



**Konferenca për mbrojtjen e konsumatorëve të sektorit financiar: Rruga
drejt zhvillimit
Swiss Diamond Hotel, Prishtinë
18 korrik 2013,**

E nderuara zv/kryeministre znj. Kusari-Lila,
I nderuari z.Olters,
Të nderuar përfaqësues të zyrave diplomatike/zhvillimore
Të nderuar përfaqësues të sektorit financiar,
Mysafirë të nderuar,

- **Kam kënaqësinë e veçantë t'ju dëshiroj mirëseardhje** në konferencën e sotme të bashkë-organizuar me Bankën Botërore dhe në partneritet me Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.
- Në mjedisin e sotëm, kur të gjithë jemi dëshmitarë të pasojave që ka sjellë kriza financiare globale dhe së fundmi në Evropë, **çështja e mbrojtjes së konsumatorit gjithnjë e më shumë zë një rol të veçantë** në agjendën e rregullatorëve por edhe institucioneve financiare. Aq më tepër që sektori i shërbimeve financiare ka një peshë të fuqishme në rritjen ekonomike, krijimin e vendeve të punës, ndërtimin e infrastrukturës vitale dhe zhvillim të qëndrueshëm për Kosovën.
- Shërbimet dhe produktet e sektorit financiar prekin jetën e secilit qytetar të Kosovës. Prandaj, **ne i jemi mirënjohës Bankës Botërore për përkrahjen që i ka ofruar Bankës Qendrore** dhe institucioneve tjera relevante në ndërtimin e një tregu financiar që trajton konsumatorët në mënyrë të drejtë, inkurajon përfshirjen financiare dhe ndihmon qytetarët në përdorimin efektiv të shërbimeve financiare
- Zhvillimi i një mjedisi të sigurt dhe të drejtë për ofrimin e shërbimeve financiare është një nga qëllimet kryesore strategjike të Bankës Qendrore të Kosovës. **Banka Qendrore e ka zhvilluar tashmë strategjinë e vet për mbrojtjen e konsumatorit**, strategji e cila do të fokusohet në ofrimin e ndihmës ndaj përdoruesve të shërbimeve financiare për të marrë vendime duke qenë të informuar drejt dhe me kohe për të mbrojtur të drejtat e tyre.
- Po ashtu ndërtimi i një tregu financiar të sigurtë dhe të ndershëm është një punë afat-gjate që kërkon një angazhim të vazhdueshëm të institucioneve financiare, Bankës Qendrore dhe institucioneve tjera qeveritare. Prandaj, **rekomandimet e dala nga raporti vlerësues dhe konferenca e sotme** në bashkëpunim me te gjithë juve do renditen mbi bazën e prioriteteve që mund të zbatohet brenda disa muajsh, në ato që do të zbatohen brenda disa vitesh.

Konferenca e sotme duhet të reflektojë në tri fusha të rëndësisë së veçantë për përmirësimin e praktikave me të cilat ballafaqohet konsumatori:

1. Si të sigurohemi që institucionet financiare i **trajtojnë me korrektësi klientët** ne raport me të drejtat e tyre dhe zhvillojnë mekanizmat e brendshëm te trajtimit të ankesave;
 2. Si të **parandalojmë praktikat e këqija** në procesin se si institucionet financiare i trajtojnë konsumatorët, dhe
 3. Si t'i ngrisim njohuritë e konsumatorëve për të mbrojtur të drejtat e tyre duke u siguruar një trajtim fer dhe të merituar.
- Rrjedhimisht, BQK-ja në aspektin institucional ka fuqizuar edhe më tepër **strukturën e saj organizative** që përmes aktivitetit mbikëqyrës të analizojë me kujdes të gjitha komponentet e lartpërmendura për të përmirësuar dhënien e informacionit për klientët, dhe avancuar njohuritë e tyre për të përdorur këtë informacion për vendim-marrje në zgjedhjen e produkteve dhe shërbimeve financiare.
 - Në vazhden e këtyre proceseve sot në bashkëpunim me Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, zv/kryeministren Kusari-Lila do të nënshkruajmë **Memorandumin e Mirëkuptimit**, që si qëllim kryesor ka bashkëpunimin në fushën e trajtimit të ankesave dhe ndarjen bilaterale të informatave që kanë të bëjnë me konsumatorët e sektorit financiar. Ne i jemi mirënjohës Ministrisë së Tregtisë dhe në vecanti Z. Kusari-Lila duke e ditur që me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve Ministria e Tregtisë dhe Industrisë ka mandatin e plotë për mbrojtjen e konsumatorit dhe ju falënderojmë Ju dhe stafin e Ministrisë për gatishmërinë dhe bashkëpunimin e shkëlqyer që kemi pas gjatë këtij procesi.
 - Aq sa janë të rëndësishme të drejtat e konsumatorëve, po aq të rëndësishme janë edhe të drejtat e institucioneve financiare, dhe si rezultat i kësaj, ne kemi **themeluar divizion te veçantë brenda BQK-së** për trajtimin e ankesave që vijnë edhe nga vetë institucionet financiare.
 - Një aspekt tjetër shumë i rëndësishëm në mbrojtjen e konsumatorëve është edhe çështja e **edukimit financiar**. Vendimet e konsumatorëve për shfrytëzim të produkteve dhe shërbimeve merren mbi bazën e informacionit të plotë dhe të drejtë, si dhe njohurive që kanë për të kuptuar këto informacione, prandaj edhe shpalosja e tyre nga institucionet financiare është shumë kritike. Për më tepër qasja e tillë shpie drejt një konkurrence të drejtë të të gjithë akterëve të sektorit financiar.
 - Banka Qendrore do të jetë e përkushtuar që në bashkëpunim me institucionet relevante të **implementojë strategjinë për mbrojtjen e konsumatorëve të sektorit financiar dhe strategjinë afatgjatë të**



edukimit financiar, e cila do të mundësojë që të avancojë kulturën mbi konceptet themelore financiare për të drejtat e konsumatorëve por edhe obligimeve të tyre siç janë rregullat për huamarrje të përgjegjshme.

- Megjithatë, mbrojtja e konsumatorit do të jetë efektive vetëm nëse **konsumatorët në mënyrë aktive mbrojnë të drejtat e tyre**. Është e rëndësishme që qytetarët vazhdimisht të kërkojnë informata për të krahasuar kushtet dhe afatet e produkteve financiare - dhe më e rëndësishme është që ata të ngrenë zërin e tyre në qoftë se ndeshen me probleme. Gabimet ndodhin, andaj institucionet financiare duhet të jenë të vetëdijshëm për gabimet dhe t'u jepet një shans për t'i korigjuar ato - por nëse nuk e bëjnë një gjë të tillë, BQK-ja në bashkëpunim me institucionet relevante për mbrojtje të të drejtave të konsumatorëve do të reagojë me kohe në pajtueshmëri me kornizën ligjore në fuqi.
- Shqyrtimi diagnostik i mbrojtjes së konsumatorit dhe edukimi financiar në Kosovë është pjesë e një serie diagnostike të Bankës Botërore realizuar në mbi 20 vende në Evropë dhe gjetkë që fokus kryesor ka analizën e aspektit ligjor të mbrojtjes së konsumatorit në sektorin financiar, trajtimit të ankesave, sjelljes në treg të institucioneve financiare dhe aspektin e edukimit financiar. **Shqyrtimi diagnostik është vetëm hapi i parë i përkrahjes së Bankës Botërore** për të ndihmuar në zhvillimin e një regjimi më efektiv për mbrojtjen e konsumatorit dhe Banka Botërore do të vazhdojë të mbështesë autoritetet e Kosovës të udhëhequra nga Banka Qendrore e Kosovës për t'u siguruar se përdoruesit e shërbimeve financiare kanë një kornizë stabile që u mundëson të kenë një trajtim të duhur dhe janë të aftë për të mbrojtur të drejtat e tyre.
- Në konkludim, dëshiroj të **falënderoj Bankën Botërore për ndihmën në këtë proces dhe Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë** për një bashkëpunim të shkëlqyer, dhe të gjithë juve përfaqësues të institucioneve tjera relevante për bashkëpunim në të ardhmen.
- **Ju falënderoj për pjesëmarrje** dhe ju dëshiroj një konferencë të frytshme.

Faleminderit.