

SUKSES NUK ËSHTË VETËM RRIJTJA, POR AFTËSIA PËR TË NDËRTUAR NJË MODEL TË QËNDRUESHËM AFATGJATË

Në vitin 2026 pritet që fokusi i sektorit bankar të zhvendoset nga rritja drejt cilësisë së saj. Flutura Veipi, Drejtore e Përgjithshme e Union Bank, thotë për “Monitor” se mjedisi konkurrues dhe ngushtimi i marzheve kërkojnë që bankat të diversifikojnë burimet e të ardhurave dhe të rrisin efikasitetin operacional. Gjithashtu, ajo thekson se struktura e kreditimit kërkon balancim më të mirë. Sektorët e ekonomisë nuk kanë shumë diversifikim, me një përqendrim të lartë në investime në pasuri të paluajtshme dhe sektorë të lidhur ngushtë me turizmin, të cilët mund të jenë sezonalë dhe të ndjeshëm ndaj zhvillimeve në tregje më të gjera, siç janë konfliktet dhe pasojat inflacioniste që burojnë prej tyre.

Transformimi digjital, sipas saj, do të vazhdojë të jetë përparësi strategjike, duke ndërthurur cilësinë e shërbimit ndaj klientit, paralelisht me një vëmendje të shtuar ndaj sigurisë kibernetike, e cila po bëhet komponent kritik i besimit dhe i qëndrueshmërisë në sektor. Znj. Veipi thekson se suksesi në këtë fazë nuk do të përcaktohet vetëm nga rritja, por nga aftësia për të ndërtuar një model të qëndrueshëm dhe të balancuar në afatgjatë.

Si e vlerësoni ecurinë e aktivitetit të bankës suaj gjatë vitit të kaluar dhe cilat ishin, në këndvështrimin tuaj, zhvillimet më të rëndësishme për sektorin bankar në përgjithësi?

Viti 2025 për sektorin bankar shqiptar përfaqëson një moment zhvillimi me elemente reflektuese për orientimin e ardhshëm, pasi tregu po hyn në një fazë më konkurruese dhe më selektive në rritje. Sinjalet e marra për hyrje të aktorëve të rinj, pas një periudhe të gjatë konsolidimi, treguan se dinamika e tregut po ndryshon dhe se standardet e konkurrencës po rriten.

Në këtë kontekst, Union Bank e ka mbyllur vitin duke ruajtur dhe duke konsoliduar pozicionin e saj në treg, me një peshë prej rreth 5.3% në totalin e aseteve të sektorit bankar, 6.3% në portofolin e kredive dhe rreth 4.8% në depozita. Performanca jonë, gjithmonë më e lartë se mesatarja e tregut, na ka



FLUTURA VEIPI

Drejtoresh e Përgjithshme Ekzekutive e Union Bank

lejuar të fitojmë pjesë tregu, duke krijuar çdo vit sfida pozitive dhe shtytëse për ne. Rezultati financiar është shumë i kënaqshëm: ROE e bankës për vitin 2025 është 16.6% (krahasuar me tregun 15.6%), çka na mundëson një rritje të qëndrueshme edhe për vitin 2026, si dhe siguron një mirëkapitalizim dhe mundësi për të mbështetur modernizimin e shërbimeve tona dhe të infrastrukturës, për të qenë një bankë e sigurt për klientët tanë.

2025-a shënoi një periudhë që konfirmoi se tregu po hyn në një fazë më të matur, ku diferenca nuk do të përcaktohet nga madhësia, por nga cilësia e vendimmarrjes, fokusimi strategjik dhe aftësia për t'u përshtatur me një realitet më kompleks. Rritja e përgjithshme mbetet relativisht e qëndrueshme, me një strukturë asetesh të mirëdiversifikuar dhe një kreditim të balancuar mes kredive ndaj individëve dhe aktiviteteve tregtare. Ne qëndrojmë të plotësuar në ofertën tonë financiare për një gamë të gjerë klientele, duke qenë një faktor mbështetës në realizimin e planeve të tyre, si personale ashtu edhe të biznesit,

duke i analizuar me fleksibilitet, shpejtësi dhe standard të lartë çdo klient.

Ndërkohë që ka një thellim të digjitalizimit të produkteve dhe shërbimeve bankare, paralelisht, në dy vitet e fundit, po shohim edhe një rritje të numrit të degëve dhe punonjësve të sektorit bankar. Kur prisni të arrijmë në një fazë të reduktimit të pranisë fizike të bankave dhe zhvendosje në shkallë më të gjerë drejt bankingut digjital?

Në pamje të parë, zhvillimet në sektor mund të duken kontradiktore: nga njëra anë kemi një avancim të shpejtë të digjitalizimit, ndërsa nga ana tjetër, rrjeti fizik jo vetëm që nuk reduktohet, por në disa raste edhe zgjerohet. Procesi historik ka treguar se qenia njerëzore ka nevojë për të dyja: si për kontaktin fizik, për këshillim dhe procese që kanë në thelb besimin, ashtu edhe për informacion cilësor, në momentet kur klienti duhet të marrë vendime. Kjo kërkon një partneritet që mbështetet edhe te kontakti fizik dhe, si pasojë, te prania ndaj klientëve.

Në të njëjtën kohë, klienti kërkon shpejtësi dhe akses në shërbime në çdo kohë për kryerjen e transaksioneve. Sot kjo qasje është kuroreëzuar në një terminologji të re të sektorit, “Phygital”, që pasqyron qartë nevojën për të operuar me të dy kanalet e shërbimit. Kjo i shton një sfidë tjetër sistemit: të qenët eficient dhe produktiv.

Ne ruajmë rrjetin tonë fizik, duke e zgjeruar atë (jemi duke hyrë në Gjirokastër), pasi vendi ka pësuar një transformim pas periudhës së Covid-it në vlerën që kanë marrë qytetet. Kjo ndodh edhe pse demografia është nën presion negativ, për shkak të tendencës së viteve të fundit në qytetet e vogla.

Në të njëjtën kohë, ne kemi investuar në mënyrë të qëndrueshme në transformimin digjital të bankës. Union Bank tashmë ka lançuar një platformë të përditësuar digjitale, e cila ofron një përvojë më të avancuar dhe intuitive si për individët, ashtu edhe për bizneset. Qëllimi ynë ka qenë ridizajnimi i gjithë eksperiencës së klientit, nga aksesueshmëria te shpejtësia dhe personalizimi



DIVERSIFIKIMI

Si në bazën e klientëve ashtu edhe në strukturën e aseteve, mbetet baza më e fortë për të siguruar rritje të qëndrueshme. Njëkohësisht, përmirësimi i vazhdueshëm i proceseve dhe teknologjisë, gjithmonë duke dëgjuar zërin e klientit, është thelbësor. Transformimin digjital, i cili do të vazhdojë të jetë përparësi strategjike. Për Union Bank, avantazhi konkurrues do të vijë gjithnjë e më shumë nga shpejtësia e adaptimit dhe cilësia e shërbimit ndaj klientit, paralelisht me një vëmendje të shtuar ndaj sigurisë kibernetike, e cila po bëhet komponent kritik i besimit dhe qëndrueshmërisë në sektor.

Masat e ndërmarra nga Banka e Shqipërisë janë në drejtimin e duhur dhe kontribuojnë në ruajtjen e stabilitetit të sistemit. Aktualisht, sektori bankar paraqitet i qëndrueshëm, me nivele të ulëta të kredive me probleme dhe bazë të fortë kapitali.

Në këtë kontekst, edhe në rast të një korigjimi të mundshëm, sektori duket i përgatitur për ta përballuar atë, për sa kohë ruhet disiplina në kreditim dhe një qasje e kujdesshme ndaj rrezikut. Pas këtyre ndryshimeve, në Union Bank nuk pati rënie të dukshme kreditimi në këtë produkt, kjo pasi banka ka qenë e kujdesshme në përjasje dhe para se këto masa të merrnin efekt.

Cilat mendoni se do të jenë çështjet dhe sfidat kryesore për sektorin bankar për vitin 2026?

Në vitin 2026 pritet që fokusi të zhvendoset nga rritja drejt cilësisë së saj. Sfida e përfitueshmërisë mbetet thelbësore. Mjedisi konkurrues dhe ngushtimi i marzheve kërkojnë që bankat të diversifikojnë burimet e të ardhurave dhe të rrisin efikasitetin operacional. Gjithashtu, struktura e kreditimit kërkon një balancim më të mirë. Sektorët e ekonomisë nuk kanë shumë diversifikim, me një përqendrim të lartë në investime në pasuri të paluajtshme dhe sektorë të lidhur ngushtë me turizmin, të cilët mund të jenë sezonale dhe të ndjeshëm ndaj zhvillimeve në tregje më të gjera, siç janë konfliktet dhe pasojat inflacioniste që burojnë prej tyre. Kjo rrit përgjegjësinë e bankës për të qenë gjithmonë dy hapa përpara dhe për të reaguar me shpejtësi.

Diversifikimi, si në bazën e klientëve ashtu edhe në strukturën e aseteve, mbetet baza më e fortë për të siguruar rritje të qëndrueshme. Njëkohësisht, përmirësimi i vazhdueshëm i proceseve dhe teknologjisë, gjithmonë duke dëgjuar zërin e klientit, është thelbësor. Dua të theksoj transformimin digjital, i cili do të vazhdojë të jetë përparësi strategjike. Për Union Bank, avantazhi konkurrues do të vijë gjithnjë e më shumë nga shpejtësia e adaptimit dhe cilësia e shërbimit ndaj klientit, paralelisht me një vëmendje të shtuar ndaj sigurisë kibernetike, e cila po bëhet komponent kritik i besimit dhe qëndrueshmërisë në sektor.

Në fund, menaxhimi i rrezikut në një mjedis gjithnjë e më kompleks mbetet një element thelbësor. Suksesi në këtë fazë nuk do të përcaktohet vetëm nga rritja, por nga aftësia për të ndërthurr një model të qëndrueshëm dhe të balancuar në afatgjatë. ■

i shërbimeve. Gjithashtu, përmes pajisjeve për depozitime cash (ATM dhe Vivex), ne kemi zgjeruar më tej mundësitë e arkëtimeve dhe tërheqjeve në formatin Banking 24H, si dhe kemi shtuar rrjetin e POS dhe e-commerce, për t'u ofruar klientëve tanë biznese më shumë mundësi për të pranuar pagesa elektronike.

Paralelisht, kemi prezantuar edhe platformën e re Union Change, një hap i rëndësishëm në drejtim të inovacionit dhe zgjerimit të shërbimeve tona digjitale. Kjo platformë është një treg ku klientët e bankës mundësojnë këmbim në kohë reale ndërmjet ofertuesve dhe kërkuesve për këmbime.

Në vijim të një cikli konsolidimi që zgjati rreth një dekadë, në vitin 2026, numri i bankave tregtare aktive në Shqipëri pritet të rritet për herë të parë pas 20 vjetësh. Besoni se ndodhemi në fillimet e një cikli të ri zgjerimi të bankave në treg apo në afat të gjatë, sistemi bankar do t'i kthehet përqendrimit dhe konsolidimit?

Zhvillimet që po shohim aktualisht në tregun bankar shqiptar janë reflektim i një faze natyrore evolucioni. Pas një periudhe të gjatë konsolidimi, interesi për hyrje të reja apo zgjerim aktiviteti është një tregues pozitiv i besimit ndaj stabilitetit të sistemit dhe potencialit të ekonomisë shqiptare.

Në këtë kuptim, rritja e numrit të aktorëve mund të sjellë impuls të ri konkurrues, duke nxitur inovacionin, përmirësimin e shërbimeve dhe një orientim më të theksuar drejt klientit. Për Union Bank, kjo përkthehet në një mjedis më dinamik, ku fleksibiliteti dhe fokusimi strategjik bëhen edhe më të rëndësishëm.

Nga ana tjetër, është e rëndësishme të theksohet se sektori bankar operon mbi disa faktorë strukturorë që mbeten të qëndrueshëm në kohë. Kërkesat për kapital, investimet në teknologji dhe standardet rregullatore janë në rritje të vazhdueshme dhe kërkojnë kapacitete të konsiderueshme për t'u përballuar. Në këtë kontekst, pa përjashtuar faza më dinamike në afat të shkurtër, është e natyrshme që në afat më të gjatë, tregu të ruajë një nivel të caktuar përqendrimi, i cili garanton stabilitet dhe efikasitetin operacional. Në fund të fundit, më shumë sesa numri i bankave, ajo që ka rëndësi është cilësia e konkurrencës dhe aftësia e sektorit për të mbështetur zhvillimin ekonomik në mënyrë të qëndrueshme. Në këtë drejtim, çdo zhvillim që rrit standardet dhe zgjeron mundësitë për klientët është një hap në drejtimin e duhur.

Vitin e kaluar, Banka e Shqipërisë vendosi për herë të parë disa kufizime direkte në huadhënien për blerjen e pasurive të paluajtshme rezidenciale, por sërish kredia në këtë segment vazhdoi rritjen me ritme të larta. Si i vlerësoni rreziqet e lidhura me ekspozimin në tregun e pasurive të paluajtshme dhe si do t'i përballonte sektori efektet e një krize të mundshme në këtë treg?

Rritja e kreditimit në segmentin e pasurive të paluajtshme është reflektim i zhvillimeve pozitive në ekonomi dhe kërkesës së qëndrueshme në treg. Megjithatë, kjo kërkon një qasje të balancuar dhe të kujdesshme nga bankat. Për ne, fokusi mbetet në cilësi dhe portofolit dhe diversifikimi i tij. Rreziku nuk lidhet vetëm me nivelin e ekspozimit, por me përqendrimin dhe standardet e kreditimit.