. Menaxhimi i riskut është i nevojshëm për çdo ndërmarrje pasiqë ky veprim apo praktikë nxjerr në pamje pikat e forta dhe të dobëta të çdo sektori dhe në këtë mënyrë bënë më të lehtë procesin e menaxhimit dhe parandalimit të risqeve nëse ato janë ekzistente. Siç e dijmë sektori bankar përbën një pjesë kyçe për ekonominë e vendit dhe jo vetëm. Duke paguar tatime dhe taksa si dhe duke punësuar shtetas të Republikës së Kosovës, sektori bankar ndihmon indirekt në ekonominë e vendit. Në bazë të hulumtimit të bërë mësojmë se Banka Raiffeisen ka pjesëmarrje me 21 % të tregut të Kosovës, dhe ka rreth 845 punëtor. Sipas bilancit të gjendjes të datës 30 qershor 2018, asetet e përgjithshme të Bankës Raiffeisen në Kosovë ishin 862 milionë

Euro, depozitat e klientëve 693 milionë Euro, ndërsa portofoli i kredive ishte 575 milionë Euro. Banka Raiffeisen ka një kapital prej 63 milionë Euro. Banka ka katër lloje të riskut me të cilat përballet: Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale. Risku kreditor, i tregut, i likuiditeti dhe operacionale maten, kufizohen, agregohen dhe krahasohen me kapitalin që banka e ka në dispozicion për mbulimin e tyre. Banka Raiffeisen e operon në Kosovë që nga viti 2003, e që nga ajo kohë ka siguruar vendin e saj në tregun e Kosovës duke ofruar produkte dhe shërbime të shumëllojshme. Në bazë të analizës SWOT u mësua se banka është Lider në treg, ka produkte të ndryshme, ka klientel besnike, munëson siguri të të dhënave, ka staf profesional, dhe ka shumë seriozitet në punën që e bënë. Banka Raiffeisen ka pika të dobëta: çmimet e larta të cilat i në norma të interesit për kredi, mirëmbajtjen e llogarive, si dhe për provizionet të cilat i aplikon në rast të tërheqjeve të parave nga llogaria me anë të kartelave në ATM të cilat nuk janë të bankës Raiffeisen. Përshkak të këtyre tarifave të larta, banka targeton një shtresë të caktuar të klientelës. Mundësitë e bankës janë për rritje në Retail banking kjo sepse një pjesë e klientëve të bankës janë edhe moshë më e vjetër dhe ata dëshirojnë që të kryejnë shërbimet në sportele pasiqë ATM nuk janë aq praktik për ta. Mundësi tjetër banka e ka rritjen e Raiffeisen Leasing pasiqë si bankë janë numër 1 në vend gjë që ju mundëson tërheqjen e klientëve. Banka gjithashtu e ka pjesën e Insurance Broker, e cila ka mundësi për rritje. Me rritjen e kredive duhet të rritet edhe numri i përdorimit të Insurance Brokes pasiqë ata janë më të mirët në fushën e konsultimit për sigurinë e kredive. Kërcënimet për bankën Raiffeisen janë bankat e tjera të cilat operojnë në tregun e Kosovës, bankat e reja që do të hyjnë në treg (në vitin 2019 Banka Credins me numrim më të madh të klientëve në tregun e Shqipërisë e ka marrë licencën për operim në tregun e Kosovës), si dhe institucionet mikrofinanciare siç ishin Monego dhe IuteCredit. Të gjithë këta faktor janë kërcënime pasiqë secili prej tyre ka produkte dhe shërbime me të cilat mund të ndikojnë në pjesën e tregut të bankës Raiffeisen. Banka Raiffeisen është institucion shumë serioz e që i ka nën kontroll të gjitha risqet nga të cilat mund të sulmohet, prandaj vazhdimësia e punës të cilën e bënë në parandalimin e risqeve është gjëja të cilën duhet të vazhdojë ta bëjë. Të vazhdojë të jetë serioz, besnik dhe lider në tregun e Kosovës.

7. REFERENCAT

1. Agjencia e Statistikave të Kosovës (2017), Rezultatet e Anketës së Përdorimit të Teknologjisë Informative dhe Komunikimit [Online] Qasshëm nga: <https://ask.rks-gov.net/media/3828/tik-2017.pdf>
2. Banka Qëndrore e Kosovës (2018), Raporti vjetor [Online] Qasshëm nga: https://www.bqk-kos.org/repository/docs/2018/BQK_RV_2018.pdf
3. Beers, B (2020), How Companies Can Reduce Internal and External Business Risk, [Online] Qasshëm nga: <https://www.investopedia.com/ask/answers/050115/how-can-companies-reduce-internal-and-external-business-risk.asp>
4. Ginovsky, J (2015), What really is “Digital Banking”, [Online] Qasshëm nga: <https://www.bankingexchange.com/blogs-3/making-sense-of-it-all/item/5187-what-really-is-digital-banking>
5. Hajdari, V (2013), Risku dhe kategoritë e riskut të cilat përballen Investitorët, [Online] Qasshëm nga: http://www.dukagjinicollege.eu/empirikus1/157_164_vjosa_hajdari.pdf
6. Kerzner, Harold PhD. (2009). Project Management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling (10th edition). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
7. Mançellari A., Hadëri S., Kulo Dh., Qirici S. (2007). Hyrje në Ekonomi. Shtëpia Botuese Pegi: Tiranë.
8. National Bank Of Serbia (2016), Risk Management in Banking, [Online] Qasshëm nga: https://www.nbs.rs/internet/english/55/55_6/index.html
9. Portali shtetëror i Republikës së Kosovës, Doganat (nuk ka vitë publikimi), [Online] Qasshëm nga: <https://www.rks-gov.net/AL/f135/financat-taksat-doganat/doganat>
10. Portali shtetëror i Republikës së Kosovës, Rekrutimi dhe Punësimi (nuk ka vitë publikimi), [Online] Qasshëm nga: <https://www.rks-gov.net/AL/f129/punonjesit/rekrutimi-dhe-punesimi>
11. Raiffeisen Bank Kosovo (2016), Mbrojtja e të dhënave personale, [Online] Qasshëm nga: <https://www.raiffeisen-kosovo.com/shq/rreth-nesh/rreth-nesh/banka-raiffeisen/mbrojtja-e-te-dhenave-personale/>

12. Raiffeisen Bank Kosovo (2018), Raporti Vjetor , [Online] Qasshëm nga:
[https://www.raiffeisen-kosovo.com/Uploads/Data/Files/62/2019-05-17-
ALB_AR_Kosovo2018_FINAL_YHpa25SGqt.pdf](https://www.raiffeisen-kosovo.com/Uploads/Data/Files/62/2019-05-17-ALB_AR_Kosovo2018_FINAL_YHpa25SGqt.pdf)