

SYNOJMË TË JEMI MË NOVATORË PËR TË ZGJERUAR BAZËN E KLIENTËVE

Union Bank e mbylli vitin 2021 me vijimësi të tendencës pozitive të rritjes disavjeçare. Flutura Veipi, Drejtore e Përgjithshme e Union Bank, thotë se, në shumë drejtime, viti 2021 ishte më i mirë se parashikimet. Sipas saj, për vitin 2022, banka synon të vijojë fokusin tek inovacioni në produkte dhe shërbime, për të zgjeruar spektrin e klientëve dhe për t'iu përgjigjur më mirë nevojave të tyre. Ajo mendon se situata inflacioniste këtë vit do të shtrojë objektiva të reja, duke përfshirë rishikimin e termave të kreditimit dhe reflektimin gradual të inflacionit të lartë në normat e interesit të kredisë dhe të depozitave.

Si do ta vlerësonit ecurinë e bankës suaj gjatë vitit 2021? Cilat ishin sfidat dhe arritjet kryesore që do të nënvizonit, për sektorin bankar në tërësi dhe bankën tuaj në veçanti?

Viti 2021 ishte pasues i vitit të vështirë 2020, ku element kryesor në fillim të tij ishte pasiguria ndaj pandemisë. Në përgjithësi, viti 2021 pati ndikim pozitiv në ecurinë e Union Bank, që rezultoi shumë më i mirë nga çfarë mund të ishte parashikuar, jo vetëm lidhur me aspektin financiar, por edhe me atë shëndetësor në tërësi dhe elementin njerëzor në staf dhe familjarët e tyre. Ndikimi pozitiv u reflektua te kredihënia dhe rezultatet e NPL-së apo provigjioneve, të cilat në vitin që lamë pas arritën shifra shumë më të mira se buxheti dhe parashikimi ynë në fillim të vitit.

Fokusi ynë në vitin 2021, bazuar në një rishikim strategjik të cilin e filluam gjatë 2020-s, duke qartësuar pozicionimin e synuar të Union Bank për një vëmendje më cilësore te klientët, punonjësit dhe komuniteti për sipërmarrje me vlerë afatgjatë. Në realizim të këtij pozicionimi, në vitin 2021 u përqendruam në transformimin e degëve, i cili është një ndryshim rrënjësor që forcon shërbimin bankar me fokus te klienti. Në rrjetin tonë të degëve, ne zgjeruam



FLUTURA VEIPI

Drejtoreshë e Përgjithshme e Union Bank

zonat e arkave, duke i transformuar ato në zona shërbimi. Transformimi u shoqërua me rritje në numrin e transakcioneve, por pa cenuar profesionalizmin e stafit, duke garantuar gjithmonë një shërbim sa më cilësor dhe të shpejtë. Rritja e cilësisë së shërbimeve tona për klientët erdhi edhe nëpërmjet numrit të lartë të trajnimeve në staf dhe investimeve dixhitale, të lidhura me teknologjinë e platformës UB Online dhe me rritje të numrit të ATM-ve, duke shtuar funksionalitetin e tyre, siç është dhe shërbimi i depozitimit të cash-it. Sot, klientët tanë kanë benefite të shtuara, të lidhura jo vetëm me shkurtimin e kohës së veprimeve, por edhe me ofrimin e shërbimeve më cilësore, duke e pasur bankën 24 orë në shërbim.

Në aspektin e fitimit, rezultatet kanë qenë shumë të kënaqshme, të bazuara në një strategji shumë të mirë investimi brenda bankës për sa i përket portofolit të diversifikuar, mes portofolit kreditor dhe investimeve. Depozitat janë rritur me mbi 70 milionë Euro duke tejkuluar

planin me 7.5% dhe duke sjellë një zgjerim total të asetëve tona me mbi 85 milionë Euro, ose 15%. Përveç kredive dhe portofolit të investimeve, paralelisht banka ka investuar në teknologji, me një numër të lartë projektesh, në mënyrë që dixhitalizimi i shërbimeve të shoqërohet edhe me automatizime dhe procesim të shpejtë të tyre. Pavarësisht nivelit të lartë të investimeve, ato nuk kanë ndikuar në rezultatin tonë të kënaqshëm, ku edhe këtë vit kemi kthyeshmëri mbi kapitalin prej mbi 14.5%, e cila është shumë e mirë për sektorin dhe bazat për rritje të mëtejshme.

Ekonomia botërore po përballët me rreziqe të reja, të lidhura me inflacionin e lartë dhe luftën në Europën Lindore. Çfarë pasojash mund të kenë këto zhvillime në ekonominë shqiptare dhe sektorin financiar në Shqipëri?

Ndërkohë që kishte një përgatitje për presionet inflacioniste, lufta në Ukrainë ishte e papritur dhe tronditëse. Nëse lufta mbetet e lokalizuar në Ukrainë, edhe ndikimi në ekonomi është më i kufizuar. Dukshëm, ndikimi i saj është në inflacion, i cili është më i lartë dhe më i shpejtë se sa parashikuar, ndikuar edhe nga kërkesa më e lartë për produkte konsumi dhe kriza energjetike. Norma vjetore e inflacionit e muajit mars 2022, në nivelin e 5.7%, do të ketë ndikim në rritjen ekonomike të vitit, duke e ulur atë nga parashikimi. Besoj se ulja do të jetë midis 1-2% nga parashikimi paraprak. Fillimi i vitit, pas një rritje të fortë 8,54% në 2021, sigurisht që është një bazë e mirë për të balancuar efektet e inflacionit dhe luftës, por ka ende shumë pasiguri rrugës. Turizmi është një sektor që ka për të pësuar rënie, pasi një pjesë e turistëve që vizitojnë Shqipërinë janë nga Europa Qendrore ku po zhvillohet dhe konflikti, si dhe duke marrë në konsideratë nevojën për stepje dhe kursim në këtë situatë inflacioni. Element tjetër që do të çojë në rritje më të ulët nga parashikimi është reduktimi i konsumit, si pasojë e inflacionit në rritje.

KUJDESI

Situata e luftës dhe rreziku i inflacionit shtojnë një objektiv më shumë këtë vit. Më kryesori është menaxhimi me kujdes i situatës, rishikimi i termave të kreditimit, reflektimi i inflacionit në normat e kredisë drejt rritjes, që besoj i gjithë sistemi bankar do ta ndjekë, ose një reflektim në të dy kahet, si në rritje të kostos së fondeve dhe të kredisë për kreditim sa më cilësor.

Norma e borxhit publik ndaj PBB është e lartë dhe kufizon përdorimin nga qeveria të këtij mekanizmi, duke investuar nëpërmjet rritjes së borxhit. Optimale do të ishte një ulje borxhi në vite të mira, për t'u rritur në raste nevojë si tani, kur një masë mund të ishte subvencionimi i disa çmimeve, ose kompensimi tek individët, nëpërmjet një pakete nga qeveria për të kompensuar rritjen e kostos së jetesës. Është e qartë se vijmë pas dy viteve e gjysmë, ku efekte të mëdha si tërmeti i 2019-s dhe COVID, kanë shtuar presionet për shpenzime publike, por ndoshta ky është një shembull për të menduar në afat të gjatë dhe me skenarë, si pozitivë dhe negativë, në planifikimet e financave publike.

Sistemi bankar, si pasojë e inflacionit në rritje, përballët menjëherë me një kërkesë të shtuar për kredi, si pasojë e ndryshimit të konsumit, pritshmëritë për shtrenjtim të mëtejshëm çmimesh, që sjellin kërkesë më të lartë te kompanitë për investime në kapital qarkullues, si dhe një përshpejtim të ritmeve të tjetërsimit nga individët të kursimeve në prona të patundshme.

Duke qenë se kërkesa është e shtuar nga këta faktorë, bankat duhet të jenë të kujdesshme, pasi kjo situatë prek dhe shtresa popullsisë me të ardhura më të ulëta, si individë dhe kompani tregtare të vogla, të cilat janë strukturat më të ndikuara në çdo krizë. Rritja e çmimit të produkteve kryesore të shportës, si ushqimet, por dhe çmimi i karburanteve, ndikojnë në kapacitetin e individëve dhe firmave si për të paguar borxhin në sistem, ashtu edhe për të marrë më shumë në rast nevojë. Transferimi i rritjes së kostove te çmimi për të ruajtur marzhet e fitimit nuk ndodh shpejt dhe në të njëjtën masë.

Banka Qendrore, me rritjen e normës bazë, duke e dyfishuar nga 0.5% në 1% në muajin mars, tregoi që duhet të merren masa për frenim të konsumit dhe investimeve, si dhe transmetimin në çmim, që do të thotë rritje të normave të interesit të kredisë dhe të fondeve. Bankat kanë reaguar shumë pak. Ne e kemi reflektuar këtë situatë në rishikim të normave të kredisë, duke nxitur klientët për të marrë kredi në Lek, si një mekanizëm mbrojtje nëse të ardhurat e tyre janë në këtë valutë dhe mosekspozim nga rreziku i kursit të këmbimit. Jemi duke parë dhe normat e depozitave, ku kemi vlerësuar me rritje disa produkte dhe po shohim gjithë gamën aktualisht. Bankat lëvizin shumë ngadalë në këtë drejtim. Duhet të jemi më aktivë dhe të guximshëm dhe, në të njëjtën kohë, të edukojmë klientët, pasi kjo është një mundësi për të përmirësuar cilësisht tregun dhe informacionin që duhet të kenë aktorët në të.

Cilat janë pritshmëritë dhe objektivat tuaja kryesore për ecurinë e biznesit gjatë vitit 2022?

Situata e luftës dhe rreziku i inflacionit shtojnë një objektiv më shumë këtë vit. Më kryesori është menaxhimi me kujdes i situatës, rishikimi i termave të kreditimit, reflektimi i inflacionit në normat e kredisë drejt rritjes, që besoj i gjithë sistemi bankar do ta ndjekë, ose një reflektim në të dy kahet, si në rritje të kostos së fondeve dhe të kredisë për kreditim sa më cilësor.

Për të menaxhuar situatave të jashtëzakonshme, ka elemente të tjera në sistem që vazhdojnë ecurinë, duke parë përpara dhe me plane afatgjata, që rreziqet afatshkurtra nuk i ndikojnë.

Së pari, uroj që të arrihet optimizimi, i cili vjen nga përthithjet e kryera vitet e fundit dhe të kemi një sektor që do të vazhdojë të fokusohet në zhvillim dhe përmirësim të vazhdueshëm. Sektori bankar, në përgjithësi, ka hyrë prej vitesh në një transformim të vazhdueshëm që shtyhet nga zhvillimet teknologjike, të cilat pandemia COVID i nxori më në pah, kryesisht në drejtim të dixhitalizimit të shërbimeve, por dhe mënyrës së punës, e cila ka ndryshuar dhe nuk besoj se do të ketë kthim më pas.

Bankat duhet të sjellin në treg gjithnjë e më shumë produkte inovatore dhe të jenë më të hapura për të tërhequr më shumë njerëz pranë sistemit bankar, pasi duket sikur sistemi bankar është pozicionuar në një kategori të caktuar klientele. Ndërkohë, paketat me ndryshime rregullatore, që burojnë nga strategjia e Bankës së Shqipërisë për sa i përket strategjisë kombëtare të pagesave, mes tyre paketa bazike, rishikimi i normave të interesit të kredisë konsumatore në maksimum, po krijojnë mundësinë që klienti të sillet dhe të tërhiqet më shumë nga sistemi bankar.

Në fakt, kjo është një përjasje e sistemit ndaj të gjithë bazës së klientëve. Këtë, sistemi mund ta bëjë i vetëm, por mund ta bëjë dhe në bashkëpunim me agjentë, siç është mundësia që të ndodhë në vijim. Uroj që konsolidimi të sjellë më shumë vëmendje nga sektori, te tregu dhe klienti, duke e vënë klientin në fokus dhe duke i bërë bankat që gjithmonë e më shumë të analizojnë, të afrojnë dhe të sjellin produkte inovatore dhe shërbime gjithnjë e më cilësore për klientin. Zhvillimi i fintech është një fakt i pranishëm dhe në tregun tonë. Ai do të plotësojë një pjesë të shërbimeve financiare që bankat nuk e plotësojnë dhe kanë mundësi të jenë më tërheqëse për brezin e ri. Sistemi bankar ka nxitjen, tani më shumë se më parë, për të dëshiruar dhe për të kërkuar që inovacioni dhe fokusi te klienti të jenë themele të mënyrës se si mendojnë dhe veprojnë bankat. Për Union Bank, kjo është mënyra se si operojmë paralelisht me fokus në çdo segment klientele, duke qenë gjithëpërfshirëse dhe duke ngritur vlerë në diversifikim, si në baza klientele, portofoli investimesh dhe shërbimesh. ■