

# Mbrojtja e konsumatorëve në sektorin bankar





## Mbrojtja e konsumatorëve në sektorin bankar

Maj 2019

## Përmbajtja

Përmbledhje ekzekutive	4
Hyrje	5
Shqyrtim i Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve	6
Roli i BQK-së në mbrojtjen e konsumatorëve	8
Roli i edukimit financiar në mbrojtjen e konsumatorëve	9
Obligimet e bankave në shpalosjen e çmimeve dhe ankesat e konsumatorëve	10
Përshtypjet e konsumatorëve rreth shërbimeve të bankave	15
Përfundimi dhe rekomandimet	20

## Përmbledhje ekzekutive

Në qershor 2018 ka hyrë në fuqi Ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorëve.<sup>1</sup> Për dallim nga ligji i kaluar, ky ligj është në harmoni me direktivat e Bashkimit Evropian për mbrojtjen e konsumatorëve. Konkretisht, ligji përmban obligimet për mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me shitjet, çmimet, praktikat e padrejta tregtare, reklamimin krahasues dhe marrëveshjet financiare. Gjithashtu, ligji është plotësuar edhe me masa që ndalojnë shitjen e produkteve të alkoolit dhe cigareve tek personat nën moshën 18 vjeç, vendosjen e flamurit të origjinës së produktit nga shitësit në dyqane dhe obligimin e shitësve për kthimin e monedhave të imëta.

Ky raport trajton një pjesë të veçantë të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, konkretisht seksionin për marrëveshjet e kredive për konsumatorë. Përveç trajtimit të plotësimeve dhe ndryshimeve ligjore lidhur me këtë pjesë, kemi analizuar edhe mbrojtjen e konsumatorëve kredimarrës, specifikisht informimin e tyre në vijë me kërkesat ligjore rreth produkteve dhe shërbimeve të bankave dhe progresin e institucioneve gjegjëse në mbrojtjen dhe informimin e tyre.

Të gjeturat nga rishikimi i Ligjit tregojnë se plotësimi i pjesës rreth kredive është në interes të mbrojtjes së konsumatorëve. Në veçanti, ligji obligon krijimin e formularit të informatave mbi kreditë e konsumatorëve që shërben si mjet për kredimarrësit potencial që të krahasojnë ofertat e ndryshme të kredive dhe të kuptojnë në detaje detyrimet e kredisë. Ndërsa, nga analizimi i çmimoreve dhe tarifave në ueb-faqe të bankave, gjejmë se jo të gjitha bankat prezantojnë informatat e obliguara me ligj. Po ashtu, bankat dallojnë në llojin e informatave që i përfshijnë në çmimoret e tyre.

Sa i përket kënaqshmërisë dhe besueshmërisë në institucione financiare, gjetjet e anketës sonë tregojnë se një pjesë e të anketuarve nuk kanë besim në bankat komerciale. Megjithatë, vetëm pak më shumë se gjysma kanë njohuri se mund të ankohen në bankë e Banka Qendrore e Kosovës (BQK), por as pesë përqind e tyre nuk e dinë se mund të ankohen edhe në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë (MTI). Ndërkaq, pakënaqësitë kryesore në marrjen e kredive janë për informatat rreth pagesave administrative apo ndëshkuese.

Por, përveç rregullimit ligjor, edukimi financiar i qytetarëve, konsiderohet thelbësor për krijimin e sistemeve financiare të besueshme. Studimet në vende të ndryshme tregojnë se edhe njerëzit që janë më të shkolluar dhe me të ardhura të mira kanë problem për të kuptuar konceptet financiare. Në lidhje me këtë, BQK krijon video informuese, ka divizion për edukimin financiar dhe organizon aktivitete me nxënës e studentë. Përkundër kësaj, videot që i publikon nuk i arrijnë një pjesë të madhe të qytetarëve. Po ashtu, BQK nuk ka sistem të mirëfilltë të matjes së ndikimit të kampanjave edukuese përmes ndonjë ankete të njohurive financiare apo njohurive ligjore. Anketa jonë nxjerr në pah se edhe në Kosovë rreth 19% e klientëve bankarë ngatërrojnë dallimet në mes të kartelës së debitit dhe kreditit, si dhe 35% ngatërrojnë dallimet në mes të normës nominale të interesit dhe normës efektive të interesit.

Pikëpamja e bankave të licencuara në lidhje me shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve të tyre apo praktikave informuese mungon në këtë analizë për shkak të mosbashkëpunimit. Pavarësisht nga kjo, një kombinim i zbatimit të ligjit me kampanja të edukimit financiar nga institucionet përgjegjëse si dhe bashkëpunim me shoqërinë civile do të ndihmonin në qëndrueshmërinë financiare të individëve apo entiteteve, si dhe do të krijonte një sistem të besueshëm financiar.

<sup>1</sup> Ligji nr. 06/L-034 për mbrojtjen e konsumatorit. Neni 97.3. Burimi: <https://bit.ly/2F3xfy2>.

# Hyrje

Në përgjithësi, mbrojtja e konsumatorëve është një praktikë që rregullohet ligjërisht dhe synon eliminimin e praktikave mashtruese të shpërndarjes së informatave të pavërteta për produktet dhe shërbimet e ofruara në tregje të ndryshme.

Mbrojtja e konsumatorëve në shërbime financiare duhet të vendos rregulla të qarta për institucionet financiare për shërbimet që ofrojnë dhe mënyrën e reklamimit të tyre. Kjo ndihmon që klientët e bankave të marrin vendime të mirë-informuara dhe të kenë një adresë për të shprehur pakënaqësitë apo për të kërkuar zgjidhjen e problemeve potenciale.

Me hyrjen në fuqi të ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve janë radhitur disa obligime për sektorin financiar, përfshirë bankat, institucionet financiare dhe kompanitë e sigurimeve të cilat është me rëndësi të zbatohen. Me rritjen e produkteve financiare, rrezikut, skemave mbështetëse për bankat duke mbuluar rrezikshmërinë e kredive për ndërmarrje mikro, të vogla dhe të mesme (NVMV), si dhe synimit të integritimit në Bashkimin Evropian, një rregullim i denjë i mbrojtjes së konsumatorëve është i domosdoshëm.

Ky hulumtim ka për qëllim të ofrojë një pasqyrë të rregullimit ligjor të mbrojtjes së konsumatorëve në marrjen e kredive dhe blerjen e shërbimeve financiare nga bankat e licencuara në Kosovë. Kështu, mund të analizojmë nëse qasja e gjerë në produkte të ndryshme financiare është në përfitim të konsumatorëve, u mundëson marrjen e vendimeve bazuar në informata të sakta, të dinë të drejtat e tyre si dhe të vërejnë shkeljet ligjore në mënyrë që të krijojnë besim në sektorin financiar formal.

# Shqyrtim i Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve

Në Ligjin e ri për mbrojtjen e konsumatorëve janë bërë ndryshime dhe plotësime të rëndësishme rreth marrëveshjeve të kredive për konsumatorë. Informacioni para-kontraktor tani duhet të përfshijë të dhëna mbi llojin e kredisë dhe një shembull që përmban supozimet e përdorura për të llogaritur normën efektive të interesit (NEI).<sup>2</sup> Nga ky ligj buron dhe formulari i informatave mbi kreditë e konsumatorëve, formati i të cilit është përcaktuar me akt nën-ligjor nga Banka Qendrore e Kosovës (BQK) dhe është në fuqi nga 1 marsi 2019.<sup>3</sup> Ky formular përmban informata të detajuara rreth llojit të kredisë së synuar nga kredimarrësi potencial, si dhe informata të rëndësishme rreth palëve të përfshira në procesin e kredimarrjes, duke futur këtu dhe garantuesit.

Po ashtu, në Ligj është plotësuar pjesa për para-kontratat për kreditë në formën e mbitërheqjes dhe për marrëveshje të veçanta të kredisë, ku ndër të tjera, kredidhënësit do të ofrojnë informacion të mjaftueshëm në mënyrë që konsumatorët të krahasojnë oferta të ndryshme. Kurse, për mbi-tërheqjet dhe kreditë që paguhen brenda muajit, konsumatorët duhet të njoftohen të paktën rreth shumës totale të kredisë, normës së interesit, ndryshimit potencial të tarifave të aplikueshme, si dhe t'i jepet një shembull ilustrues lidhur me normën e llogaritur dhe njoftohet që mund t'i kërkohet që të paguajë shumën e kredisë në çdo kohë.

Në Ligjin e ri, në rast të refuzimit të aplikimit për kredi bazuar në të dhënat e Regjistrit Kreditor të Kosovës (RKK), kredidhënësit duhet të njoftojnë aplikuesit rreth vendimit që është bazuar tërësisht nga konsultimi i të dhënave në fjalë rreth historisë kreditore duke dhënë edhe detaje rreth atyre të dhënave.

Në rast se kredimarrësit dëshirojnë të shlyejnë kredinë para afatit të maturimit<sup>4</sup>, sipas ligjit, kredidhënësit duhet që brenda 15 ditëve të kompletojnë procedurat e mbylljes së kredisë. Në ligjin e kaluar nuk kishte një afat kohor për mbylljen e kredisë. Gjithashtu, është ulur tavan i kompensimit për kredidhënësit ku kompensimi i tyre në rast të shlyerjes së parakohshme të kredisë nga kredimarrësi, afati i maturimit të të cilave është mbi një vit, nuk kalon 1% të shumës së kredisë së paguar para afatit. Në ligjin e vjetër lejohej kompensimi prej 2%. Ngjashëm është ulur kompensimi për kreditë e shlyera para kohës që kanë afat të maturimit nën 1 vit nga 1% në 0.5%.<sup>5</sup>

2 Shënim: Norma efektive e interesit përfshin normën nominale, por edhe pagesat administrative të cilat mund të parashihen në një kontratë kreditore. Pra, koston totale të kredisë ose kthimin e depozitës, të paraqitur si normë vjetore e vlerës totale të kredisë ose kthimit total nga depozita.

Metodologjia për të llogaritur normën efektive të interesit është e përcaktuar në rregulloren për normë efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje. Burimi: <http://bit.ly/2Y1cAqA>

3 Banka Qendrore e Kosovës. Udhëzim për formularin e informatave mbi kreditë konsumuese. Burimi: <https://bit.ly/2SDpFha>.

4 Shënim: Maturimi ose koha e maturimit i referohet datës së pagesës përfundimtare të një kredie përfshirë pagesën e shumës bazë të huazuar dhe interesit.

5 Ligji nr. 06/L-034 për mbrojtjen e konsumatorit. Neni 97.3. Burimi: <https://bit.ly/2F3xfy2>.

Në ligjin e ri është shtuar edhe pjesa rreth kontratave financiare në distancë, të arritura përmes medimeve të komunikimit, mirëpo që në rastin e Kosovës përkundër ekzistimit të një baze ligjore edhe rreth nënshkrimit elektronik nuk gjen ende zbatim.<sup>6</sup>

**Tabela 1. Informatat financiare në ligjin e vjetër vs. ligjin e ri për mbrojtjen e konsumatorëve**

	Ligji i vjetër	Ligji i ri
<b>Informata të detajuara rreth kredive</b>	– Mungon formulari i standardizuar	✓ Formulari i informatave mbi kreditë e konsumatorëve
<b>Mbyllja e kredisë</b>	– E pa specifikuar	✓ 15 ditë pas njoftimit nga kredimarrësi
<b>Shlyerja e kredisë para afatit të maturimit</b>	– 2% e shumës së mbetur nëse afati i maturimit është mbi 1 vit;  1% shumës së mbetur nëse afati i maturimit është nën 1 vit;	✓ 1% e shumës së mbetur nëse afati i maturimit është mbi 1 vit;  0.5% shumës së mbetur nëse afati i maturimit është nën 1 vit;
<b>Vlerësimi i aplikimeve për kredi bazuar në RKK</b>	– I pa specifikuar	✓ I specifikuar
<b>Kontratat financiare në distancë</b>	– E pa përfshirë	✓ E përfshirë

<sup>6</sup> Intervistë me Venera Agani, Udhëheqëse e Divizionit të Ankesave të Shfrytëzuesëve të Shërbimeve Financiare në BQK.

## Roli i BQK-së në mbrojtjen e konsumatorëve

BQK rregullon rreth 120<sup>7</sup> institucione financiare ku bëjnë pjesë dhjetë banka komerciale, 11 institucione mikrofinanciare (IMF), 18 institucione financiare jo bankare (IFJB), 43 IFJB me veprimtari për këmbimin e parave, 14 sigurues, 23 ndërmjetësues me sigurime si dhe dy fonde pensionale. Roli i BQK-së është të sigurojë rregull, cilësi e besueshmëri financiare për të promovuar stabilitetin financiar, për të mbrojtur konsumatorët dhe për të krijuar një sistem financiar në mbështetje të zhvillimit ekonomik.

BQK ka kornizë ligjore për mbikëqyrjen dhe sigurimin e stabilitetit financiar si dhe për mbrojtjen e konsumatorëve dhe krahas kësaj pranon ankesa nga klientë financiarë, inspekton ankesat e drejtuara drejtpërdrejt tek bankat si dhe kontribuon në përmirësimin e politikave, rregulloreve apo udhëzimeve në këtë drejtim.

Obligimet e BQK-së rregullohen përmes një sërë ligjesh dhe rregulloresh krahas institucioneve financiare të licencuara në Kosovë. Përveç Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, BQK ka edhe disa ligje dhe rregullore të cilat janë të rëndësishme për të drejtën e konsumatorëve dhe më poshtë do të përshkruajmë disa nga to.

Ligji i plotësuar dhe ndryshuar për Bankën Qendrore ka hyrë në fuqi me 18 prill 2017 me dallime të vogla nga ai i vitit 2010. Përmes këtij Ligji përcaktohen detyrat dhe përgjegjësitë e Bankës Qendrore e cila mbështet politikat e përgjithshme të qeverisë dhe vepron me parime të ekonomisë së tregut të hapur dhe konkurrencës së lirë. Përveç që shërben si këshilltar e informator për ekzekutivin e legjislativin, BQK po ashtu mbledh e prodhon statistika e raporte relevante për sistemin financiar në Kosovë.

BQK ka të drejtë të ndërmerr iniciativa legislative apo të vendos për krijimin e politikave specifike për institucionet financiare, sikurse vendosja e minimumit të mbajtjes së rezervave në banka, apo të jetë burim i fundit për të shpëtuar ndonjë bankë nga falimentimi.<sup>8</sup> Siç është cekur dhe më herët përpos qëndrueshmërisë financiare, BQK obligohet ligjërisht të ndihmojë dhe krijojë politika për praktika të mira dhe të besueshme financiare në funksion të mbrojtjes së konsumatorëve, por jo përmes këtij ligji.

Që nga vitit 2006 është funksionalizuar edhe Regjistri i Kredive të Kosovës (RKK)<sup>9</sup> i cili është një portal online i krijuar dhe i mirëmbajtur nga BQK. Përmes këtij portali, bankat dhe institucionet tjera kredidhënëse japin informata për performancën e shlyerjes së kredive në bazë të së cilave edhe vlerësohen kredimarrësit. Gjithashtu, kredimarrësit mund të krijojnë llogari dhe të shohin në cilën kategori janë futur.<sup>10</sup>

Sa i përket procedurave për trajtimin e ankesave, bankat komerciale dhe institucionet tjera financiare janë të obliguara që të shqyrtojnë ato sipas Rregullores për Procesin e Brendshëm të Trajtimin të Ankesave. Kjo rregullore përcakton kërkesat minimale mbi procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave si dhe obligon institucionet financiare t'i regjistrojnë ankesat në mënyrë të standardizuar, t'i vlerësojnë vazhdimisht të dhënat e regjistruara dhe t'i raportojnë tek menaxhmenti i lartë, bordi i drejtorëve të bankës përkatëse dhe në BQK.<sup>11</sup>

Ndërsa, vetë BQK shqyrton ankesat e pranuar bazuar në një procedurë të brendshme për trajtimin e ankesave e cila ka natyrë procedurale dhe nuk është rregullore me karakter të obligueshëm ligjor dhe prandaj nuk mund të publikohet.<sup>12</sup>

7 Banka Qendrore e Kosovës. Lista e institucioneve financiare të licencuara/regjistruara. 4 korrik 2018. Burimi: <http://bit.ly/2XEBDKx>

8 Ligji nr. 05/L-150 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr.03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës. Burimi: <http://bit.ly/2LtEOU3>

9 Regjistri i Kredive të Kosovës. Burimi: <http://bit.ly/2VTPBvz>

10 Banka Qendrore e Kosovës. Rregullore për Regjistrin e Kredive. Burimi: <http://bit.ly/2WxkC4Y>

11 Banka Qendrore e Kosovës. Rregullore për Procesin e Brendshëm të Trajtimin të Ankesave. Burimi: <http://bit.ly/2VlnhSD>

12 Intervistë me Venera Agani, Udhëheqëse e Divizionit të Ankesave të Shfrytëzuesëve të Shërbimeve Financiare në BQK.



# Roli i edukimit financiar në mbrojtjen e konsumatorëve

Edukimi financiar është thelbësor për sigurinë dhe qëndrueshmërinë financiare të individëve, familjeve, kompanive, apo organizatave. Për këtë arsye ekzistojnë mekanizma ndërkombëtar e rajonal mbi praktikën më të mira të mbrojtjes së konsumatorëve në sektorin financiar. Përmes edukimit financiar, qytetarët përmirësojnë njohuritë e tyre rreth produkteve financiare, rreziqeve dhe mundësive financiare.

Sipas Komitetit Ekonomik dhe Social të Evropës (KESE), mbrojtja e konsumatorëve në tregjet financiare si dhe edukimi financiar është kyç. Kjo ngase konsumatorët janë duke u përballur me instrumente të ndryshme financiare dhe shpeshherë komplekse të cilat nganjëherë është e vështirë edhe të kuptohen.<sup>13</sup>

Sipas Organizatës për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OECD), niveli i njohurive financiare tek konsumatorët është i ulët, duke përfshirë edhe shtetet e zhvilluara. Sigurisht që ky nivel ndryshon sipas nivelit të shkollimit dhe të ardhurave, por të dhënat tregojnë se konsumatorët me arsim të lartë dhe me të ardhura të larta mund të jenë po aq të paditur për çështjet financiare sa ata që janë më pak të shkolluar dhe me të ardhura më të ulëta.<sup>14</sup>

Në këtë aspekt, BQK krijon dhe publikon video për të kontribuar në edukimin financiar të konsumatorëve, për t'u mundësuar këtyre të fundit nxënien e njohurive dhe shkathtësive mbi rreziqet dhe përfitimet e përdorimit të produkteve dhe shërbimeve financiare dhe të drejtat dhe detyrimet e tyre ligjore në përdorimin e tyre. Divizioni i ankesave të BQK-së ka përpiluar borshurë informative për qytetarë në të cilën shpjegohet se si të i mbrojnë të drejtat e tyre si dhe ka krijuar një video informuese në lidhje me të drejtën për ankesë. Kjo fletushkë është publikuar në uebfaqen zyrtare, ndërsa video është shpërndarë në faqen zyrtare në Facebook.<sup>15</sup>

Mirëpo, publikimi i videove informuese në rrjete sociale nuk mjafton, ngaqë numri i qytetarëve të njoftuar me këto iniciativa rrezikon të jetë tejet i vogël duke mos e arritur efektin e dëshiruar.<sup>16</sup>

BQK po ashtu ka divizionin për edukimin financiar si dhe platformën për edukimin financiar e cila gjendet vetëm në faqen kryesore të ueb faqes zyrtare.<sup>17</sup> Ndërsa tek vegëza e divizionit për edukim financiar mungon linku i platformës.<sup>18</sup> Ky divizion ka programin për edukim financiar në kuadër të të cilit organizojnë aktivitete me nxënës e studentë për rëndësinë e parasë dhe tema të ngjashme. Divizioni po ashtu krijon broshura informuese dhe materiale edukative, por nuk janë të publikuara si tërësi në ueb faqen zyrtare, por vetëm brenda platformës përkatëse.<sup>19</sup> Këto materiale nuk promovohen në rrjete sociale.<sup>20</sup> Kjo bën që efekti i aktiviteteve të tilla të jetë i kufizuar në ditë të caktura dhe për grupe nxënësish e studentësh të caktuar duke mos mundësuar shkallëzimin e njohurive për qytetarë të grupmoshave të tjera.<sup>21</sup>

13 Komiteti Ekonomik dhe Social i Evropës (KESE). Edukim Financiar për të gjithë. Burimi: <http://bit.ly/2V4cGGD>

14 Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (OECD). Rëndësia e edukimit financiar. Burimi: <http://bit.ly/2V4Feje>

15 Intervistë me Venera Agani, Udhëheqëse e Divizionit të Ankesave të Shfrytëzuesëve të Shërbimeve Financiare në BQK.

16 Kjo ngase BQK ka vetëm 6,936 pëlqime në faqen zyrtare në Facebook deri më 20 maj 2019.

17 Banka Qendrore e Kosovës. Platforma e Edukimit Financiar. Burimet: <http://bit.ly/2YXKJ5T>

18 Banka Qendrore e Kosovës. Edukimi Financiar. Burimi: <http://bit.ly/2M8vBkk>

19 Për më shumë shih: <http://bit.ly/2X92v5q>

20 Intervistë me Divizionin për Edukimi Financiar në BQK.

21 Banka Qendrore e Kosovës. Lajme rreth edukimit Financiar. Burimet: <http://bit.ly/2VX2jKf>, <http://bit.ly/2HNkDLH>

# Obligimet e bankave në shpalosjen e çmimeve dhe ankesat e konsumatorëve

Bankat në Kosovë janë të obliguara të shpalosin dhe të vënë në dispozicion për klientët listën e çmimeve për produktet dhe shërbimet që ato i ofrojnë.<sup>22</sup> Bazuar në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve<sup>23</sup> çmimet e paraqitura duhet të jenë përfundimtare, ku në rastin e sektorit bankar sipas Rregullores për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje duhet të publikohet norma efektive e interesit si indikator i kostos totale të kredisë. Këto lista të çmimeve dhe tarifave duhet të jenë të shtypura në të gjitha degët e bankave si dhe të publikuara në ueb-faqet e tyre.<sup>24</sup>

Çmimoret për kredi individuale të prezantuara nga bankat komerciale në Kosovë në ueb-faqet e tyre dallojnë për nga informatat që përfshijnë.<sup>25</sup> Si pikë kryesore në informatat që duhet të përmbajë çmimorja mbetet prezantimi i normës efektive të interesit.<sup>26</sup> Nga bankat që operojnë në Kosovë, Ziraat Bank është e vetmja bankë që nuk ka të publikuar në ueb-faqe normën efektive të interesit për kreditë individuale. Po ashtu, informatat shtesë të prezantuara në çmimore nuk janë uniforme nëpër të gjitha bankat. Shumica e bankave, siç tregon Tabela 1, nuk përfshijnë në çmimore informata sikurse nëse aplikohet tarifë për mirëmbajtjen e kredisë, provizion për parapagim apo nuk tregojnë normën e interesit mujor.

22 Banka Qendrore e Kosovës. Rregullore për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje. Burimi: <https://bit.ly/2C9bbQO>.

23 Ligji nr. 06/L-034 për mbrojtjen e konsumatorit. Burimi: <https://bit.ly/2F3xfy2>.

24 Banka Qendrore e Kosovës. Rregullore për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje. Burimi: <https://bit.ly/2C9bbQO>.

25 Shënim: janë trajtuar çmimoret e fundit të cilat kanë qenë të postuara në ueb-faqet e bankave deri më 01.03.2019.

26 Ligji nr. 06/L-034 për mbrojtjen e konsumatorit. Neni 45. Burimi: <https://bit.ly/2F3xfy2>.

**Tabela 2. Informatat e prezantuara në çmimoret për kredi individuale nga bankat në Kosovë**

**Kredi individuale**

	Raiffisen Bank	Procredit Bank	NLB	Teb Bank	BKT	Banka Ekonomike	BPB	Türkiye İş Bankası	Ziraat Bank
Shuma	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Provizioni për parapagim	✓	✗	✓	✓	✗ **	✗	✗	✗	✗
Kamatë vonesa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Tarifa për mirëmbajtjen e kredisë	✓ *	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Kohëzgjatja maksimale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Shpenzimet administrative	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Norma e interesit vjetor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Norma e interesit mujor	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
<b>Norma efektive e intersit</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗

\* Aplikohet vetëm tek mbitërheqjet

\*\* Është e shfaqur vetëm në kontratat e kredive dhe jo nëpër çmimore

Ndërsa në çmimoret për kredi biznesi, tri banka në Kosovë - Procredit Bank, Türkiye İş Bankası dhe Ziraat Bank - nuk e kanë të raportuar koston totale të kredisë. Po ashtu, shumë nga bankat nuk e kanë raportuar nëpër çmimore interesin mujor dhe provizionin për parapagim. Në veçanti, Türkiye İş Bankası dhe Ziraat Bank, nuk kanë ofruar asnjë nga të dhënat më poshtë rreth kredive të biznesit në çmimoret e tyre në ueb-faqe.

**Tabela 3. Informatat e prezantuara në çmimoret për kredi biznesi nga bankat në Kosovë**

**Kredi biznesi**

	Raiffisen Bank	Procredit Bank	NLB	Teb Bank	BKT	Banka Ekonomike	BPB	Türkiye İş Bankası	Ziraat Bank
Shuma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Kamatë vonesa	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗
Provizioni për para pagim	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Kohëzgjatja maksimale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Shpenzimet administrative	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Norma e interesit vjetor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Norma e interesit mujor	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
<b>Norma efektive e interesit</b>	✓	✗*	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗

\*Është e shfaqur vetëm në kontratat e kredive dhe jo nëpër çmimoret

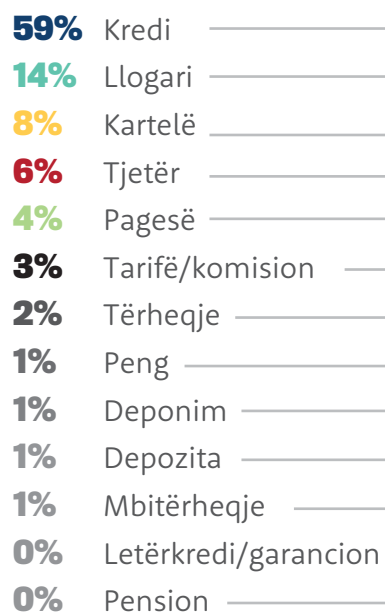
Për pakënaqësitë e tyre në lidhje me informatat e ofruara nga bankat, konsumatorët ankohen në BQK dhe në bankat ku kanë llogari apo marrin shërbime. Kategorizimi i ankesave të pranuar në BQK bëhet në ankesat ndaj institucioneve financiare ku bëjnë pjesë bankat komerciale, institucionet mikrofinanciare (IMF), institucionet financiare jo-bankare (IFJB) dhe fondet pensionale në njërin anë, dhe në kompani të sigurimeve në anën tjetër. Në vitin 2018, bankat komerciale, IMF, IFJB dhe fondet pensionale së bashku kanë pranuar 14,885 ankesa, ndërsa BQK ka pranuar 532 ankesa në lidhje me to.<sup>27</sup>

Ankesat më të shpeshta për këtë kategori janë ato për kredi, llogari si dhe tarifa bankare. Në vitin 2018, vetëm 166 ankesa nga 532 janë aprovuar nga BQK. Arsyeja për refuzimin e të tjerave është mungesa e bazës ligjore. Nga kategoritë kryesore të ankesave të pranuar, 312 janë për kredi, 75 për llogari, 45 për kartelë, si dhe 30 për pagesë.<sup>28</sup>

<sup>27</sup> Banka Qendrore e Kosovës. Raport i pranuar përmes adresës elektronike mbi llojin dhe numrin e ankesave për institucionet që monitorojnë.

<sup>28</sup> Ibid.

**Figura 1. Ankesat e pranuar në BQK për vitin 2018 për banka komerciale/IMF/IFJB/ fonde pensionale**



Burimi: Banka Qendrore e Kosovës

Prej kategorive për të cilat ka më së shumti ankesa, ankesat më të shpeshta në lidhje me kreditë janë për kategorizimin e kredimarrësve në RKK<sup>29</sup> me 120 sosh, për mbylljen e kredisë me 50 sosh si dhe për parapagimin e kredisë me 39 sosh. Ndërsa ankesat më të shpeshta në lidhje me llogari janë 23 për bllokim të llogarisë, 11 për mbyllje të llogarisë dhe nga nëntë për keqpërdorim të llogarisë dhe vendosje të tarifave apo provizion. Ankesat për kartelë janë 13 për borxh të pabazë, nëntë për kategorizimin e kredimarrësve në RKK dhe nëntë të tjera për mos mbyllje të obligimeve kreditore. Kurse ankesat më të shpeshta në lidhje me pagesa janë për kategorinë e përgjithshme pagesë, pagesë të gabuar, mos realizim të pagesës, me nga nëntë, tetë e tri ankesa, respektivisht.

29 Kategorizimi RKK bëhet nga Regjistri i Kredive të Kosovës (RKK) i cili është krijuar dhe mirëmbahet nga Banka Qendrore e Kosovës (BQK). Ndërsa klasifikimi në këto kategori është e rregulluar me rregulloren për menaxhimin e rrezikut kreditor e cila vendos standardet dhe kërkesat minimale për menaxhimin e rrezikut kreditor. Burimi: <http://bit.ly/2jWyQbY>

**Tabela 4. Ankesat e pranuar nga BQK për Banka, IMF, IFJB në vitin 2018**

Lloji i ankesës ▼	Produkti/Shërbimi ►													
	Deponim	Depozita	Kartelë	Kredi	Letër-kredi/ garancion		Llogari	Mbi- tërheqje	Pagesë	Peng	Pension	Tarifë/ provizion	Tërheqje	Tjetër
Autorizim në llogari							1							
<b>Bashkë-huamarrës</b>				1										
Bllokim i llogarisë				4			23							
<b>Borxh i pa bazë</b>			13	25			2		1				2	
Kategorizimi kredimarrës-ve në RKK			9	124				3	1	2				
<b>Deponim në ATM</b>	5													
Depozita		2												
<b>Ekzekutim i vendimit gjyqësor</b>							1							
Garantues				7										
<b>Hapja e llogarisë</b>							5							
Interesi			1	4										
<b>Keqpërdorim i kredit kartelës</b>			3											
Keqpërdorim i llogarisë				1			9		1				1	
<b>Keqpërdorimi i dokumentave</b>				1										
Mbyllje e kredisë				50										
<b>Mbyllje e llogarisë</b>							11							
Mos ekzekutim i garancionit					1									
<b>Mos ekzekutim i vendimit gjyqësor</b>							2							
Mos financim me kredi			1	18										
<b>Mos mbyllje e obligimeve kreditore</b>			9	3				1						
Mos realizim i pagesës							2		3					
<b>Mos respektim i kontratës së depozitave</b>		1												
Pagesa e vonuar									1					
<b>Pagesë</b>			1				2		9		1			
Pagesë e gabuar									8					
<b>Parapagimi i kredisë</b>				39										
Peng				7						6				
<b>Provizionim</b>												1		
Rimbursimi nga kartela			1											
<b>Riprogramim i kredisë</b>				12										
Shtyrje e afatit të pagesës			1											
<b>Tarifë/provizion</b>	2		1	6			9					13		
Tërheqje e mjeteve nga llogaria				1			3						3	
<b>Tërheqje nga ATM</b>			1										6	
Tjetër		1	4	9			5		6		1			18
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>312</b>	<b>1</b>		<b>75</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

Burimi: Banka Qendrore e Kosovë

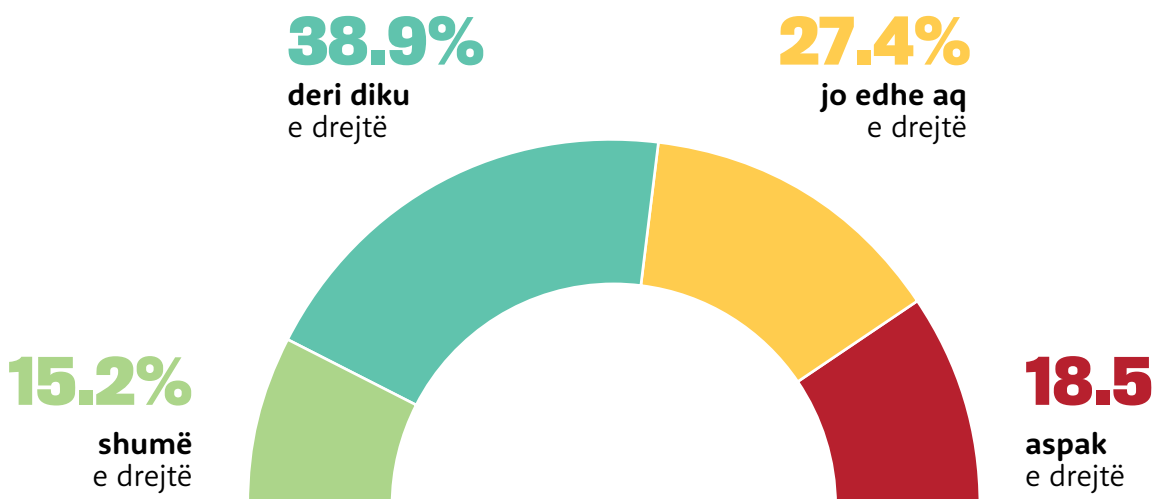
## Përshtypjet e konsumatorëve rreth shërbimeve të bankave

Instituti GAP ka realizuar një anketë online me konsumatorë të bankave për të vlerësuar përshtypjet e tyre rreth produkteve e shërbimeve financiare të marra nga banka kryesore të cilën e përdorin. Rezultatet e hulumtimeve të tilla krijojnë mundësi për të krijuar sisteme të besueshme financiare në marrëdhëniet në mes të bankave dhe klientëve.

Anketa është realizuar online me 675 të anketuar, prej të cilëve rreth 42% ishin të grupmoshës 25-34 vjeç, rreth 29% të grupmoshës 35-44 vjeç dhe rreth 14% të grupmoshës 45-54 vjeç. Grupmoshat tjera ishin më pak të përfaqësuara. Sa i përket nivelit të shkollimit, nga rreth 39% dhe 40% e të anketuarve kishin të përfunduar studimet universitare dhe magjistraturën respektivisht, rreth 9% shkollën e mesme, rreth 5% shkollën e lartë si dhe rreth 3% doktoraturën. Më pak se 1% kishin të përfunduar vetëm shkollën fillore, asnjë nuk është deklaruar të mos ketë shkollim formal, ndërsa tek kategoria të tjerët, shumica ishin ende studentë.

Rreth 94% e të anketuarve kanë llogari individuale, ndërsa afërsisht 6% e të anketuarve kanë llogari biznesore. Në bazë të përvojës së tyre me bankën ku kanë llogari, rreth 54% të të anketuarve vlerësojnë se banka ku marrin ata shërbime është e drejtë, ndërsa 46% kanë vlerësuar se banka e tyre nuk është e drejtë.

**Figura 2.** Vlerësimi i të anketuarve për bankën ku marrin shërbime në bazë të përvojës personale













Burimi: Instituti GAP

Neni 105 i Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve potencon se informatat mbi ndryshimet potenciale të marrëveshjeve duhet të komunikohen me anë të formës së komunikimit që mundet të ruhet<sup>30</sup> – sikurse letër, email, mesazh telefoni apo të ngjashme.

Rreth ndryshimeve në tarifa, normave të interesit, apo për shërbimet e ofruara, afro 51% e të anketuarve kontaktohen me mesazh në telefon mobil, nga afro 22% përmes telefonit dhe e-mailit, ndërsa 28% kanë deklaruar se nuk kontaktohen fare. Kategoria tjetër është shprehur se informohet vetëm përmes uebfaqes zyrtare apo kontaktimit të drejtpërdrejtë me punonjës të bankës.

Sa i përket kredive, rreth 64% e të anketuarve kanë marrë kredi. Prej tyre, 53% ishin kredi konsumuese/personale, rreth 26% kredi për renovim të shtëpisë, 17% kredi për blerjen e shtëpisë, 6% për blerjen e automobilit dhe 6% për zgjerimin e biznesit. Tek kategoria tjetër dominuan kreditë e marra për mbulimin e shpenzimeve të jetesës, të studimeve, për blerje telefoni, pagesë të mbitërheqjes si dhe për mbulimin e kredisë paraprake.

**Tabela 5. Llojet e kredive të marra**

Kredi konsumuese/personale		<b>53%</b>
Kredi për blerjen e shtëpisë		<b>17%</b>
Kredi për blerjen e automobilit		<b>6%</b>
Kredi për renovim të shtëpisë		<b>26%</b>
Kredi për udhëtim		<b>1%</b>
Kredi për blerjen e lokalit		<b>1%</b>
Kredi për renovimin e lokalit		<b>1%</b>
Kredi për hapjen e biznesit		<b>2%</b>
Kredi për zgjerimin e biznesit		<b>6%</b>
Tjetër		<b>3%</b>

Burimi: Instituti GAP

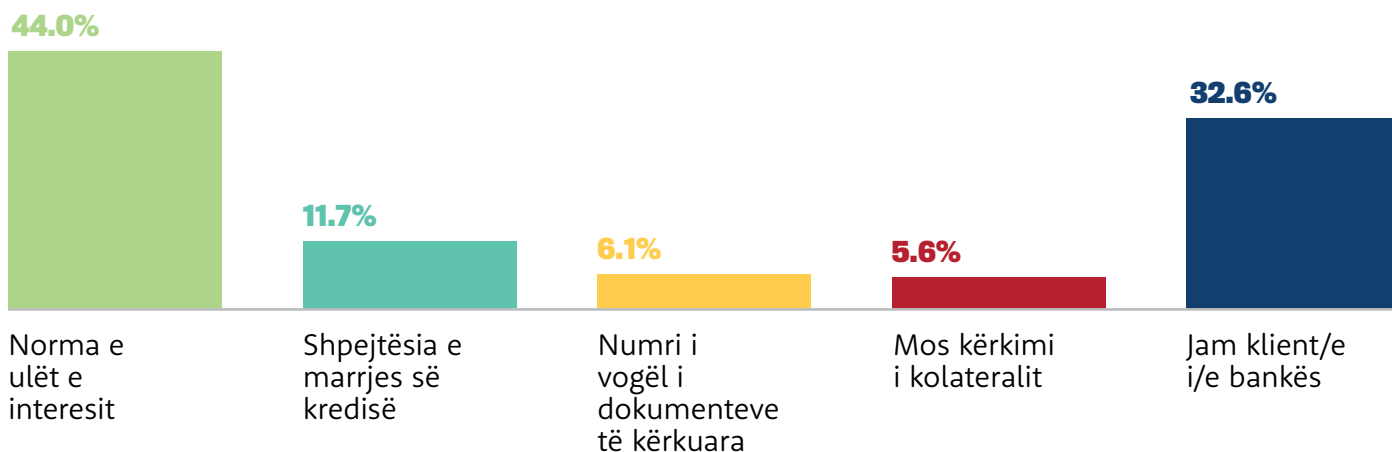
Afër 64% e atyre që kanë marrë kredi nuk besojnë se banka e tyre ofron norma më të ulëta të interesit, rreth 20% besojnë se po dhe pjesa e mbetur deklarojnë se nuk e dinë nëse banka e tyre ofron norma më të ulëta të interesit në krahasim me bankat tjera.

<sup>30</sup> Ligji nr. 06/L-034 për mbrojtjen e konsumatorit. Neni 97.3. Burimi: <https://bit.ly/2F3xfyz>



Disa nga arsyet kryesore për të vendosur se në cilën bankë të marrin kredi janë norma e ulët e interesit (rreth 44%), të qenit klient/e i/e bankës (rreth 33%) si dhe shpejtësia e marrjes së kredisë (rreth 12%).

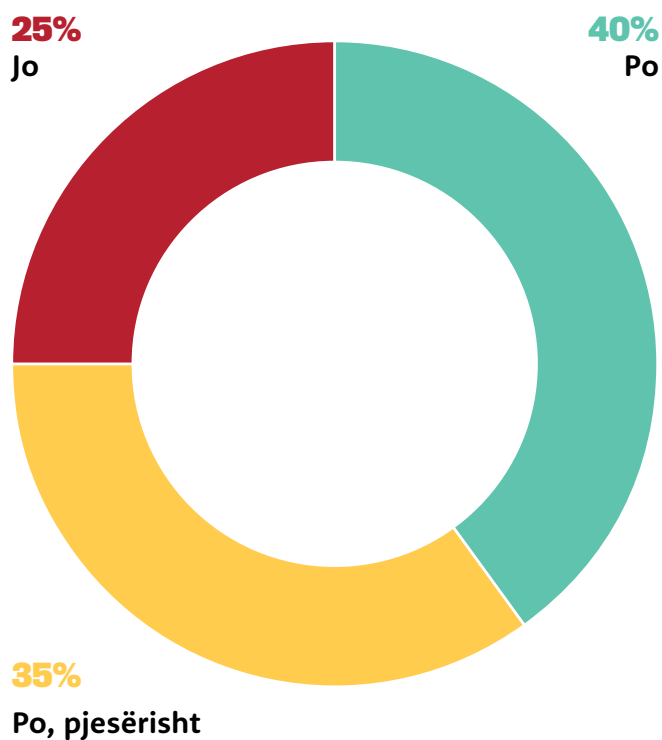
**Figura 3. Arsyet më të rëndësishme për të vendosur bankën për marrjen e kredisë**



Burimi: Instituti GAP

Rezultatet e anketës tonë tregojnë se një numër i konsiderueshëm i klientëve nuk e lexojnë kontratën (rreth 23%), ndërsa të tjerë vetëm pjesërisht (rreth 35%), megjithëse numër më i madh deklarojnë se e lexojnë atë në tërësi (rreth 40%).

**Figura 4. Leximi i kontratës së kredisë**



Burimi: Instituti GAP

Prej atyre që e kanë lexuar kontratën plotësisht apo pjesërisht, rreth një e treta duket të jenë neutral në kënaqshmëri sa i përket elementeve të ndryshme që duhet përmbajtur kontrata. Për shembull, sa i përket përmbajtjes së informatave të sakta rreth normës së interesit, rreth 29% janë të kënaqur, 27% janë neutral dhe 23% janë të pakënaqur. Megjithatë siç shihet në tabelën e mëposhtme, pakënaqësitë më të mëdha janë për informatat rreth pagesave administrative (rreth 22% dhe 11% të pakënaqur/shumë të pakënaqur) si dhe rreth pagesave ndëshkuese (rreth 23% dhe 12% të pakënaqur/shumë të pakënaqur).

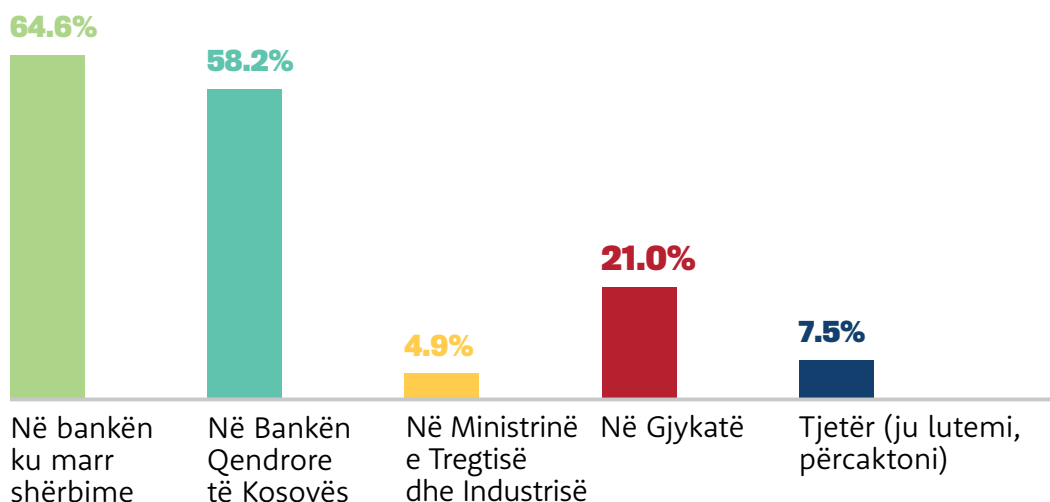
**Tabela 6. Kënaqshmëria me përmbajtjen e kontratës**

	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Neutral/e	I/e pakënaqur	Shumë i/e pakënaqur
Përmban kushtet e kontratës sikurse të shpjeguara gojarisht	9%	25%	37%	22%	6%
Është e lehtë për t'u kuptuar/lexuar	10%	28%	32%	21%	9%
Përmban informata të sakta rreth llojit të kredisë	13%	35%	33%	15%	4%
Përmban informata të sakta rreth normës së interesit	13%	29%	27%	23%	8%
Përmban informata të sakta rreth mënyrës së pagesës	16%	51%	21%	8%	4%
Përmban informata të sakta rreth pagesave administrative	13%	33%	21%	22%	11%
Përmban informata të sakta rreth pagesave ndëshkuese (në rast se këstet nuk paguhen me kohë)	12%	25%	28%	23%	12%
Përmban informata rreth kohës së maturimit	16%	36%	27%	15%	5%

Burimi: Instituti GAP

Të anketuarit deklaruan se mund të ankohen në bankën ku marrin shërbime (65%), në BQK (58%), në gjykatë (21% - duke nënkuptuar që mund ta padisin bankën) dhe në MTI (rreth 5%). Megjithatë, tek kategoria tjetër u shpërfaq mosbesimi në institucione ku një numër i të anketuarve kanë deklaruar se nuk mund të ankohen askund pasi që ankesat e tyre nuk merren parasysh, krahas të tjerëve që kanë deklaruar se mund të ankohen edhe në Shoqatën e Bankave të Kosovës apo në Agjencinë për Mbrojtjen e të Dhënave.

**Figura 5. Adresat e mundshme të pranimit të ankesave sipas të anketuarve (Ku mund të ankoheni?)**



Burimi: Instituti GAP

Më pak se gjysma e të anketuarve kanë deklaruar se janë ankuar ndonjëherë, por prej tyre, rreth 27% janë ankuar për shërbime online, 15% për kredi, 10% për normë të interesit, ndërsa pjesa tjetër e ankesave ishin rreth mosfunksionimit të bankomateve, ndryshimit të tarifave, gabimeve në pagesa si dhe rreth sjelljes së stafit. Shumica kanë deklaruar se janë ankuar në bankën ku kanë marrë shërbimet apo në BQK.

Sa i përket statusit të ankesave nga klientët bankar, rreth 40% kanë deklaruar se ankesa iu është refuzuar, 34% kanë deklaruar se iu është pranuar pjesërisht dhe 27% se iu është pranuar plotësisht.

Rezultatet e dy pyetjeve rreth njohurive financiare tregojnë se rreth 35% e të anketuarve nuk e kanë kuptuar dallimin në mes të normës nominale të interesit dhe normës efektive të interesit si dhe rreth 19% e të anketuarve kanë ngatërruar dallimet kryesore në mes të kartelës së debitit dhe kartelës së kreditit.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Shënim: Kartela e debitit është kartelë e lëshuar nga banka që lejon pagesën apo transferin e parave të mbajtës/es së llogarisë, ndërsa kartela e kreditit është kartelë e lëshuar nga banka që lejon pagesën apo transferin e parave të cilat nuk i posedon, por i huazon nga banka dhe mund t'i paguajë në një datë të mëvonshme.

# Përfundimi dhe rekomandimet

Me hyrjen në fuqi të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në qershorin e vitit 2018, edhe obligimet për mbrojtjen e konsumatorëve në sektorin financiar janë përmirësuar. Sa i përket pjesës së marrjes së kredive, një ndër kërkesat më me vlerë për mbrojtjen e konsumatorëve është që informacioni para-kontraktor të përmbajë informata rreth kalkulimit të NEI bashkë me një shembull ilustrues. Po ashtu, çmimoret e publikuara online duhet të përfshijnë çmimet dhe tarifatat për të gjitha produktet dhe shërbimet që ato ofrojnë.

Të gjeturat e analizës tregojnë se jo të gjitha bankat komerciale në Kosovë publikojnë në ueb-faqet e tyre informata rreth kostos së kredisë, shprehur përmes normës efektive të interesit, në vijë me rregullat e BQK-së.

Në rolin e vet për mbrojtjen e konsumatorëve përmes edukimit financiar me gjithë projektet e programet, BQK nuk ka bërë mjaftueshëm në shpërndarjen e informatave për të arritur një numër më të madh të qytetarëve dhe si rrjedhojë edhe edukimin e tyre. Siç vërehet në anketën tonë, rreth një e treta e qytetarëve ngatërrojnë normën nominale të interesit dhe normën efektive të interesit dhe rreth një e pesta e qytetarëve ngatërrojnë debit kartelën me kredit kartelën. Pra, një pjesë e të anketuarve nuk kanë njohuri të mjaftueshme financiare për t'u siguruar që edhe ato informata që i marrin nga bankat t'i kenë të qarta dhe njëkohësisht bankat dështojnë të publikojnë informata të kuptueshme lehtë.

Rreth 54% e klientëve bankar besojnë se bankat ku ata kanë llogaritë kryesore janë të drejta, ndërsa 46% e tyre besojnë të kundërtën. Klientët bankarë më së shumti marrin kredi për shpenzime personale, blerjen e shtëpive/banesave, apo për mbulimin e shpenzimeve personale. Sa i përket përmbajtjes së kontratave, pakënaqësitë më të mëdha vërehen tek pagesat administrative apo ndëshkuese. Po ashtu, pak më shumë se gjysma e të anketuarve e dinë se mund të ankohen në BQK dhe në bankën ku marrin shërbime e shumë pak në MTI. E një pjesë e tyre nuk besojnë në institucione andaj shprehen se në realitet ankesat nuk merren për bazë.

Bazuar në këto të gjetura, Instituti GAP rekomandon që:

- Banka Qendrore e Kosovës të monitorojë respektimin e Rregullores për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpallje e cila obligon edhe publikimin e çmimeve dhe tarifave në ueb-faqe nga bankat;
- Banka Qendrore e Kosovës të lidh vegëzën e platformës për edukimin financiar edhe tek vegëza e divizionit për edukim financiar në ueb faqen zyrtare të Kosovës si dhe të publikojë materialet informuese dhe edukative të përmbledhura;
- Banka Qendrore e Kosovës të krijojë një sistem me anë të së cilit matë njohuritë e qytetarëve përmes iniciativave për edukim financiar dhe të krijojë anketa përkatëse mbi njohuritë financiare të qytetarëve;
- Banka Qendrore e Kosovës të publikojë të dhëna të përmbledhura nga bankat komerciale lidhur me tarifatat dhe normat e interesit nominale dhe efektive, në mënyrë që qytetarët ta kenë sa më të lehtë krahasimin e tyre;
- Bankat komerciale dhe rrjedhimisht të gjitha institucionet financiare ta bëjnë reklamimin e plotë në fletushka fizike apo dixhitale duke përfshirë informata për kushtet të cilat duhet t'i plotësojnë kredimarrësit potencial, sikurse nëse duhet të ketë një pagë të caktuar apo të punojë në një sektor të caktuar;
- Bankat komerciale të informojnë konsumatorët rreth ndryshimeve tarifore, kushteve të kontratës, apo normave të interesit në formë të shkruar;
- Bankat komerciale të informojnë konsumatorët rreth metodologjisë së kalkulimit të pagesave administrative dhe ndëshkuese në kohë;
- Bankat e licencuara nga BQK të lidhin platformën e edukimit financiar në ueb faqet e tyre zyrtare për t'iu dhënë qasje të drejtpërdrejt klientëve të tyre;
- Të rritet bashkëpunimi i bankave me shoqërinë civile duke treguar gatishmëri për përmirësimin e praktikave të tyre me sjelljen dhe ofrimin e informatave për klientët e tyre.



INSTITUTI GAP

Instituti GAP është think-tank i themeluar në tetor të vitit 2007 në Kosovë. Qëllimi kryesor i GAP-it është të tërheqë profesionistë për të krijuar një ambient të zhvillimit dhe hulumtimit profesional, që haset në institucione të ngjashme në shtetet perëndimore. Kjo gjithashtu u ofron mundësi kosovarëve për hulumtimin, zhvillimin dhe implementim e projekteve me qëllim të avancimit të shoqërisë kosovare. Prioritet për këtë Institut është mobilizimi i profesionistëve në adresimin e sfidave ekonomike, politike dhe sociale të vendit. Qëllimet kryesore të GAP-it janë të plotësojë zbrazëtitë mes qeverisë dhe qytetarëve, si dhe të plotësojë zbrazëtitë në mes të problemeve dhe zgjidhjeve.

Instituti GAP mbështetet nga:



**Rockefeller  
Brothers Fund**

Philanthropy for an Interdependent World





Mbrojtja e konsumatorëve  
në sektorin bankar