

Pandemia i rrit transaksionet online me 80%

Suela Çela, drejtoresh e Operacioneve në Credins Bank, thotë se pandemia ka sjellë ndryshim rrënjësor në përdorimin e shërbimeve të bankingut online nga klientët e bankës. Nëse më parë, këto kanale promovoheshin nga banka, pas pandemisë ishin vetë klientët që kërkuan përdorimin e tyre. Zj. Çela thotë se pas pandemisë, numri i transaksioneve online u rrit me rreth 80%. Sipas saj, ligji për shërbimet e pagesave do të sjellë shërbime të reja dhe përmirësim në tregun e pagesave në vend dhe do të nxisë implementimin e projekteve të reja, si "Instant Payments", që do të ndikojnë ndjeshëm në përqafimin e pagesave jo-cash nga konsumatorët.

Që nga fillimi i janarit ka hyrë në fuqi ligji i ri "Për shërbimet e pagesave". Çfarë ndikimi prisni të ketë ligji në tregun e pagesave në vend?

Ligji "Për shërbimet e pagesave" vjen si një plotësim i objektivave të "Strategjisë Kombëtare për Pagesat me Vlerë të Vogël 2018-2023", për t'u përshtatur me Direktivën Europiane të Pagesave PSD2. Ai do të sjellë zhvillim dhe përmirësime të mtejshme të tregut të pagesave në vend, me një kuadër të plotë ligjor dhe rregullativ, për një treg me infrastrukturë të sigurt, duke ofruar transparencë dhe mbrojtje të përdoruesve të pagesave, përdorimin e mjeteve inovative dixhitale dhe një gamë më të gjerë instrumentesh dhe shërbimesh të pagesave, në përmbushje të nevojave të përdoruesve. Ligji synon hapjen e Bankave drejt përdoruesve, duke rritur në këtë mënyrë përfshirjen financiare të popullsisë dhe qasjen e tyre edhe më shumë drejt pagesave, duke ndikuar në uljen e përdorimit të cash-it. Po ashtu, do të shtojë aktorët e rinj në tregun e pagesave, përveç bankave, edhe atë të institucioneve Financiare Jo-Bankë, si ofrues të shërbimit të pagesave. Kjo do të rrisë konkurrencën dhe do të sjellë përshtatjen e sistemeve në përmirësime teknologjike dhe inovative. Natyrshëm, përdorimi më i lartë dhe shtimi i numrit të pagesave, do të shoqërohet edhe me uljen e kostove për përdoruesit. Rritja e proceseve të dixhitalizimit do të çojë gjithmonë në një rritje të numrit të transaksioneve dixhitale. Kjo do të sjellë edhe shtimin dhe kompanive Fintech, të cilat do të kenë rol dhe përfshirje më



të madhe në shërbimet bankare dhe financiare.

Cilat janë sfidat dhe mundësitë që shtrihon Ligji i ri për bankat tregtare? Çfarë risish mund të sjellë në qasjen e bankave ndaj shërbimeve të pagesave?

Në përputhje me kërkesat e Ligjit, Banka Credins ka filluar të analizojë përshtatjen e kërkesave ligjore dhe të sistemeve. Kjo kërkon zhvillime, investime financiare dhe teknologjike në sisteme dhe IT, hartime apo rishikim të rregulloreve dhe procedurave të brendshme, me përfshirjen dhe angazhimin e burimeve njerëzore, me njësitë e lidhura në Bankë, si: Produkte, IT, Operacione, Ligjor, Përputhshmëri, Organizimi BNJ, etj. Zbatimi i ligjit pritet të sjellë rritje të bazës së klientëve e për rrjedhojë, edhe shtim të volumeve të pagesave. Hyrja në fuqi e ligjit, pritet të ndikojë në rritjen e konkurrencës midis subjekteve bankare dhe fintech, që do të ofrojnë shërbimet e pagesave, por edhe në ndërvëprimin dhe bashkëpunimin midis tyre, gjë që do të rrisë shumëllojshmërinë e shërbimeve të pagesave. Si rezultat i rritjes së bazës së klientëve dhe numrit të transaksioneve, ndikimet pritet të jenë pozitive në sektorin bankar.

Shqipëria është një ekonomi me përdorim shumë të lartë të parasë cash. Pse ndodh kjo dhe si mund të nxitet përdorimi i formave alternative të pagesave?

Ka një sërë faktorësh që ndikojnë në përdorimin ende të parasë cash, ku mund të përmendim: informaliteti dhe papunësia, apo mospasja e një llogarie bankare nga ana e pensionistëve, çojnë në mospërdorimin e një llogarie bankare, dhe rrjedhimisht mospërdorimin e shërbimeve apo produkteve që e shoqërojnë atë si pagesat, karta, shërbimi online, Direkt-Debit etj.; mungesa e zhvillimeve teknologjike në sektorin privat dhe shtrirja e kufizuar gjeografike e Bankave, duke mos mbuluar gjithë popullsinë; edukimi ende i ulët i publikut me shërbimet bankare, çon po ashtu në mospërdorimin, nga ana e tyre, të shërbimeve të lidhura me llogarinë, p.sh.: ende ka klientë që e përdorin kartën e debitit, kryesisht për tërheqje cash dhe jo për pagesa me të. Për sa i përket shërbimit online, vlen të përmendet, se gjatë kohës së pandemisë, vërejmë një numër në rritje si të përdoruesve, edhe të pagesave online.

Porë në retrospektivë, janë bërë përpjekje të vazhdueshme dhe ndërmarrë një sërë nismash, nga aktorët pjesëmarrës, si nga qeveria, ashtu edhe sistemi bankar dhe financiar. Këto kanë çuar në një rritje dhe qasje gjithnjë e më të madhe të popullsisë, në përdorimin e shërbimeve bankare dhe pagesave.

Konkretisht, është përmirësuar vazhdimisht baza ligjore, e diktuar nga ndryshimet dhe maturimi i tregut bankar në kohë. Rregulloret e reja për Sistemet e Pagesave - AIPS dhe AECH, parashikojnë ofrimin e komisioneve të reduktuara për transfertat elektronike ndaj atyre në sportel, ku për transfertat me vlerë deri në 20.000 lekë janë pa komision dhe mbi këto vlera, komisioni që aplikohet është 50% më pak se ai për transfertat e urdhëruara në sportelet e bankave. Në këtë mënyrë, duke ofruar kosto më të ulëta për klientët, synohet nxitja e tyre për përdorimin e shërbimeve bankare online dhe kryesisht të pagesave elektronike, gjë e cila do të ndikojë edhe në reduktimin e parasë fizike në ekonomi. Bankat, nga ana e tyre, kanë qenë në zhvillime të vazhdueshme teknologjike të sistemeve dhe IT, për një shërbim sa më të plotë për klientët, duke ofruar

• dhe duke përmirësuar edhe më shumë kanalet alternative të pagesave, si shërbimi online, kartat e shumëllojshme, etj. Portali e-Albania, një nismë e qeverisë, jo vetëm dixhitalizon ofrimin e shërbimeve publike në ndihmë të qytetarëve, por ndikon në shtimin e pagesave elektronike dhe reduktimin e përdorimit të cash-it. Mbetet ende një sfidë e qeverisë dhe institucioneve publike, të cilat nuk janë pjesë e kësaj platforme, që të zhvillojnë sistemet e tyre për t'u përshtatur e për t'u përqasur në këtë platformë. Procesi i fiskalizimit, i cili ka hyrë në fuqi, gjithashtu do të ndihmojë në minimizimin e informalitetit dhe në reduktimin e përdorimit të parasë fizike, nëpërmjet pagesave të faturave tatimore elektronike - B2G (Business to Government) dhe B2B (Business to Business). Pagesa e pagave të punonjësve të sektorit publik, tashmë bëhet nëpërmjet një llogarie bankare, e cila çon në përdorimin e shërbimeve dhe pagesave bankare. Një Skemë Kombëtare e Pagave, për institucionet buxhetore, mendoj se do të jetë një hap i mëtejshëm në përmirësimin dhe efikasitetin e këtij procesi.

Nga ana tjetër, ISSH ka lidhur marrëveshje me disa banka për pagesat e Pensioneve të Pleqërisë, nëpërmjet llogarive bankare. Këto llogari shoqërohen me posedimin dhe përdorimin e një kartë-debiti, aksesit të përdorimit të shërbimit online, apo edhe të shërbimeve të tjera si pagesat utilitare me Direkt-Debit, duke ofruar më shumë mundësi të formave të pagesave dhe duke minimizuar pagesat cash.

Nga të dhënat e deritanishme, sa e ka ndikuar pandemia përdorimin e pagesave elektronike nga publiku shqiptar?

Pandemia COVID-19 ka ndikuar, në një mënyrë apo tjetër, të gjithë sektorët, duke ndryshuar sjelljet e tyre për t'u përshtatur sa më shpejt dhe sa më mirë me situatat e reja që kjo gjë solli. Kjo mund të jetë sfida më serioze për institucionet financiare në gati një shekull, edhe në tregun e pagesave. Sektori bankar, mendoj, ishte sektori që e përballoi më mirë këtë situatë, duke vijuar t'u shërbejë klientëve, si dhe në përshtatjet e saj të brendshme, për të ruajtur gjithashtu burimet e tyre njerëzore dhe klientët. Sektori bankar, ishte ndërkohë më përpara në këtë drejtim, pasi me kohë kishte filluar të ofronte dhe përmirësonte vazhdimisht shërbimet dixhitale. Pandemia ndryshoi disa rregulla dhe përshpejtoi disa pro-

cese të cilat, në situatë normale do të ishin vështirë për t'u ndërmarrë.

Përpara pandemisë, ishte Banka që këshillonte klientët në përdorimin e shërbimeve dixhitale; pas pandemisë ishin vetë klientët të cilët e kërkuan dhe përqaftuan një shërbim të tillë, si një zgjedhje dhe zgjidhje në plotësimin e nevojave të tyre në lidhje me pagesat. Konkretisht, banka jonë, me mbështetjen gjithmonë të drejtuesve të lartë, me fokus përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit online, dhe të punës së përkushtuar të IT dhe gjithë kolegëve të përfshirë, ishte gati për këtë sjellje të re, që shkaktoi ndryshimi i situatës. Me zhvillimet e reja që Banka jonë kishte kryer në shërbimin e-banking, në përmirësim të mëtejshëm të këtij shërbimi, në shtimin e funksionaliteteve, po ashtu kishte në strategji të saj, jo vetëm shtimin e përdoruesve të rinj në këtë shërbim, por edhe rikontaktimin e bazës ekzistuese të përdoruesve të këtij shërbimi, me qëllim nxitjen e tyre për pagesat online, me komisione më të ulëta për këto transferta.

Ajo që kërkoi dhe pësoi përshtatje të menjëhershme, për sa u përket pagesave online, ishte nga ana e vetë Klientëve, ku si fenomen u shfaq shtimi i më shumë i përdoruesve të rinj, si dhe ndryshimi i aksesimit të llogarive online, nga përdoruesit ekzistues, nga vetëm vështrim veprimesh edhe në kryerjen e pagesave, shtim të numrit të transaksioneve online të çdo tipologji page, si: transfertat, brenda dhe jashtë vendit, urdhër-xhirime, pagesa utilitare, pagesa Tatim-Taksa, etj. Gjatë pandemisë, Banka Credins shënoi rritje të konsiderueshme të përdoruesve aktivë në shërbimin e-banking, me rreth 60%. Shtimi i përdoruesve, së bashku me shtimin e funksionaliteteve të reja dhe këshillimin e vazhdueshëm të klientëve ekzistues e të rinj, u përkthyer në një rritje të lartë të përdorimit të këtij shërbimi për pagesa. Numrin total i transaksioneve të pagesave online u rrit me rreth 80%, krahasuar me periudhën përpara pandemisë.

Sektori bankar e gjen veten tashmë duke rishikuar përparësitë kryesore që kërkojnë hapa konkretë për t'u ripozicionuar në kushtet e reja që solli pandemia dhe vendimet e sotme do përcaktojnë të ardhmen dhe qasjen nga një 'banking tradicional' drejt 'banking-ut dixhital'.

Bankat duhet t'i kushtojnë rëndësi strategjisë që do të përcaktojë të ardhmen e tyre, pasi forcat e tregut dhe sjelljet e klientëve potencialisht mund

të ndryshojnë pas daljes nga kjo krizë. Banka Credins, si një nga bankat më të mëdha në vend, e cila luan një rol të madh në sektorin bankar, ka nisur procesin e transformimit të degëve nga një 'banking tradicional' drejt një 'banking-u modern e dixhital', duke filluar që me ndërgjegjësim të punonjësve të saj, zhvillimet teknologjike, automatizimet e proceseve të brendshme dhe duke synuar, gjithmonë e më shumë, edukimin e klientëve, në përdorimin e produkteve digjitale.

BSH dhe Shoqata e Bankave po punojnë për një sërë projektesh të lidhura me shërbimet e pagesave, si instant payment, shlyerja kombëtare e transfertave në euro apo sistemi kombëtar i card switch. Sa mund të ndihmojë realizimi i këtyre projekteve në zhvillimin e pagesave elektronike në vend?

Me zhvillimet e tregut të pagesave në Europë mendoj se përfundimi dhe implementimi sa më i shpejtë i këtyre projekteve janë të qenësishme në përmirësimin e mëtejshëm të tregut të pagesave në Shqipëri. Implementimi i 'Pagesave të Menjëhershme' apo 'Instant Payments', në tregun e brendshëm të pagesave me vlerë të vogël, do të ndikojë ndjeshëm në përqaftimin e pagesave jo-cash, nga ana e konsumatorëve, duke pasur një disponueshmëri të këtij shërbimi 24/7. Për sa i përket shlyerjes kombëtare të transfertave në euro, mendoj se është domosdoshmëri. Kjo sepse vërehet një numër i lartë dhe gjithnjë e në rritje i transfertave në euro brenda vendit, të cilat zënë rreth 20-25% të transaksioneve në euro. Këto transferta aktualisht klerohen dhe/ose shlyhen nëpërmjet bankave korrespondente europiane, ku bankat rezidente mbajnë llogaritë e tyre, duke u shoqëruar me kosto të larta, si të transaksionit ashtu edhe të fondeve që mbahen në to. Klerimi dhe shlyerja kombëtare e transfertave në euro do të sjellë shpejtësi dhe kosto më të reduktuara për këto transferta, brenda vendit. Mendoj se do jetë me interes, edhe hapja e diskutimeve mbi hapësirat ligjore për mundësimin e pjesëmarrjes së bankave rezidente në skemën 'SEPA Instant Credit Transfer', mbase me pjesëmarrje direkte të Bankës së Shqipërisë dhe Bankat e nivelit të dytë të mund të jenë pjesëmarrëse të tërthorta në këtë sistem, nëpërmjet Bankës së Shqipërisë, duke u ofruar në këtë mënyrë klientëve edhe mundësinë e 'Instant Payment', në euro, brenda Eurozonës. ■

KARTË KREDITI 

ÇPO FEMËR e PËRFITON

- ✓ Pa komision mirëmbajtje llogarie për një vit
- ✓ Pa komision lëshimi për aplikim online

E vlefshme deri më 31 Mars 2021

 **CREDINS bank**

www.bankacredins.com

Tel.: +355 4 53 53 000

