

Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut

Drejtoria e mbrojtjes së konsumatorëve dhe edukimit financiar



**Analiza e përgjigjeve nga bankat dhe kursimoret e
pyetësit për mbrojtjen e konsumatorëve**

Qershor 2022

Hyrje

Mbrojtja e konsumatorëve të produkteve dhe shërbimeve financiare është një nga parakushtet bazë për përfshirje më të madhe financiare. Sistemi i mbrojtjes së konsumatorëve në fushën e financave është e nevojshme të përmbajë legjislacionin e duhur, të sigurojë konkurrencë të drejtë në treg dhe transparencë në raport me informacionet për shërbimet dhe produktet financiare, si parakushte të rëndësishme për mbrojtjen e konsumatorëve - personave fizikë që nuk kanë mjaftueshëm njohuri dhe ekspertizë për të mbrojtur në mënyrë të pavarur të drejtat e tyre. Sistemi bankar ka rol kyç në sigurimin e mbrojtjes adekuate të konsumatorëve, duke pasur parasysh rolin e tij dominues në sistemin tonë financiar.

Më 31 dhjetor 2021, kreditë e familjeve përbëjnë 51,1% të totalit të kredisë për subjektet jofinanciare. Kreditë konsumatore janë produkti kreditor më i përdorur nga familjet, duke përbërë 50,1% të totalit të kredisë së familjeve, dhe kreditë për banesa marrin pjesë me 30,9% të ekspozimit total të sektorit të familjeve. Në të njëjtën kohë, popullsia është sektori kryesor që kursen në bankat, duke marrë pjesë me 65,9% në totalin e bazës së depozitave.

Disponimi jo i duhur i mjeteve financiare personale në familje, niveli i ulët i arsimimit financiar të popullatës dhe jotransparenca e kushteve për përdorimin e shërbimeve financiare tek bankat, janë faktorë që sjellin ankesa nga konsumatorët në bankat, por edhe në Bankën Popullore, për përdorimin e shërbimeve dhe produkteve bankare. Me qëllim të bëhet inspektim dhe të analizohet vendosja e bankave në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, veçanërisht sistemi i tyre i procesimit dhe zgjidhja e ankesave nga konsumatorët, më 11 prill 2022 ishte dorëzuar pyetësor në 12 banka¹ dhe dy kursimoret për aspekte të caktuara nga fusha e mbrojtjes së konsumatorëve. Për herë të parë, pyetësor për akte interne, struktura organizative dhe numri dhe lloji i ankesave vetëm në bankat u dërgua në prill të vitit 2021. Pyetësori i dërguar në vitin 2022 u zgjerua për të mbuluar fushat e mëposhtme:

- I. Trajtimi i ankesave në Bankë/Kursimoret;
- II. Kredi me përgjegjësi;
- III. Provizionet.

Bankat dhe kursimoret i dorëzuan përgjigjet e tyre përfundimisht më 27 Prill të vitit 2022. Gjithashtu, pas marrjes së përgjigjeve të pyetësorit, u mbajtën takime në të gjitha bankat dhe kursimoret ku u diskutua për rolin dhe rëndësinë e funksionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe u shpjeguan dhe u sqaruan disa përgjigje të pyetësorit. Më poshtë është dhënë analizë e përgjigjeve të bankave.

¹ Pyetësori nuk iu dorëzua Bankës për Zhvillim në RMV duke marrë parasysh modelin e saj afarist të punës.

I. Trajtimi i ankesave

Pjesa për trajtimin e ankesave përfshin aktet e brendshme të bankave/ kursimoret në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, mënyrën e paraqitjes së ankesave dhe lëvdatave nga klientët, afatin në të cilin zakonisht u përgjigjen ankesave, sa prej ankesave të paraqitura janë të përgjigjura në dobi të klientit, si dhe numri i ankesave sipas llojit të produktit/shërbimit në vitin 2021.

Të gjitha bankat dhe kursimoret janë përgjigjur se në aktet e tyre të brendshme e kanë rregulluar çështjen e mbrojtjes së konsumatorëve, ku disa e kanë bërë me akt të veçantë, dhe në të tjera pjesërisht janë futur në disa akte ekzistuese. Çështja për mbrojtjen e konsumatorëve në përgjithësi bankat/kursimoret e lidhin me procedurat e trajtimit të ankesave të klientëve. Kështu, nga numri i përgjithshëm i bankave/kursimoreve, katër procedura të përmendura kanë të bëjnë me ankesat/lëvdata, dy kanë përmendur procedurën për mbrojtjen e konsumatorëve gjatë miratimit të kredive konsumatore, katër kanë përmendur politikë apo rregullore për ankesa. Nga aktet e tjera që rregullojnë çështjen e mbrojtjes së konsumatorit pranë bankave/kursimoreve, renditen: procedura e regjistrimit, administrimit dhe transaksioneve të kontestuara në bankungun elektronik dhe celular, aktet e brendshme që rregullojnë punën në pjesën me personat fizik (hyrje/ modifikimi i produkteve të reja, miratimi i kredive, kartelave të debitit dhe kreditit, mbitërheqja e lejuar në llogarinë e transaksionit), standardi i grupit për trajtimin e ankesave të klientëve, Kodi Etik. Në periudhën nga prilli 2021

- Prill 2022, nga numri i përgjithshëm i bankave/kursimoreve, katër kanë shënuar se sollën të reja ose kryenin rishikime në disa akte në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve.

Табела 1 Интерни акти за заштита на потрошувачите

	Numri i bankave dhe kursimoreve
Procedura për ankesa	4
Politikë/Rregullore dhe procedurë për ankesa	4
Politikë/Procedurë për mbrojtjen e konsumatorëve gjatë marrëveshjes për kredi konsumatore	2
Standardi në grupe për ankesa nga klientët	1
Aktet tjera	3

Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat të pyetësorit, llogaritjet e Bankës Popullore.

Të gjitha bankat kanë konfirmuar se në çdo ekspoziturë të tyre mund të parashtrohen ankesat dhe lëvdatat, si dhe lavdërimet dhe sugjerimet për përmirësimin e shërbimeve. Megjithatë, për shkak lehtësimit të komunikimit me klientët, të gjitha bankat u përgjigjën se është e mundur të paraqitet ankesë edhe në formë elektronike përmes formularit elektronik në ueb faqen e internetit ose përmes adresës së kontaktit.

Për sa i përket vendosjes organizative të trajtimit të ankesave, ekzistojnë zgjidhje të ndryshme tek bankat dhe kursimoret, me faktin se në të shumtën e rasteve është në kuadër të njësisë të veçanta organizative, aq më rrallë si përgjegjësi e komisionit të posaçëm apo person kontakti/ qendër. Bëhet fjalë për njësi organizative të ndryshme, dhe atë për: menaxhimi me rreziqet, marketingu, burimet njerëzore, harmonizimi me rregullat ose për persona fizik. Në disa banka ky aktivitet nuk është në kuadrin e një njësie organizative të veçantë, por është formuar komision i veçantë nga ekspertë të ndryshëm, të cilët i pranojnë ankesa dhe më pas i referojnë në shërbimet përkatëse për shqyrtim. Në disa banka, ankesat pranohen nga qendër kontakti ose person kontaktues, i cili i përcjell ato tek shërbimet kompetente

për shqyrtim. Sipas takimeve të zhvilluara me bankat dhe kursimoret, ekziston qasje e ndryshme në lidhje me sistemin e raportimit të ankesave. **Në përgjithësi, raport për ankesat e pranuar të klientëve i dorëzohet Bordit Drejtues zakonisht një herë në muaj, dhe disa banka në baza tremujore e raportojnë edhe Bordin Mbikëqyrës.**

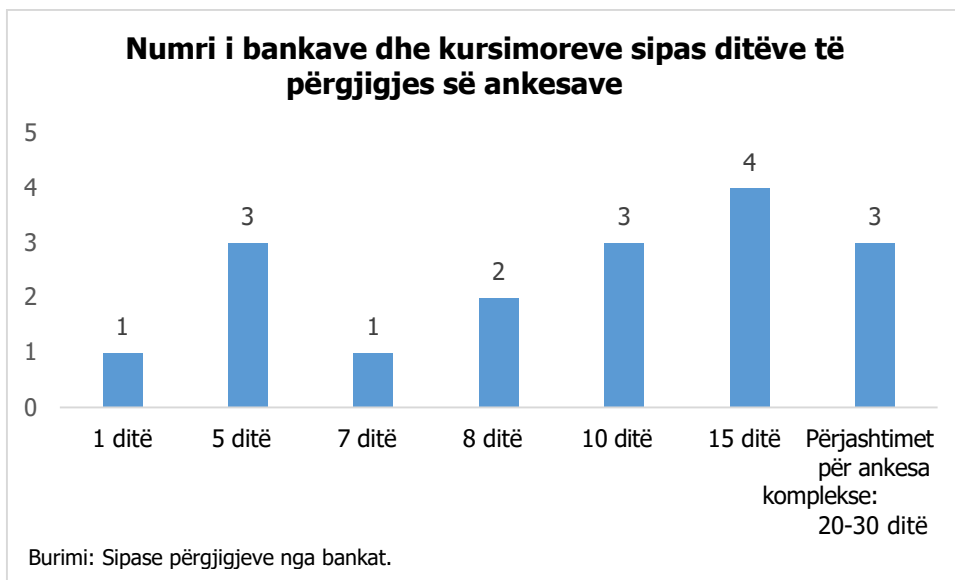
Tabela 2 Vendorsja organizative në raport të trajtimit me ankesa nga klientët

	Numri i bankave dhe kursimoreve
Njësia organizative për menaxhim me rreziqet	2
Njësia organizative e marketingut	2
Njësia organizative për burimet njerëzore	2
Njësia organizative për harmonizim me rregullat	2
Njësia organizative për persona fizik ose shitje	2
Komisioni për ankesa	2
Kontakt personat për shërbime të veçanta	2

Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat të pyetësorit, llogaritjet e Bankës Popullore.

Periodha mesatare në të cilën bankat dhe kursimoret u përgjigjen ankesave të klientëve lëviz në intervale nga 1-15 ditë. Afati deri në 15 ditë në të cilën klientët janë përgjigjur paraqet afat relativisht e arsyeshme, e krahasueshme me praktikën në vendet e tjera. Si përjashtim, në varësi të llojit dhe peshës së lëndës, për përgatitjen e përgjigjes mund të kërkohej periudhë më e gjatë kohore, ku disa banka për raste të tilla kanë përmendur periudhë prej 20-30 ditësh.

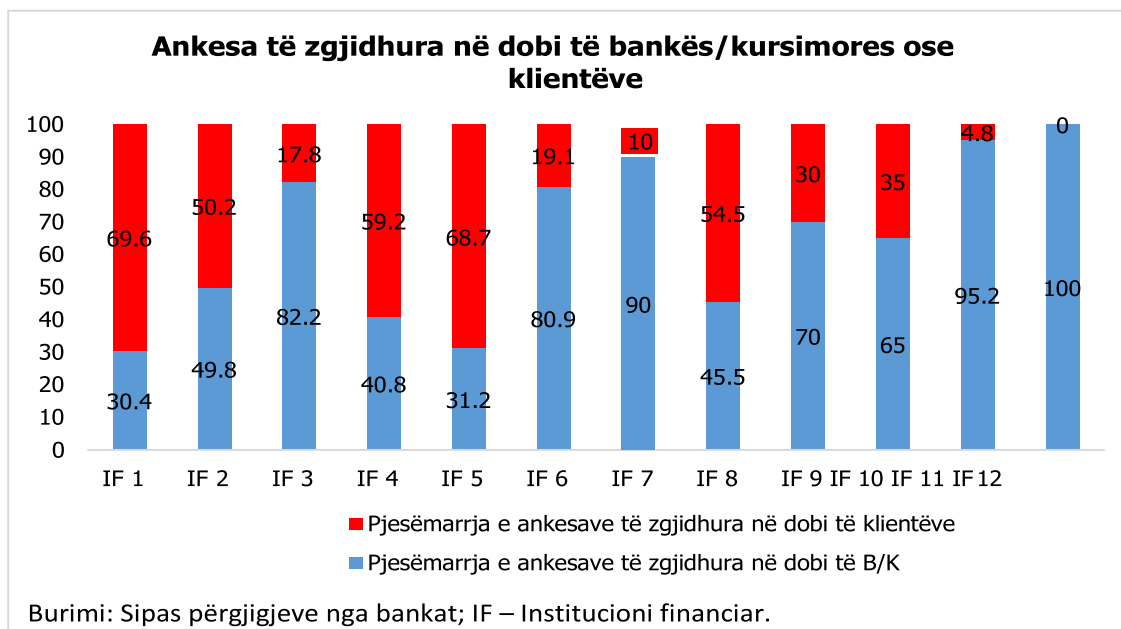
Grafikoni 1



Për sa i përket strukturës së ankesave nga klientët e pranuar gjatë vitit 2021 për sa i përket faktit nëse janë zgjidhur në dobi të bankave/kursimoreve apo klientëve, duhet pasur parasysh se nuk disponohen me të dhëna të plotë. Domethënë, dy banka nuk mbajnë evidencë të sistemit nëse ankesa është zgjidhur në dobi të bankës apo klientit dhe nuk kanë pasur mundësi t'i përgjigjen kësaj pyetjeje, ku njëra bankë tashmë punon në zgjidhjen e sistemit dhe do të mund të dorëzojë të dhënat të tilla në vitin 2022. Gjithashtu, në një bankë, lloji të dhënash të atillë është dorëzuar vetëm për ankesat e arritura me shkrim, ndërsa telefonatat verbale përmes qendrës së kontaktit nuk kanë të dhëna të këtij lloji, megjithëse banka, sipas modelit të saj afarist, nuk është shumë e pranishme në tregun e shërbimeve bankare për personat fizikë.² **Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet se pesë banka/ kursimore kanë numër më të madh ankesash të zgjidhura në dobi të klientëve, që sipas indikacioneve të tyre, përveç ankesave të bazuara, kjo është edhe për faktin se ata duan të kenë klientë të kënaqur dhe përpiqen kudo që të jetë e mundur për t'i shërbyer klientët.** Vetëm tek një institucion financiar ankesat janë zgjidhur plotësisht në favor të tij, por bëhet fjalë për numër të vogël ankesash (vetëm 2). Në gjashtë bankat/kursimoret të mbetura, mbizotëron përqindja e ankesave të zgjidhura në dobi të bankës/ kursimore, që argumentohet nga bankat me pabazueshmëri të pjesës më të madhe të ankesave ose nevojën për informacion shtesë ndaj klientëve në lidhje me detyrimet e ndërmarra në marrëdhëniet kontraktuale, duke treguar nevojën për edukim më të madh financiar të popullsisë. Vetëm një bankë/kursimore ka raportuar një rast të ankesës nga një person fizik të parashtruar në gjykatë.

Grafikoni 2

Struktura e ankesave të zgjidhura në dobi të bankës/kursimores ose klientëve në vitin 2021



Për sa i përket analizës së numrit dhe llojit të ankesave, duhet të merren parasysh disa aspekte metodologjike të caktuara. Përkatesisht, për dy banka është përcaktuar në numrin e ankesave përfshihen edhe thirrjet/kërkesat e tjera për informata shtesë nga klientët (p.sh. PIN-i i harruar, kartela e humbur, kartela e dëmtuar etj.), gjegjësisht çdo telefonatë klienti, duke pasur parasysh në sistemin për regjistrimin e thirrjeve të konsumatorëve, nuk ekziston mundësi të bëhet

² Pjesëmarrja e kreditë për familjet e kësaj banke më 31.12.2021 në raport me kredinë totale të familjeve në sektorin bankar është 1,6%.

demarkacioni i ankesave dhe thirrjeve/kërkesave të tjera për informacione shtesë nga klientët. Kjo reflektohet jo vetëm në numrin e ankesave në këto dy banka, por edhe në nivel të gjithë sektorit bankar. **Rrjedhimisht, në të ardhmen e afërt janë të domosdoshme udhëzimet e duhura për bankat/ kursimoret për regjistrimin e duhur të ankesave në të cilat klientët ankohen për aspekt të caktuar të punës së tyre kundrejt kërkesave të tjera të klientëve.** Gjithashtu, gjatë analizës sipas viteve të ndara dhe grupeve të bankave, duhet të merret parasysh bashkimi i një banke me një tjetër gjatë vitit 2021.

Duke pasur parasysh aspektet metodologjike, **analizën e të dhënave për periudhën 2018-2021 tregon rritje të ankesave në bankat në vitin 2019 në raport me vitin paraprak, ndërsa pastaj rritje të ngadalëshme në vitin 2020, ku me fillimin e pandemisë ato arrijnë nivel më të lartë,** pjesërisht dhe për shkak të lëvizshmërisë së kufizuar dhe masave të marra nga Kovid në fillim të krizës shëndetësore. Në vitin 2019, ankesat janë rritur për 43,2%, dhe në vitin 2020 për 10,5% në vit. **Me normalizimin e gjendjes, në vitin 2021 është vërejtur zvogëlimi i ankesave në sektorin bankar për 46,9% në raport me vitin 2020.** Me këtë, niveli i ankesave të dorëzuara deri te bankat dhe kursimoret në vitin 2021 (4.091) është ulur nën nivelin e vitit 2018 (4.867). Në të njëjtën periudhë, ankesat nga personat fizikë dhe juridikë në lidhje me shërbimet bankare të dorëzuara në Bankën Popullore si rregulator janë shumë më të vogla, duke ruajtur nivel prej rreth 70-80 ankesash në vitin 2018-2019 dhe më pas janë rritur në 123 dhe 152 përkatësisht në vitin 2020 dhe 2021 (për disa prej tyre, klientët tashmë i janë drejtuar bankës së mëparshme). Megjithatë, ankesat vetëm nga personat fizik janë më pak dhe në vitin 2021 arrin në 125.

Mundësitë për analizë krahasuese të numrit të ankesave me vendet e tjera janë mjaft të kufizuara, duke pasur parasysh strukturën e ndryshme institucionale dhe organizative në këtë segment. Konkretisht, në vitin 2021, në vendin tonë ka pasur mesatarisht 292 ankesa sipas institucionit bankar, që është dukshëm më pak në krahasim me mesataren në Kroaci prej 5768 ankesash sipas institucionit të kredisë, ndërkohë që duhet të kihet pasur parasysh se dallimi në nivelin e kompleksitetit dhe vëllimi është i shërbimeve ndërmjet sistemeve bankare të dy vendeve, si dhe në mbulimin e ankesave në Kroaci (është e mundur të mbulohen të gjitha kërkesat nga klientët)³. Nga ana tjetër, numri mesatar i ankesave në Serbi ⁴ në vitin 2021 ishte më i ulët dhe arrinte 68 ankesa nga banka, ku duhet të pasur parasysh se bëhet fjalë për ankesa që i janë drejtuar Qendrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve (pranë Bankës Popullore në Serbi), dhe në Bosnjë dhe Hercegovinë ⁵ mesatarja në vitin 2021 arrin 24 ankesa nga banka, ku bëhet fjalë për ankesa të drejtura deri te avokati i popullit financiar. Për dallim nga këto dy vende, në statistikën e sistemit bankar maqedonas dhe kroat janë përfshirë ankesa drejtuar bankave (dhe në të dyja vendet nuk ekziston institucion i specializuar për ankesa). Zakonisht, hapi i parë në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve në fushën e shërbimeve bankare është pikërisht komunikimi ndërmjet klientit dhe bankës⁶, dhe nëse mes tyre nuk gjendet një zgjidhje e përbashkët, aplikohet hapi tjetër klient – avokati i popullit financiar/qendra e konsumatorëve, për arsye se numri i ankesave në hapin e dytë është më i ulët, sipas probabilitetit që disa nga ankesat të zgjidhen në fazën e parë.

Grafikoni 3

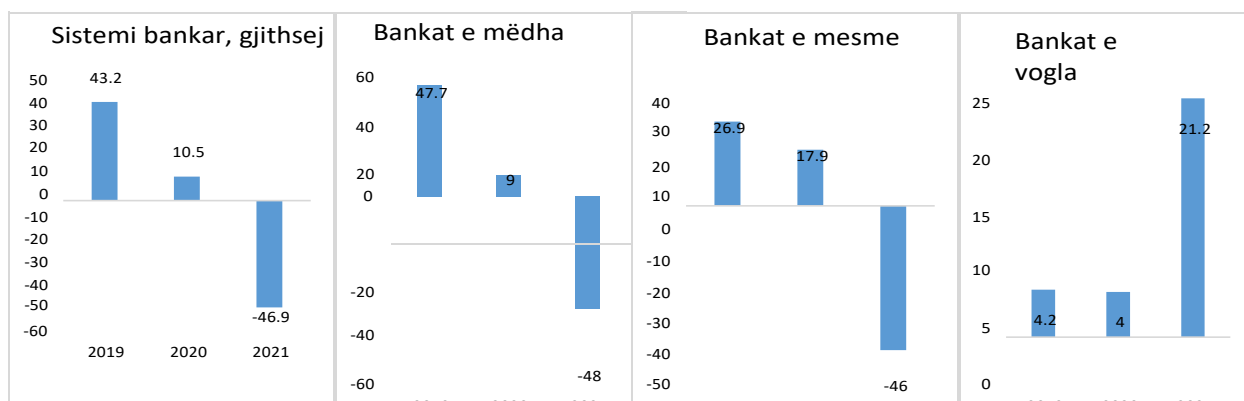
³ Sipas raportit vjetor të Kroacisë Banka Popullore për vitin 2021, numri i ankesave të dorëzuara për shërbimet bankare deri te Banka Popullore e Kroacisë ishte 906.

⁴ Burimi: Banka Popullore e Serbisë

⁵ Burimi: Agjencia Bankare e Federatës së Bosnjës dhe Hercegovinës, Avokati i Popullit për sistemin bankar të Federatës së Bosnjë-Hercegovinës

⁶ Në BH procesi është qartë i definuar dhe përfshin kontaktin e parë të bankës, dhe pastaj të avokatit të popullit financiar, derisa në Serbi klienti mund, por nuk duhet së pari ta kontakton bankën.

Ndryshimi vjetor i numrit të ankesave sipas grupeve të ndara të bankave dhe gjithsej për periudhën 2018-2021 (në %)



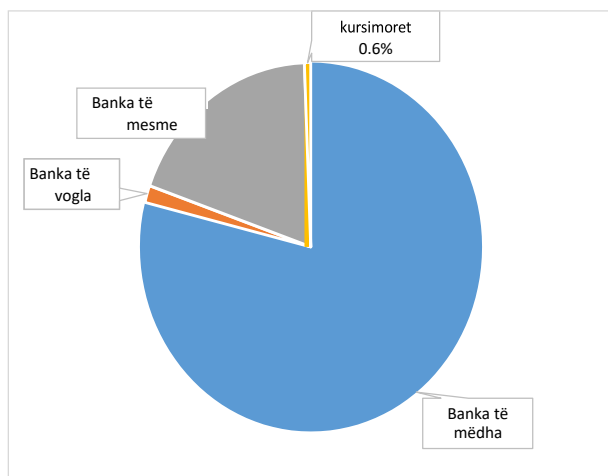
Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat mbi pyetësin, llogaritjet e Bankës Popullore.

Analiza dinamike sipas grupeve të bankave⁷ tregon se dinamika e ankesave në sektorin bankar në masë të madhe është e përcaktuar nga dinamika tek grupi bankat e mëdhaë, në të cilën në vitin 2019 dhe 2020 numri i ankesave shënoi rritje, dhe në vitin 2021 dukshëm ulje, e cila është kryesisht për shkak të reduktimit të ndjeshëm të numrit të ankesave të një banke të madhe. **Një përcaktim i tillë i lëvizjeve të sistemit bankar nga lëvizjet e grupit të bankave të mëdha kushtëzohet nga pjesëmarrja dominuese e tyre në numrin total të ankesave prej 79% në vitin 2021.** Grupi i bankave të mesme tregon të njëjtin drejtim të lëvizjes, me rritje më të ulët të numrit të ankesave në vitin 2019 dhe rritje më të lartë në vitin 2020 krahasuar me rritjen e sistemit bankar, me rënie të ndjeshme në vitin 2021. Nga ana tjetër, grupi i bankave të vogla, kundrejt rritjes së moderuar të ankesave me rreth 4% në vitin 2019 dhe 2020, në vitin 2021 shënon sërish rritje të ankesave (për 21,2%) kundrejt rënies së sistemit bankar në përgjithësi. Megjithatë, grupi i bankave të vogla ka pjesëmarrje minimale në ankesat totale prej 1,5%.

⁷ Në klasifikimin e bankave sipas grupeve, në vitin 2021 kishte ndryshim në raport me një vit paraparak për shkak të një ndryshimi statusi, ku numri i bankave të mesme është ulur dhe është regjistruar ndryshim në strukturën e bankave të mëdha

Grafikoni 4

Struktura e ankesave totale sipase grupeve të bankave

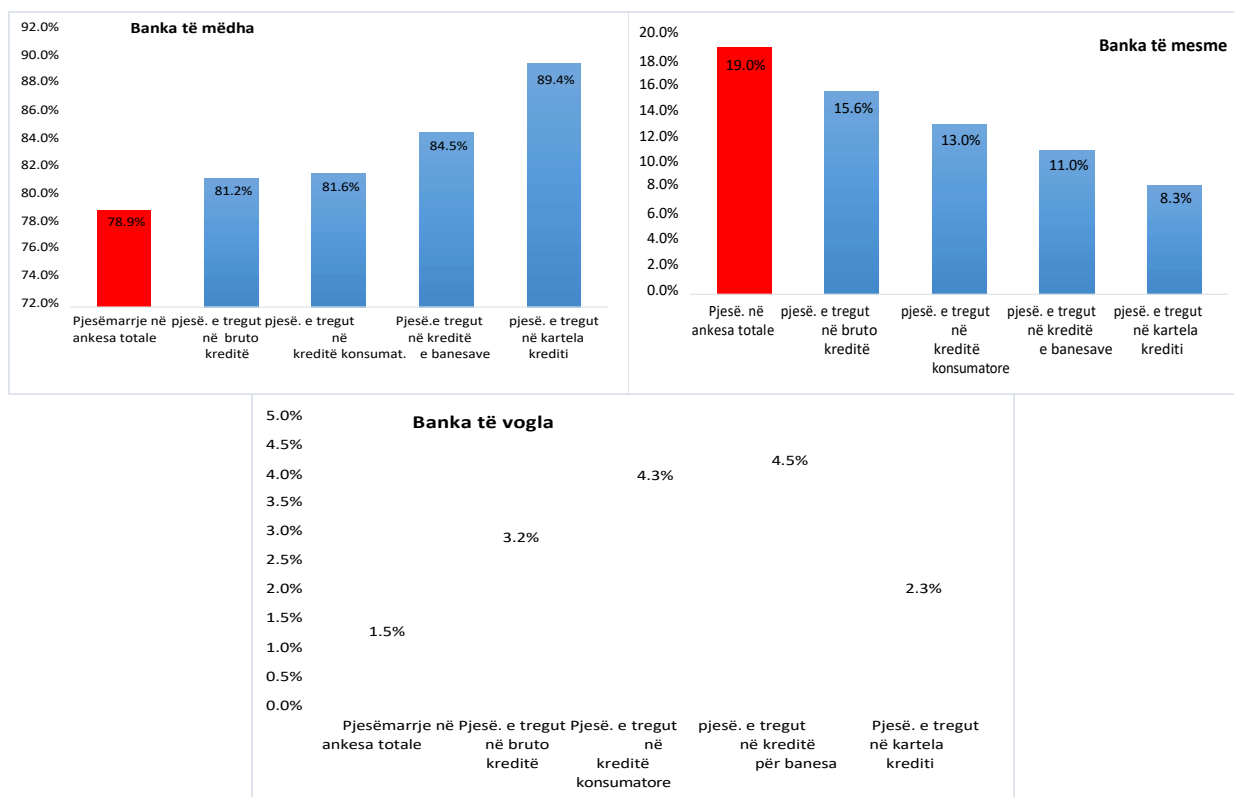


Gjithashtu, vijojnë grafikonët për pjesëmarrjen në totalin e ankesave në vitin 2021 sipas grupeve bankare, si dhe pjesëmarrjen në treg sipas grupeve bankare në raport me kreditë bruto, kreditë konsumatore, kredi për banesa dhe kartelat e kredisë - si segmente bazë të tregut në marrëdhëniet e bankave me popullsinë. Vihet re se pjesëmarrja e grupit të bankave të mëdha dhe bankave të vogla në numrin total të ankesave në nivel të sistemit bankar është nën pjesëmarrjet e tyre të tregut në segmentet e ndara të tregut. **Tek bankat e mesme është e kundërta, gjegjësisht ato**

kanë pjesëmarrje më të madhe në ankesat sesa pjesa e tyre në treg në segmentet e ndara të tregut me popullsinë.

Grafikoni 5

Pjesëmarrje e tregut dhe pjesëmarrje në ankesat sipas grupeve të bankave në vitin 2021



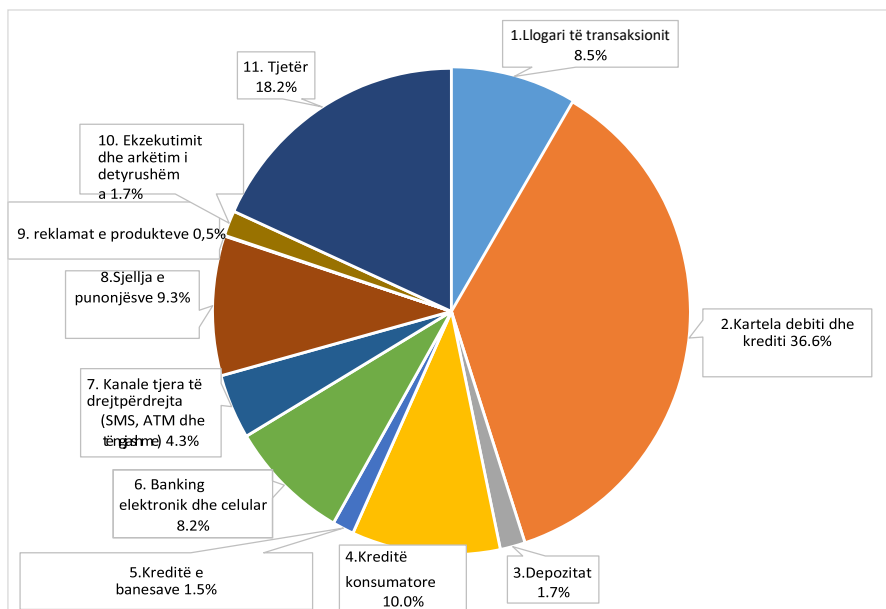


Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat mbi pyetësonin, llogaritjet e Bankës Popullore.

Analiza e strukturës së ankesave sipas produkteve dhe shërbimeve bankare të ndara rezulton se në vitin 2021 dominojnë ankesat me karta debiti dhe krediti, me pjesëmarrje prej 36,6%, ku pjesa më e madhe i referohen: tarifave (lartësisë dhe llogaritjes), funksionalitetit të shërbimit, aspekte të tjera. Vijon pjesëmarrje strukturore e ankesave rreth: kredisë konsumatore (10%); sjellja e punonjësve (9,3%); llogaritë e transaksionit (8,5% nga ankesat totale), ku pjesa më e madhe e ankesave i referohen ankesave (p.sh.: urdhër anulimi), tarifa, aspekte tjera; banking elektronik dhe celular (8,2% nga ankesat) ku pjesa më e madhe e ankesave i referohet funksionalitetit të shërbimit. Ankesat në raport të kanaleve tjera direkte (sms, ATM, etj.) përbëjnë 4,3% të ankesave totale, ndërsa ankesat për depozitat, kreditë për banesa dhe ekzekutimet për arkëtim të detyruar individualisht përbëjnë nën 2% të ankesave. Pjesëmarrje më të vogël kanë ankesat për reklamat e produkteve dhe shërbimeve bankare (0,5%). Megjithatë, pjesë të rëndësishme nga ankesat (18%) janë në kategorinë tjetër (të pashpërndara në kategoritë e përcaktuara).

Grafikoni 6

Struktura e ankesave sipas llojeve të produkteve dhe shërbimeve bankare

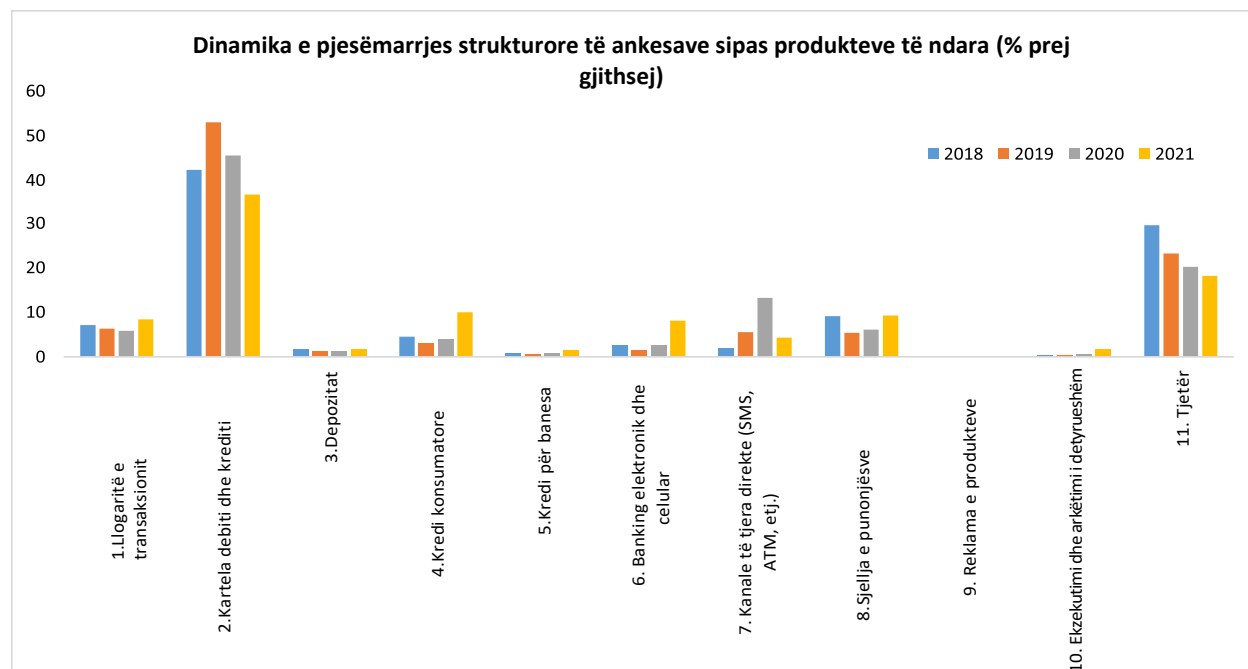


Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat mbi pyetësin, llogaritjet e Bankës Popullore.

Për sa i përket ankesave sipas produkteve të ndara, **në lidhje me kartelat e debitit dhe kreditit, të cilat kanë edhe pjesëmarrje më të madhe strukturore, vihet re tendencë e uljes së pjesëmarrjes së ankesave në totalin e ankesave, e cila në vitin 2021 është 36,6%** (kundrejt 42, 1% në vitin 2018). Rënia vjen kryesisht nga grupi i bankave të mëdha, pjesëmarrja e të cilave nga 81,8% në vitin 2018 është ulur në 76% në 2021. **Ankesat në lidhje me kanale të tjera direkte (si SMS, ATM) shënuan pjesëmarrje në rënie në vitin 2021, kundrejt rritjes në tre vitet e mëparshme,** e cila kryesisht vjen si pasojë e uljes së pjesëmarrjes së bankave të mëdha që kanë pjesëmarrjen më të madhe (81,9%). Njëkohësisht, **Gjithashtu rënie të vazhdueshme të pjesëmarrjes strukturore shënoi edhe kategoria "tjetër", dhe ngadalësim të lehtë në vitin 2021 shënoi edhe në ankesat për reklamat, të cilat kanë vazhdimisht pjesëmarrjen më të ulët.** Në pjesën e reklamave, mund të konstatohet se bankat më së shumti përdorin rrjetet sociale si medium për reklamimin e produkteve të tyre, pastaj posterat, pankartat dhe fletushkat. Më së shumti reklamat i referohen

kartave të debitit dhe kreditit, të pastaj kredive për banesa dhe ato konsumatore. Në vitin 2021, njëlloj si gjatë vitit 2020, reklamimi në kanalet dixhitale (banking celular dhe elektronik) është rritur).

Grafikoni 7



Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat mbi pyetësin, llogaritjet e Bankës Popullore.

Pjesëmarrja strukturore e ankesave në lidhje me depozitat është relativisht e qëndrueshme, në nivel më poshtë se 2%. Përqindje më të madhe të pjesëmarrjes në ankesat të cilat i referohen depozitave ka grupi i bankave të mesme (78,8%) , krahasuar me grupin e bankave të mëdha që marrin pjesë me 15,2%. **Relativisht të qëndrueshme janë edhe ankesat e llogarive të transaksionit në nivel prej rreth 6-8% nga ankesat totale, gjatë rritjes së pjesëmarrjes në vitin 2021 në 8,5%,** si rezultat i rritjes së pjesëmarrjes së bankave të mëdha (prej 15% në vitin 2020 në 44,5% në vitin 2021), kundrejt rënies së bankave të mesme që kanë pjesëmarrje dominuese në këtë kategori prej 52,6% (83,8% në vitin 2020).

Nga ana tjetër, **ankesat për kredi konsumatore shënojnë trendin e rritjes së pjesëmarrjes strukturore në dy vitet e fundit,** prej 2,9% në vitin 2019, në 10% në vitin 2021. Grupi banka të mëdha në vitin 2021 ka pjesëmarrje më të madhe prej 76,9% në ankesat për kredi konsumatore, të cilat shënojnë rritje krahasuar me vitin 2019 kur kanë marrë pjesë me 47,6%. **Edhe ankesat lidhur me bankingun elektronik dhe celular kanë shënuar rritje nga rreth 2% në periudhën 2018-2020 në 8,2% në vitin 2021.** Ndikim dominues në ankesat për këtë lloj produkti ka grupi i bankave të mëdha (92,5%), i cili ka shënuar rritje krahasuar me vitin 2018 (78%).

Ankesat për kreditë për banesa shënojnë rritje të pjesëmarrjes strukturore nga nën 1% në periudhën 2018-2020 në rreth 1,5% në vitin 2021. Grupi i bankave të mëdha ka pjesëmarrjen më të madhe me 76,7% në ankesat për kredi për banesa, të cilat shënojnë rritje në krahasim me vitin 2018 kur morën pjesë me 27%. Në të kundërt, grupi i bankave të mesme dhe të vogla shënoi pjesëmarrje të reduktuar në këto ankesa. **Ankesat për sjelljen e punonjësve shënuan një përqindje më të lartë strukturore në 2018 dhe 2021 rreth**

9%, ku rritja në vitin 2021 është për shkak të ankesave në grupin e bankave të mëdha që ka pjesëmarrje më të madhe prej 94,21%, (në vitin 2018 kanë marrë pjesë me 86,1%).

II. Kredi me përgjegjësi

Për sa i përket pjesës së pyetësorit të dorëzuar në bankat dhe kursimoret që i referohet kreditimit të përgjegjshëm, në përgjithësi të gjitha bankat/ kursimoret konsiderojnë se kreditimi i tyre zhvillohet në mënyrë të përgjegjshme, të qartë, transparente me informacion të disponueshëm publikisht për të gjithë klientët dhe të gjitha ndryshimet që kanë ndodhur. Kredi e përgjegjshme konsiderohet ai kreditim që i përshtatet nevojave dhe mundësive të konsumatorëve, që tregon interesat e konsumatorëve dhe është e disponueshme në mënyrë transparente dhe të kuptueshme, dhe ofron mbështetje në rast se konsumatori bie në vështirësi gjatë shlyerjes së kredisë. **Për sa i përket ekspertizës së punonjësve të bankave dhe kuptimit të konceptit të kreditimit të përgjegjshëm, të gjitha bankat synojnë të ofrojnë trajnime dhe seminare të rregullta për punonjësit.**

Bankat dhe kursimoret kanë deklaruar se investojnë mund që konsumatori të kuptojë marrëdhënien kontraktuale që hyn kur merr një kredi. Në të njëjtën kohë, dominojnë përgjigjet se ajo realizohet përmes: trajnimit të punonjësve - referentëve të kredisë, informacionit parakontraktor dhe informimit shtesë të klientit për të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kontrata, duke dhënë rekomandime të duhura të klientëve, katalogë informues dhe edukativ për produktet bankare të ofruara nga banka, si dhe dhënien e propozimit të kontratës për shqyrtim paraprak nga klienti. Bankat këshillojnë konsumatorin për produktin bankar më përkatës dhe më të përshtatshëm sipas vlerësimit të aftësisë kreditore individuale dhe mundësive financiare, si dhe duke monitoruar nevojat e tregut.⁸

Të gjitha bankat/ kursimoret dhanë përgjigje pozitive se ofrojnë informacione të kuptueshme dhe të saktë të përshtatshëm për konsumatorët, si dhe informojnë në mënyrë të menjëhershme dhe pa dallim për shërbimet e reja. Bankat informojnë klientët për produktet dhe shërbimet e reja kryesisht përmes medieëve sociale dhe elektronike, ueb faqes së internetit të bankës, banderolave dhe kanaleve digjitale (banking elektronik dhe celular). Gjatë ndryshimit të lartësisë së interesit, bankat i njoftojnë konsumatorët më shpesh me SMS porosi ose e-mail (njoftim direkt), dhe më rrallë vetëm me njoftim në ueb faqen e bankës.

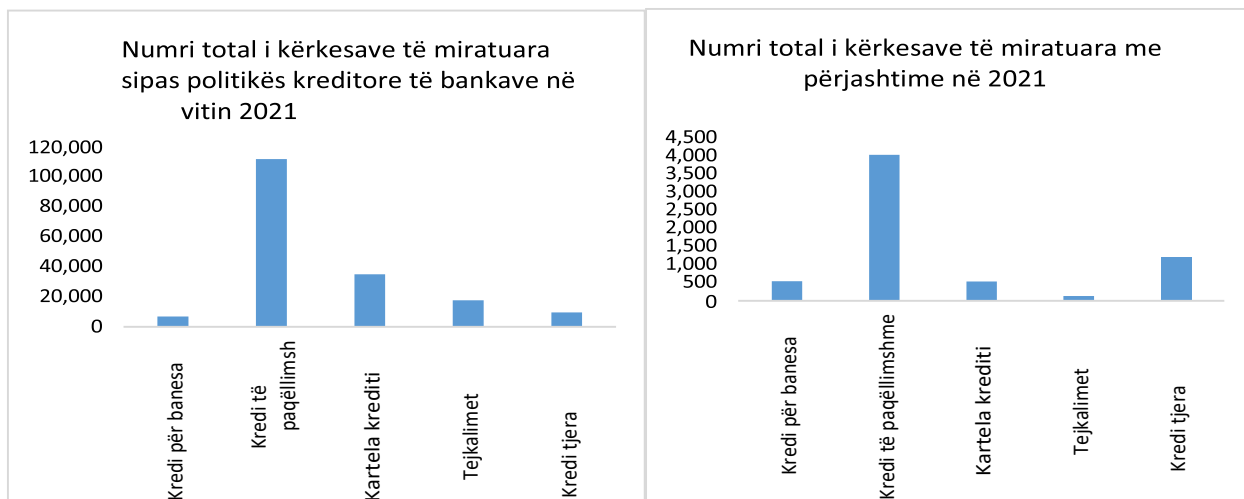
Përgjigjet më të zakonshme për **arsyet kryesore të miratimit të kredive që devijojnë nga politika e kreditimit (përrjashtimet e miratuara) janë në fushën e mosplotësisë të një kushti** të lloji si: tejkalimi i kufirit të moshës, klasifikimi i keq i kredisë, përrjashtimet në bazë të normës së interesit, shkalla e borxhit, marrëdhënia e punës (punësimi me kohë të caktuar), kërkesat e shlyera dhe sigurimi. **Ndaj tre arsyeve më të zakonshme të mosmiratimit të kredisë së konsumatorëve ekziston harmonizim relativ në përgjigjet e bankave dhe ato janë: historia e keqe e kredisë, (pa)aftësia e kredisë dhe sigurimi joadekuat.** Të gjitha bankat/ kursimoret janë përgjigjur se i informojnë klientët për arsyen e refuzimit të

⁸ Gjatë vitit 2021, tri banka dhe një kursimore morën certifikatë nga Organizata e Konsumatorëve të Maqedonisë. Certifikata "Shërbime të drejta financiare për konsumatorët" jepet për shkak të përmbushjes së kriterëve në gjashtë fusha të veçanta të rëndësishme për konsumatorët, të cilat i referohen: ofrimit të informacionit të saktë, të paqartë, të kuptueshëm dhe në kohë, aplikimit të praktikave të drejta të tregut, komunikimit të mundësuar dhe qasje në bankë për kategori të ndryshme personash, sistem të vendosur për menaxhimin e përgjegjshëm të ankesave të konsumatorëve, si dhe edukimin e konsumatorëve dhe zhvillimin e edukimit financiar.

kërkesës së tyre për kredi, ndërsa disa përgjigjen vetëm verbalisht dhe disa banka përgjigjen me shkrim. Në përgjithësi, bankat janë të hapura për të ofruar produkte krediti përmes kanaleve digjitale, por ato e bëjnë këtë me kujdes, më shpesh për shuma më të vogla krediti dhe për klientët e bankave.

Analiza e numrit të kërkesave të miratuara për kredi për produkte individuale kreditore në pajtim me politikën e kreditimit të bankave individuale dhe numrit të kërkesave të miratuara me përjashtime në vitin 2021, nxjerr në përfundim se numri i kërkesave të miratuara për kredi me përjashtime është më i madh në kuadër të kredive pa qëllime, ku pasojnë kreditë e tjera (ku përfshihen kreditë nëpërmjet shoqërive tregtare), kreditë për banesa dhe kartelat për kredi. Kërkesat e miratuara për kredi me përjashtime sjellin ekspozim më të madh ndaj rrezikut për bankën, ndërsa shikuar nga aspekti i mbrojtjes së konsumatorëve, veçanërisht në kuadrin e aftësisë kreditore dhe parandalimit të tyre në lidhje me borxhin e tepërt, të dhëna të tilla tregojnë nevojën për vëmendje më të madhe të bankave për sa i përket dizajnit të produktit dhe kushteve në të cilat ofrohet në treg.

Grafikoni 8



Burimi: Sipas përgjigjeve nga bankat mbi pyetësin.

III. Provizionet

Sipas përgjigjeve, bankat/ kursimoret nuk kanë metodologji të brendshme për përcaktimin e provizioneve për produkte/shërbime individuale bankare, por citojnë akte të brendshme që i referohen qasjes për përcaktimin e llojit të provizioneve për produkte dhe shërbime individuale. Në shumicën e rasteve, lloji i provizioneve përcaktohet gjatë dizajnit të vetë produktit të shërbimit. **Në përgjithësi, niveli i provizioneve përcaktohet sipas konkurrencës, hulumtimit të tregut, të hyrave dhe kostove të bankës.**

Bankat kryesisht i rishikojnë previzionet një ose dy herë në vit, por edhe më shpesh (tremujor), në varësi të nevojave të bankës, konkurrencës dhe ndryshimeve rregullatore. Të gjitha bankat dhe kursimoret theksojnë se shpesh prezantojnë periudha promovionale në të cilat jepet zbritje e caktuar ose nuk arkëtohen ngarkohen disa provizione.

Sipas përgjigjeve të pjesës së parë të pyetësit në lidhje me llojin e ankesave për produkte dhe shërbime individuale, ankesat në raport me provizionet kryesisht i referohen kartave të debitit

dhe kreditit dhe llogarive të transaksionit. Me aplikimin e ligjit të ri për sistemet e pagesave dhe shërbimet e pagesave nga fillimi i vitit të ardhshëm, pritet të rritet transparencja e bankave dhe rrjedhimisht informimi i klientëve në fushën e tarifave për shërbimet e pagesave.

Konkluzionet dhe rekomandimet

Si rezultat i informacioneve të marrë nga bankat në pajtim me përgjigjet dhe komunikimet me gojë, dalin konkluzionet dhe rekomandimet e mëposhtme për aktivitetet e ardhshme në fushën e mbrojtjes së përdoruesve të produkteve dhe shërbimeve bankare:

- **Kërkohet identifikimi i qartë dhe përcaktimi metodologjik i ankesave dhe thirrjeve/kërkesave të tjera për informacion shtesë nga klientët.** Ankesat janë shprehje e pakënaqësisë që parashtrohet tek ofruesi i shërbimit në lidhje me të drejtë të shkelur ose të parealizuar që rrjedh nga shërbimi bankar i marrë dhe si të tilla dukshëm dallohen nga kërkesat e tjera të klientëve (kërkesa për informacion shtesë ose shpjegime). Banka Popullore planifikon të përcaktojë qartë se çfarë përbën ankesë dhe të ofrojë qasje të unifikuar metodologjike për të gjitha bankat dhe kursimoret, që duhet të mundësojë disponueshmërinë e të dhënave cilësore dhe të krahasueshme në këtë segment. Në të njëjtën kohë, kërkohet regjistrim i përshtatshëm pranë bankave dhe në raport të saj nëse ankesa është zgjidhur në dobi të bankës apo klientit;
- **Banka Popullore planifikon të hartojë rregullore/qarkore në të cilën do të shprehen dhe përpunohen qartë elementet që duhet të përfshihen në sistemin e mbrojtjes së konsumatorëve.** Kjo rezulton nga fakti se ekziston mënyrë e ndryshme në të cilat rregullohen marrëdhëniet me konsumatorët, në kuptimin e akteve të brendshme të miratuara nga bankat. Bankat kanë kryesisht procedura që lidhen me trajtimin e ankesave, por jo një qasje gjithëpërfshirëse për çështjen e mbrojtjes së konsumatorëve; **Nevojitet analizë e detajuar dhe gjithëpërfshirëse e porvizioneve të arkëtuara nga bankat/ kursimoret, si dhe analizë e përvojave të vendeve të tjera.** Nga përgjigjet që kanë të bëjnë me provizionet, mund të konstatohet se ekziston larmi e madhe edhe në raport të llojit, ashtu edhe për nga shuma e provizioneve të arkëtuara nga bankat/ kursimoret për të njëjtin lloj të shërbimit/produktit. Prej aty nevojitet analizë e detajuar krahasuese e provizioneve për shërbimet që bankat/ kursimoret për personat fizik, nga e cila do të dalin udhëzime të mëtejshme për përcaktimin e drejtë dhe realist të tyre dhe transparencën më të madhe të tyre.;
- **Është e nevojshme t'i kushtohet më shumë vëmendje mbrojtjes së konsumatorëve në drejtim të edukimit më të madh dhe transparencës më të madhe të bankave në raport me kanalet moderne - banking elektronik dhe celular.** Nga analiza dinamike e ankesave është konstatuar trend i rritjes së ankesave në këtë fushë, për këtë arsye bankat duhet t'i kushtojnë më shumë vëmendje dizajnit të produktit, por edhe edukimit të popullatës për përdorimin e shërbimeve bankare përmes kanaleve digjitale;
- **Përcaktimi i mekanizmave për ngritjen e vetëdijes për mbrojtjen e popullatës nga borxhi i tepërt, si dhe përfshirja më e madhe e bankave në edukimin financiar të popullatës.** Në parim, tek bankat ekziston vetëdija për këtë nevojë dhe ato

janë të gatshme për angazhim më të madh në projekte për edukimin financiar të popullatës;

- **Banka Popullore përgatit procedura të brendshme sipas të cilave do të kryhen kontrole të rregullta në terren dhe jashtë terrenit mbi bankat dhe kursimoret në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, me qëllim të kuptimit më të detajuar të qëndrimit të tyre ndaj konsumatorëve.** Paralelisht, po punohet në plotësimin e rregullores ekzistuese, si dhe në hartimin e propozim ligjit për Avokatin e Popullit Financiar, në bashkëpunim me rregullatorë të tjerë financiarë;
- **Nevojitet mbrojtje e shtuar e përdoruesve të shërbimeve financiare të shoqërive financiare, si subjekte afariste që janë nën kompetencë të Ministrisë së Financave si rregullator.** Prandaj, kompanitë financiare janë aktive në fushën e aprovimit të kredive të shpejta konsumatore për popullatën (me SVT dukshëm më të lartë), ndërsa perceptimi i popullatës për këtë segment financiar shpesh reflektohet në perceptimin e bankave.