

# Takimi i katërt i ekipës për menaxhim të projektit për zvogëlim të pagesave në para të gatshme në Kosovë

Ekipi menaxhues i projektit në kuadër të Këshillit Kombëtar të Pagesave (KKP)

21 Shtator, 2011

# Përmbajtja

- Hyrja dhe prezantimi I pjesëmarrësve të ri në ekipën për reduktim të transaksioneve në para të gatshme (11:00 - 11:10)
- Miratimi I procesit dhe konkluzioneve të takimit të fundit (15 Qershor,2011)
  - Vonesat në përgjigje për plotësimin e pikave të konkluzioneve të takimeve – arsyeja dhe masat (11:10 -11:30)
- Prezantimi dhe diskutimet lidhur me propozimet e anëtarëve të grupit punues -krijimi i listës së ngushtë për përcjellje të mëtejme (11:30 -12:00)
- Vendosja e objektivave të matshme për projektin – kush, si ,etj (12:00 -12:10)
- Lidhur me Visa dhe MasterCard – ftesa për takimin e ardhshëm (12:10 – 12:20)
- Hapat e ardhshëm - nga konkluzionet (12:20 – 12:30 )

# **1. Miratimi i procesit dhe konkluzioneve të takimit të fundit (15 Qershor, 2011)**

# **2. Prezantimi dhe diskutimet lidhur me propozimet e anëtarëve të grupit punues**

## Propozimet e anëtarëve të grupit punues

(nga BQK –ashtu si janë prezantuar në takimet e mëhershme : plani I veprimit dhe implementimi I shtyllës së III të SZHSP(qendra procesuese ndërbankare e kartelave),përkrahja dhe iniciativat kanë ardhur nga komuniteti financiar dhe jo-financiar

1. Ka nevojë për iniciativa dhe aktivitete konkrete në reduktimin e pagesave në para të gatshme nga të gjitha institucionet (përfshi bankat komerciale, kompanitë publike, kompanitë private ,agjencionet qeveritare,etj
2. Kompanitë publike duhet të zgjerojnë rrjetin e tyre ku klientëve të tyre u ofrohet Debitimi Direkt , sepse aktualisht ky shërbim është shumë i limituar dhe ofrohet vetëm në zyrat qendrore të kompanive. Kompanitë publike duhet gjithashtu të zhvillojnë plane operative për reduktim /mbyllje të sporteleve(arkave)të cilat pranojnë para të gatshme (*Vendosja e afateve kohore është e nevojshme*)

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues (DSNP/BQK – sikurse nga takimet e mëhershme)

3. Bankat komerciale duhet të zgjerojnë fushatat e tyre për shërbimet e pagesave elektronike , siç janë Debitimi Direkt, E-banking, Kos Giro,etj. dhe në të njëjtën kohë të reduktojnë tarifatat për *shërbimet e pagesave elektronike (besojmë së të hyrat e humbura nga reduktimi i tarifave do të kompensohen me rritjen e vëllimit të pagesave)*

4. Të analizohen praktikat në vendet e tjera të vendosjes së limiteve maksimale për vlerat e pagesave në para të gatshme pranë sporteve të bankave komerciale, dhe të dilet me rekomandime për institucionet e Qeverisë (MEF), bankat, etj.

***anekset 1 dhe 2 – janë pyetjet dhe përgjigjet nga bankat komerciale dhe kompanitë publike***

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues (PCB)

Propozimet e ProCredit Bank Kosova mbi hapat e ardhshëm të mundur në mënyrë që të reduktohen transaksionet në cash në Kosovë

1. Kampanje e përbashkët për vetëdijesim /edukim të publikut (për të gjitha shërbimet jo cash) e kryesuar nga **Banka Qendrore** dhe **Qeveria** së bashku me **Shoqatën e Bankave** që do të koordinojë përkrahjen nga të gjitha bankat komerciale dhe kompanitë e shërbimeve publike

a) Financimi i kësaj kampanje mund të bëhet përmes një donacioni nga BB, etj apo me pjesëmarrje të barabartë nga të gjithë palët e interesuara (bankat komerciale, BQ, Qeveria, etj)

b) Të stimulohen klientët përmes çmimeve për përdorim të pagesave jo cash-lidhur me këtë ne propozojmë që bankat komerciale të zbatojnë stimulime për klientët për pagesa jo cash individualisht. PCB deri tani në këtë drejtim ka punuar mjaft duke aplikuar: Sistemin e bonusit për klientët të cilët paguajnë përmes kartelave, lloje të tjera të pagesave përmes kartelave ( **Kos Giro në ATM, SMS Top-up**, njoftimi me SMS) rrjet i gjerë i POS në Kosove, tarifë për tërheqje në cash

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues (PCB)

### 2. Ka nevojë për një rrjet më të madh të terminaleve POS

a) Të gjitha bankat komerciale duhet të ofrojnë kartela klientëve të tyre, në këtë drejtim PCB është e gatshme të bëhet bankë agent për bankat lokale të cilat nuk kanë rrjet të gjerë të POS , shembull ashtu si ne kemi aktualisht për Bankën Ekonomike

b) Instalimi i POS terminaleve në të gjitha sportelet e kompanive të shërbimeve publike ,ku klientët mund të paguajnë faturat e tyre vetëm përmes kartelevë. Lidhur me këtë propozim bankat komerciale dhe BQ se bashku me kompanitë e shërbimeve publike duhet të punojnë ngushtë për të definuar dhe vendosur standarde unike për të gjitha kompanitë publike, për barazim të mëvonshëm, të cilat duhen për të zhvilluar softuerin e POS terminaleve (ngjashëm me standardet për faturat Kos Giro)

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues

### Propozimet per diskutim të Raiffeisen Bank- Reduktimi i Transaksioneve në para të gatshme - RBKO

#### 1. Vetëdijësimi dhe Edukimi

##### • Rezultatet e Hulumtimit

– klientët dhe tregtarët në përgjithësi nuk janë të vetëdijshëm se çfarë përfitime mund të fitojnë nga pagesa me kartela, debitim direkt, kos giro dhe cilëndo mënyrë tjetër elektronike. E perceptojnë atë si proces të vështirë, të kushtueshëm dhe mënyrë joefikase për pagesë

- Propozim – Nga BQK dhe SHBK duhet të iniciohet iniciativa për krijimin e një fushate edukative e cila do të sqaronte:
  - Cilat alternativa për pagesa janë në dispozicion
  - Si funksionojnë ato
  - Çfarë përfitime sjellin ato
  - Financimi do të kërkohet nga Visa dhe MasterCard. Gjithashtu për fushata reklamimi dhe të vetëdijësimit mund të përdorim emisione si Jeta ne Kosove për të ngritur vetëdijësimin dhe për të nxitur debat.



## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues

### Propozimet për diskutim të Raiffeisen Bank- Reduktimi i Transaksioneve në para të gatshme - RBKO

### 2. Thjeshtësimi i Proceseve

- Të thjeshtësohet procesi i regjistrimit për Debitim Direkt (one-stop-shop në bankë ose ATM)
- Të mundësohet pagesa e Kos Giro përmes ATM-ëve

### 3. Zgjerimi i rrjetës së POS dhe përdorimit

- Stimulimi i tregtarëve për instalim të POS përmes:
  - Skemës tarifore të rishikuar (sa më tepër pagesa çmimi më i ulët)
  - Largimi i ATM-ëve nga qendrat tregtare
  - Reduktim/eliminim i kostos operacionale (banka nxjerr fitim vetëm me koston e transaksionit)
  - Konkurrenca dhe shpërblimi për tregtarët më të mirë (bazuar në fushata)

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues

### Propozimet për diskutim të Raiffeisen Bank- Reduktimi i Transaksioneve në para të gatshme - RBKO

#### 4. Rritja e disponueshmërisë dhe përdorimit në institucionet tjera jo bankare

- Stimulimi i kompanive dhe organizatave tjera të ofrojnë Debitim Direkt, Kos Giro, e-Banking. Përfshi këtu kompanitë e telekomunikacionit , komunat, doganat, ambasadat , etj
- Të binden kompanitë publike që të lejojnë pagesa online (përmes e-banking apo kartave të kreditit).
- Çmime stimuluese për individë të cilët përdorin alternativa të parasë së gatshme (kosto e transaksionit)
- Mundësi fleksibile të pagesave për shumat e faturuara me Kos Giro
- Debitimi Direkt: Të lejohen klientët që lehtësisht të konfirmojnë/ refuzojnë pagesën (p.sh. pa përgjigje = konfirmim, pagesa e kthyer e nënshkruar = refuzim)

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues

### Propozimet për diskutim të Raiffeisen Bank- Reduktimi i Transaksioneve në para të gatshme - RBKO

## 5. Ligjet dhe rregullat

- Të punësohet një specialist i ligjit të bankave /pagesave për të bërë një analizë detale të praktikave më të mira të regjionit / rregullave të BE lidhur me pagesat në mënyrë që të propozohen ndërrimet në fushat si vlera më e madhe dhe llojet e pagesave të cilat mund të bëhen në para të gatshme

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues

### KEK

Në KEK, pas analizave të bëra, mendojmë se arsyet kryesore të numrit të madh të pagesave me para të gatshme janë:

- Bankat për arsye objektive, nuk i procesojnë pagesat e klientëve brenda ditës (brenda 24 orëve), por gjithnjë ditën e nesërme, pra pas së paku 24 orëve niset proceduara për kliring, dhe se shumica e klientëve janë ankuar se po shkyçen pavarësisht realizimit të pagesës në bankë (tendenca e konsumatoreve është që pagesat të bëhen ditën e fundit të afatit për pagesë). Si pasojë, ata vijnë dhe bëjnë pagesa në sportele të KEK-ut e jo në bankë.
- Arsyet tjetër është kategorizimi i konsumatoreve për furnizim me energji elektrike që bëhet me data të pagesës, pasi që shumica e bankave i vonojnë pagesat për së paku një ditë, rezulton që shumë prej konsumatorëve tanë të kategorizohen në kategori të mos pagesës me kohë.
- Mungesa e POS-ve në sportele, – Është shumë e rëndësishme që klientët të kenë mundësinë e pagesës në sportele me POS, klientët pasi që të kenë kontrolluar gjendjen e borxhit të tyre në sportel - në mungesë të POS-ëve dalin nga sportelet, i nxjerrin paratë dhe kthehen për pagese në sportel. Mendojmë që vetëdija nuk mungon por ne duhet të krijojmë mundësi të pagesës me jo-kesh.

## 2. Propozimet e anëtarëve të grupit punues KEK

- Mosnjohuria e stafit ne banka, respektivisht edhe mos-informimi i konsumatoreve, për fleksibilitetin e pagesës me Giro, pra mundësia e pagesës jo vetëm ne vlerën fikse te faturës por edhe me vlere te ndryshme nga vlera e faturës
- Kemi pasur ankesa nga klientët për tarifa (service-fee) për pagesa të energjisë përmes shërbimit e-banking (Dhe këto janë bërë pa njohuri të KEK-ut!), pavarësisht informatës nga KEK-u se pagesa e rrymës nuk ngarkohet me tarife shtesë
- Debitimi Direkt është shumë pak i mbuluar me marketing.
- E vlen të theksohet se për shkak të arsyeve të lartpërmendura si dhe të arsyeve të përmbledhura në dokumentin e përpiluar nga BQK, pagesat në Korporatën tonë për periudhën Janar-Qershor 2011 janë 85% me të gatshme.

# Termit e Referencës së Projektit dhe fushëveprimi

- Të përgatitet kodi i sjelljes dhe propozimet e mundshme për legjislacion për verimet dhe masat që duhet të ndermirën nga bankat, komuniteti i biznesit dhe individët për reduktim të vëllimit të transaksioneve në para të gatshme
- Të ndërtohet konsensusi në mes të bankave në mënyrë që të nënshkruajnë dhe zbatojnë kodin e sjelljes dhe legjislacionin e mundshëm
- Plani i veprimit bazuar në hulumtim, krahasimet regjionale dhe analiza e mangësive???

# Vendosja e objektivave të matshme për projektin

- Kush, Si, etj
- Krijimi i listës së ngushtë për përcjellje të mëtejme

# Informimi dhe diskutimi

## - Lidhur me Visa dhe MasterCard

4. Ftesa për takimin e ardhshëm  
*-Fushata për edukimin e klientëve*
5. Hapat e ardhshëm (nga Konkluzionet)



# Faleminderit

Këshilli Kombëtar i Pagesave  
<http://www.bqk-kos.org/?cid=1,59,55>