



SFIDAT TONA JANË RITJA E QËNDRUESHME DHE TRANSFORMIMI DIXHITAL

Sfidë patjetër janë edhe burimet njerëzore. Çështja demografike nuk është diçka për t'u injoruar. Nga këndvështrimi i kërkesës konsumatore bazë për zhvillim ekonomik, ajo ndikon madhësinë e tregut që sektori bankar shërben, por edhe cilësinë e burimeve njerëzore.

Ritja e qëndrueshme dhe transformimi dixhital do të jenë ndër sfidat kryesore të sektorit bankar këtë vit. Flutura Veipi, Drejtore e Përgjithshme, thotë se Union Bank brenda tre viteve të ardhshme synon të mos ketë më staf të posaçëm për transaksionet, megjithëse një pjesë e tyre do të vazhdojnë të kryhen nëpërmjet tij. Me zhvendosjen e pjesës më të madhe të transaksioneve drejt kanaleve dixhitale, stafi në thelb duhet të shërbejë si këshillues klienti. Sipas znj. Veipi, kjo kërkon investim më të madh, por edhe qëndrueshmëri të stafit.

Ruajtja e cilësisë së aktiveve, sipas saj, do të vazhdojë të jetë përparësi, duke monitoruar me kujdes, në veçanti, tregun e pasurive të paluajtshme.

Si e vlerësoni ecurinë e aktivitetit të Union Bank vitin e kaluar? Cilat ishin zhvillimet më të rëndësishme për sektorin bankar në vitin 2023?

Viti 2023 ishte pozitiv për të gjithë sektorin, edhe përtej pritshmërive. Mendonim se në kushtet e inflacionit të lartë mund të kishitë kërkesë më të pakët për kredi dhe ndoshta, edhe rrezik kreditor të shtuar, si pasojë e rritjes së çmimeve dhe të normave të interesit. Megjithatë, shifrat tregojnë se këta faktorë nuk e penguan rritjen e asetëve dhe të portofolit të kredisë, por as nuk shkaktuan rritje të kredive me probleme.

Kjo nuk ndodhi për disa arsye. Në disa sektorë, bizneset arritën t'i transferonin kostot e rritura në çmimet e produkteve dhe shërbimeve, duke ruajtur marzhet dhe aftësinë e tyre paguese. Duhet theksuar se disa aktivitete, si shërbimet e lidhura me turizmin dhe pasuritë e paluajtshme, kanë krijuar një dinamikë të re në treg, duke kontribuar pozitivisht



FLUTURA VEIPI

Drejtoreshë e Përgjithshme e Union Bank

burimin e të ardhurave, punësimin dhe investimet.

Faktor tjetër ka qenë hapësira që kemi përdorur në Union Bank në kreditim, si pjesë e strategjisë sonë të kreditimit të kujdesshëm, ku nuk kemi shfrytëzuar kapacitetin maksimal të pagesës së klientëve, duke lënë hapësira dhe më shumë në këto dy vjet, që vlejnë si për shtim kapitali ose për përbalim kostosh të shtuara. Edhe në sektorët e eksporteve, ku për shkak të forcimit të Lekut kemi parë rënie të përfitueshmërisë relative, kjo nuk është përkthyer në rritje të rrezikut kreditor.

Nga ana tjetër, kredia ka vazhduar rritjen, e mbështetur nga një kërkesë e lartë për investime në pasuri të paluajtshme, turizëm, bujqësi, energji e rinovueshme, e cila sigurisht nuk vjen vetëm nga tregu ynë, sidomos

në ndërtim dhe turizëm.

Problemi i brendshëm demografik balancohet nga fakti që investimet në real estate janë alternativë kursimi në vetvete, por edhe me faktin që këto investime nuk kryhen vetëm nga shqiptarët e Shqipërisë dhe rajonit, por edhe nga të huajt.

Për një treg të vogël si Shqipëria, këto shifra turizmi hyrës dhe ndërtime të reja arrijnë ta balancojnë efektin negativ që vjen nga faktorët e brendshëm.

Element tjetër është se në Union Bank nuk e transferuam plotësisht rritjen e normave të interesit te klientët, në rastet e kredisë me norma të ndryshueshme interesit. Duke qenë se rritja e treguesve benchmark ishte më e lartë se rritja e kostove të fondeve në bankë, ne vendosëm të mos e përcjellim plotësisht rritjen e normave të interesit te klientët, në ato raste kur kjo mund të rriste rrezikun kreditor. Në një mjedis të tillë, përfitueshmëria e sektorit është rritur, falë rritjes së normave të interesit, por sigurisht edhe falë ruajtjes së cilësisë së portofolit të kredisë.

Element shumë pozitiv për vitin 2023 ka qenë patjetër përdorimi në rritje i kanaleve dixhitale. 64% e numrit të transaksioneve cash në Union Bank kryhen në ATM, që ofrojnë si tërheqje, ashtu edhe depozitim fondesh. Transaksionet financiare në platformat online përbëjnë gati 62% të transaksioneve totale në bankë. Ne duam që marrëdhënia e drejtpërdrejtë të jetë e fokusuar në këshillimin e klientit, ndërsa transaksionet të kryhen, sa më shumë që të jetë e mundur, në kanalet dixhitale, për t'i dhënë klientit shpejtësi dhe fleksibilitet.

Pas pandemisë, po vërehet rritje e ndjeshme e rolit të turizmit dhe sektorit të pasurive të paluajtshme në ekonomi. Si



po ndikojnë këto zhvillime në sektorin bankar?

Kjo tendencë ka sjellë efekte pozitive dhe mundësi, por sigurisht edhe elemente që duhen pasur në konsideratë. Kërkesa për investime në pasuri të paluajtshme është element shumë i rëndësishëm i kërkesës për kredi. Ne kreditojmë biznese për ndërtim, por kreditojmë edhe individët për blerjen e pasurive të paluajtshme. Kjo është pozitive, sepse na jep mundësinë të kontrollojmë kërkesën dhe të monitorojmë tregun, sepse nëse do të kishim një efekt të shfryrjes së flluskës në të ardhmen, pasojat do të ishin serioze në ekonomi dhe në sistem. Ne përpiqemi të jemi të kujdesshëm, duke mbajtur një limit të caktuar të ekspozimit në këtë sektor dhe duke kërkuar një ndarje të caktuar të rrezikut me investitorët në ndërtim.

Në turizëm, kërkesa për shërbime vjen kryesisht nga jashtë dhe e kemi parë se shifrat kanë qenë mjaft të larta në vitet e fundit. Megjithatë, edhe turizmi ka rreziqet e veta, që lidhen kryesisht me faktorë të jashtëm, që mund të jenë jashtë kontrollit tonë.

Rreziqe mund të jenë lëkundja e stabilitetit politik në rajon, por edhe ndryshimet klimatike. Ne përpiqemi që të mbështesim aktivitetet të diversifikuara, ku turizmi të mos jetë i vetmi burim i të ardhurave.

Megjithatë, turizmi ka sjellë përfitim të tjera, përtej kreditimit apo mbështetjes direkte të investimeve. Ka sjellë punësim, ka zgjatur sezonin turistik në kohë, që përkthehet në të ardhura shtesë për ekonominë, ka rritur cilësinë e shërbimit. Për biznesin, ky është vërtet një zhvillim i rëndësishëm. Është pjesë e një zinxhiri me bujqësinë. Ka shtuar kërkesën për më shumë ATM, POS dhe u ka dhënë shtysë pagesave me kartë.

Sfida për ne është se jemi ende një sektor i vogël, kostot janë të larta për këtë infrastrukturë. Kjo situatë me fitime të kënaqshme do të mbështesë rritjen e investimeve në teknologji dhe në infrastrukturë pagesash.

Cilat mendoni se do të jenë sfidat kryesore për sektorin bankar në vitin 2024?

Rritja e qëndrueshme është një nga

sfidat më thelbësore. Ne po ndërtojmë një model biznesi me fokus të klienti, që duam patjetër ta përmirësojmë gjithmonë në vijim. Duhet të forcojmë të dhënat që analizojmë dhe komunikimin me klientin në të dyja standardet, nga një anë me shpejtësinë e kanaleve dixhitale dhe nga ana tjetër, me ekspertizën e stafit, që duhet të shërbejë gjithmonë e shumë te këshillimi i klientit.

Ne synojmë që brenda tre viteve të ardhshme të mos kemi më staf të posaçëm për transaksionet, parvarësisht se sigurisht që një pjesë e transaksioneve do të vazhdojnë të kryhen nëpërmjet tij. Stafi në thelb duhet të shërbejë si këshillues klienti. Kjo kërkon investim, por edhe qëndrueshmëri.

Nga ana e pasqyrave financiare, ne sigurisht që kemi përparësi ruajtjen e cilësisë së aktiveve. Ka një shqetësim sot që lidhet me rritjen e shpejtë të çmimeve të pasurive të paluajtshme, që ne do ta kemi në monitorim të kujdesshëm. Do të përpiqemi të mos na vërë përpara kërkesa e lartë që ekziston në këtë sektor, por të tregohemi të kujdesshëm për të vendosur në plan të parë ruajtjen e cilësisë së portofolit. Këtë vit ne fillojmë një projekt trevjeçar për të kompletuar transformimin dixhital të bankës, të fokusuar më shumë në automatizimin e proceseve, në cilësinë e të dhënave, ndryshimin e infrastrukturës teknologjike.

Sfidë patjetër janë edhe burimet njerëzore. Çështja demografike nuk është diçka për t'u injoruar. Nga këndvështrimi i kërkesës konsumatore bazë për zhvillim ekonomik, ajo ndikon madhësinë e tregut që sektori bankar shërben, por edhe cilësinë e burimeve njerëzore. Ndryshimi teknologjik hap dyert edhe për të mësuar gjëra të reja që duan kohë të zbatohen, ndaj stabiliteti i stafit, mundësia për t'i trajnuar dhe për të marrë vlerë nga ky trajnim bëhen thelbësore.

Çështja e burimeve njerëzore sigurisht që ka dimension shumë më të madh kombëtar, por në mjedisin tonë, ne përpiqemi që stafi ynë të gjejë kënaqësi në punë dhe të shohë të ardhme në këtë punë.

Në mbyllje ritheksoj se objektivat tanë janë teknologjia, rritja e qëndrueshme dhe cilësia në shërbimet me klientët, për të sjellë risi dhe vlerë të shtuar për ta. ■

