



RAPORTI PËR SHQIPËRINË
MBI
PERFORMANCËN SOCIALE

CERISE



Ky raport është zhvilluar me mbështetjen e Fondit të Performancës Sociale, financuar nga Fondacioni Ford dhe administruar nga Qendra e Mikrofinancës.

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

- Çështjet kryesore
- Sfidat
- Të shohim përpara

PASQYRË E SEKTORIT

PASQYRË E ANËTARËVE

- Gama e produkteve
- Mbulim gjeografik
- Performancë financiare

OBJEKTIVAT SOCIALE

- Anëtarët tanë po punojnë drejt objektivave të qarta financiare
- Anëtarët tanë synojnë një gamë të gjerë grupesh klientësh

PRODUKTET DHE SHËRBIMET

- Anëtarët tanë ofrojnë një gamë të gjerë shërbimesh financiare
- Anëtarët tanë synojnë një gamë të gjerë grupesh klientësh

MBROJTJA E KLIENTIT

- Anëtarët tanë i kuptojnë nevojat e klientëve të tyre, jo vetëm “dëshirat” që ata kanë
- Anëtarët tanë punojnë për të parandaluar mbikreditimin

MBROJTJA DHE MENAXHIMI I STAFIT

- Anëtarët tanë mbrojnë dhe mbështesin stafin
- Faktorët e performancës sociale për vlerësimin e punonjësve
- Anëtarët tanë po merren me çështjen e ndarjes gjinore

PËRGJEGJËSI NDAJ KOMUNITETIT

- Anëtarët tanë interesohen për ndikimin që ata kanë në komunitet

Raporti Për Shqipërine Mbi Performancën Sociale 2017

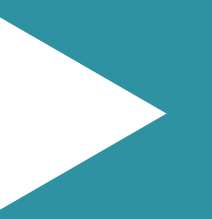
Ky raport pasqyron në mënyrë të detajuar kushtet e praktikimit të SPM-së midis anëtarëve të rrjetit në fushat kryesore operacionale dhe strategjike. Ai mbështetet në të dhënat e vetëraportuara të SPI4-së (konfirmuar nga rrjetet), dhe diskuton rreth sfidave dhe sukseseve të ngjashme. Ky raport u përgatit me mbështetjen e Fondit të Performancës Sociale, të financuar nga Fondacioni Ford dhe menaxhuar nga Qendra e Mikrofinancës.

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Çështjet kryesore

Sfidat

Të shohim përpara



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Tema e menaxhimit të performancës sociale ka qenë gjithmonë në vëmendje të punës së SH.I.M-së (Shoqata e Institucioneve të Mikrofinancës) sepse shumë prej organizatave të saj anëtare ndjekin jo vetëm objektivat financiare, por edhe ato social , nëpërmjet misionit që ata kanë. Ky raport është përgatitur nga BAGAVIKI Consulting, kontraktuar nga SHIM-ja (Shoqata e Institucioneve të Mikrofinancës) mbështetur në informacionin e marrë nga gjashtë organizatat anëtare të kredive të regjistruara në Shqipëri, që janë: Agro Social Fund; FAF; Fondi BESA; FedInvest; NOA dhe UniFin. Ai synon të prezantojë statusin aktual të menaxhimit të performancës sociale në vend nga institucionet financiare jobankare, të cilat kryejnë aktivitetet e huadhënies.

ÇËSHTJET KRYESORE

- Sektori financiar në Shqipëri është tërësisht i mbuluar me kuadër rregullator dhe të gjitha institucionet që merren me huadhënie licencohen nga Banka Qendrore e Shqipërisë. Organizatat kreditore janë aktorët e dytë më të mëdhenj të tregut financiar pas bankave, me total aktivesh që arrijnë vlerën e 17.9 miliardë lekësh, duke zënë kështu 1.3% të sektorit, dhe me portofol huaje në vlerën e 16.3 miliardë lekësh, duke zënë kështu 3% të sektorit;
- Institucionet ndryshojnë shumë në madhësi, mbulim gjeografik, gamën e produkteve që ofrojnë, grupet e synuara të klientëve, por të gjitha së bashku ato janë të përfaqësuara në të gjitha rajonet e Shqipërisë, ku 50% e degëve ndodhen jashtë zonave urbane, duke qenë kështu në funksion të të gjitha komuniteteve të vendit, përfshirë edhe zonat e largëta dhe ato më pranë kufirit;

- Ekuilibri gjinor në lidhje me klientët e kontaktuar në terren duhet të përmirësohet (28% kliente gra), ndërsa për sa i përket punonjësve, ky ekuilibër ruhet mjaft mirë (47% punonjëse gra, 40% e grave të punësuar në nivel menaxherial), ndonëse vazhdon të mbetet një sfidë në nivel bordi, ku vetëm 30% e posteve mbulohe nga gratë;
- Të gjitha institucionet kanë mekanizma të fortë për adresimin e ankesave të klientëve dhe zgjidhjen e problemeve. Ky është një prioritet edhe për autoritetin rregullator, që ka përgatitur rregullore të forta rreth mbrojtjes së konsumatorit dhe ka krijuar institutin e Ndërmjetësit të Sistemit Financiar;
- Organizatat i kushtojnë rëndësi të madhe mbrojtjes dhe mbështetjes së anëtarëve të stafit me politika të qarta të burimeve njerëzore (100% e të anketuarve), trajnime të përhershme (70%) dhe mekanizma vlerësimi mbi të cilat punonjësit mund të ngrihen në detyrë dhe të kenë një rritje page (65%). Ata janë të gatshëm të punësojnë të sapodiplomuar pa përvojë të mëparshme pune.
- Disa organizata nënvizuan faktin që ata punësojnë persona nga familjet në nevojë, si dhe të rinj pa përvojë të mëparshme pune.

SFIDAT

- Shumë organizata caktojnë si objektivi popullsi me të ardhura të ulëta ose të varfrit, si klientët e tyre prioritarë, megjithatë nuk ekziston një qasje e unifikuar për matjen e varfërisë në terren. Organizatat përpiqen të përdorin matjet e tyre ndaj treguesve të ndryshëm (p.sh. niveli kombëtar i varfërisë, shporta e konsumatorit, GNI (të Ardhura Kombëtare Bruto) për frymë), të cilat i bëjnë të dhënat rreth kësaj teme të pakrahasueshme;

- Ndonëse ekzistojnë disa mekanizma të brendshëm të fortë për parandalimin e rritjes së mbikreditimit të klientëve, rreth kësaj teme nuk është bërë ndonjë studim gjithëpërfshirës në nivel vendi, që mund t'i ndihmojë ofruesit e shërbimeve financiare të jenë më të informuar kur përgatisin produktet dhe strategjitë e tyre;
- Shumë prej anëtarëve ofrojnë edhe shërbime jofinanciare, dhe mbështesin komunitetet në forma të ndryshme, por shumë pak prej tyre kanë patur mundësi të masin ndikimin real që këto projekte kanë te komunitetet dhe te vetë organizatat e tyre. Many of the members provide also non-financial services and support the communities in different forms, but very few of them have actually measured the impact that such projects are having on the community and on the organizations themselves.

TË SHOHIM PËRPARA

Reformat strukturore: Kriteret e reja rregullatore mbi huadhënien e përgjegjshme, menaxhimin e kapitalit të huaj dhe kreditë në valutë të huaj, kriteret më të rrepta për kapitalin, ristrukturimin e refinancimit dhe politikat mbrojtëse, po zbatohen tashmë nga bankat dhe organizatat e kredive jobankare (NBCO), të cilat rregullatorët i rekomandojnë që të bëjnë të gjitha përpjekjet që t'i respektojnë ato në mënyrë që të ruajnë vendin e tyre në treg;

Financim Përgjegjës: Anëtarët e SH.I.M duhet të synojnë të bëhen promovues dhe më aktiv të huadhënies të përgjegjshme dhe të ofrojnë produkte dhe shërbime me vlerë të shtuar, të cilat do të përmbushin nevojat bazë dhe mundësitë e klientëve për shërbime financiare (kursime dhe investime afatgjata, ndarja e rreziqeve dhe sfidave të konsumatorëve, rifitimi i besimit të klientëve);

Ndërgjegjësim dhe edukim financiar: Mund të punohet akoma më shumë për organizimin dhe zbatimin e një vizioni strategjik, duke filluar nga poshtë lartë, në të gjitha nivelet e grupeve të interesit të tregut financiar, nga konsumatorët deri tek organet rregullatore.

PASQYRË E SEKTORIT



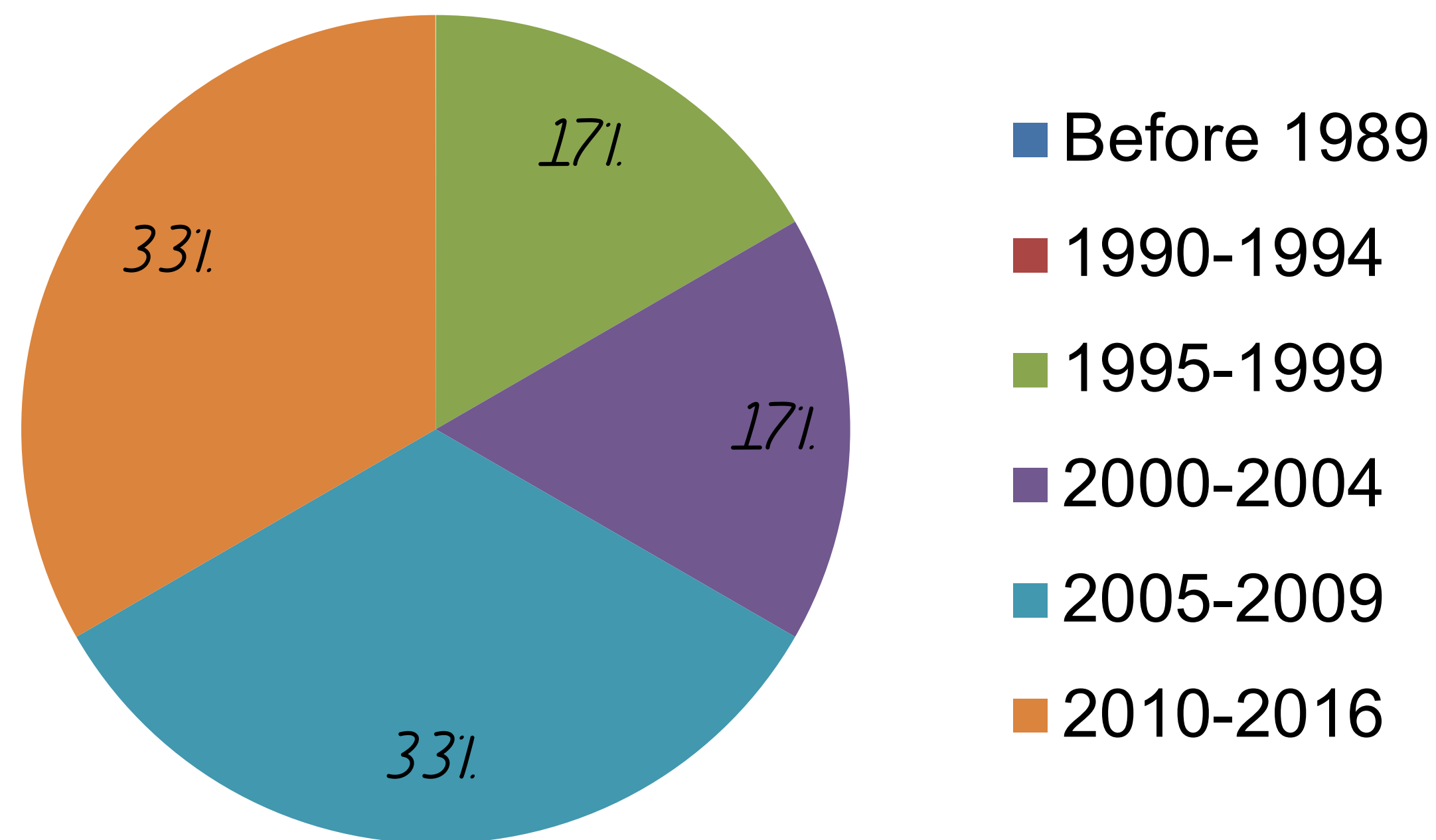
Që prej fundit të vitit 2016, struktura e sistemit bankar dhe financiar në Shqipëri konsistonte në 16 banka, 28 institucione financiare jobankare (NBFIs), 428 zyra të këmbimit valutor, 13 shoqëri të kursim-kreditit dhe 2 unione të shoqërive të kursimeve dhe kredive. Në fund të vitit 2016, bankat veprojnë nëpërmjet 493 degëve/agjencive të shpërndara në mbarë vendin, ndërkohë që vetëm një bankë vazhdon të ketë një degë jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë. Shpërndarja gjeografike e degëve/agjencive të bankave mbulojnë pothuajse të gjithë territorin e Shqipërisë, ndërkohë që vihet re një përqendrim i madh i degëve dhe agjencive në Tiranë (42%), ku dhe vetë popullsia është më e përqendruar (29%). Gjithashtu, shpërndarja e degëve/agjencive të bankave sipas prefekturave është në raport me popullsinë që ato kanë.

Gjatë dy dekadave të fundit, sektori financiar në Shqipëri ka kaluar një fazë të madhe tranzicioni dhe zhvillimi, dhe ka evoluar në një sistem të qëndrueshëm që rregullohet nga Banka Qendrore e Shqipërisë, e cila ka vepruar në rolin e autoritetit të vetëm mbikëqyrës dhe rregullator financiar.

Sektori i mikrofinancës në Shqipëri filloi të zhvillohej në fund të viteve '90, periudhë gjatë së cilës disa organizata donatorësh ndërkombëtarë krijuan fondacione vendore në mbështetje të zhvillimit të ekonomisë. Ndër to ishin USAID, FEFAD, OXFAM, World Vision, Save the Children, etj. Të gjitha këto fondacione vendore vepronin si OJQ, deri në momentin kur qeveria miratoi ligjin për Organizatat e Kredisë për rregullimin e veprimtarisë së institucioneve financiare jobankare, të përfshira në veprimtaritë e huadhënies. Një vendim i tillë u nxit nga fakti që pjesa më e madhe e organizatave ishin zhvilluar tashmë në institucione të zhvilluara dhe të qëndrueshme financiare, dhe ishin bërë të dukshme në tregun financiar.

Si rrjedhim, i gjithë sektori i mikrofinancës në Shqipëri aktualisht vepron brenda kuadrit rregullator të Bankës Qendrore të Shqipërisë. Që prej fundit të vitit 2016, sektori financiar në Shqipëri u përfaqësua nga bankat, organizatat e kredisë, kompanitë e sigurimit, kompanitë e investimit, zyrat e këmbimit valutor dhe kompanitë e transferimit të parave. Aktivet totale të të gjitha organizatave të kredisë arrijnë vlerën 17.9 miliardë lekëve, duke zënë kështu 1.3% të sektorit, dhe portofol kredie që arrijnë vlerën e 16.3 miliardë lekëve, duke zënë kështu 3% të sektorit.

Viti kur filluan operacionet e mikrofinancës

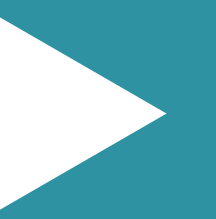


PASQYRË E ANËTARËVE

Gama e produkteve

Mbulim gjeografik

Performancë financiare



PASQYRË E ANËTARËVE

SH.I.M (Shoqata e Institucioneve të Mikrofinancës) u themelua në vitin 2006 nga 6 anëtarët themelues të saj, si një bashkim vullnetar i organizatave të kredive që operojnë në vend. Aktualisht SH.I.M-ja ka 6 organizata anëtare kreditore.

6 <small>(Agro Social Fund; NOA; FAF; UniFin; Fondi BESA and FedInvest)</small>	ALL 17,934,763,583	ALL 16,267,403,486	62,016	173
ANËTARËT	AKTIVET TOTALE	PORTOFOLI TOTAL	KLIENTËT AKTIVË	FILIALE

Klientët përfshijnë kredimarrës individë, fermerë që merren me aktivitete bujqësore, ndërmarrje të vogla dhe të mesme. Gama e produkteve përfshin lloje të ndryshme të kredive konsumatore, kredi për veprimtari bujqësore, NVM-të dhe kreditë për shtëpi, etj.

Për sa i përket formës ligjore, organizatat e kredive janë të regjistruara si shoqëri me përgjegjësi të kufizuar ose si shoqëri të mbyllura aksionare. Dy institucione janë të regjistruara si bashkëpunime kreditore/bujqësore dhe vetëm një institucion në treg është i regjistruar si organizatë NBFi.

Të gjithë anëtarët me statusin e kuadrit rregullator të SH.I.M-së udhëhiqen nga Banka Qendrore e Shqipërisë.

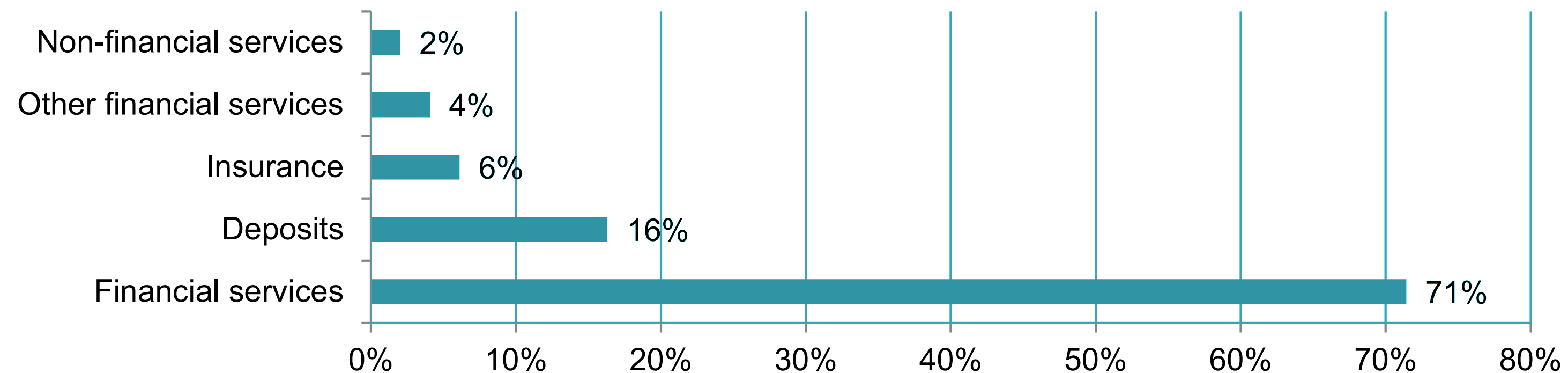
GAMA E PRODUKTEVE

Në Shqipëri organizatat e kredive lejohen të marrin depozita, por veprimtaria e tyre kryesore përqendrohet në operacionet e huadhënies. Disa institucione ofrojnë edhe shërbime jofinanciare për klientët e tyre në formën e trajnimeve të përqendruara në aspekte të ndryshme të edukimit financiar, si dhe planifikim biznesit dhe mbështetje për zhvillimin e NVM-ve.

Disa prej produkteve të kredisë i bashkëlidhen produkteve të sigurimeve. Për momentin, sigurimi ofrohet kryesisht si një opsion vullnetar, ndonëse disa prej institucioneve kanë prezantuar edhe sigurimin e detyrueshëm për disa produkte të caktuara. Dy nga gjashtë institucione kanë sigurim të detyrueshëm, tre ofrojnë produkte të sigurimit vullnetar në bashkëpunim me kompanitë vendore të sigurimit. Sigurimi i detyrueshëm bëhet vetëm në rastet e produktet të kredive hipotekare dhe blerjen e makinave, që ofrohen nga disa institucione dhe i referohen produkteve të sigurimit të jetës/nga aksidentet dhe ato të sigurimit të pronës së patundshme/inventarit.

Tregu nuk ofron asnjë produkt sigurimi në sektorin e bujqësisë, megjithatë kjo është shndërruar në një temë debati në vend dhe po bëhen disa përpjekje nga disa organizata donatore ndërkombëtare, të cilat aktualisht po merren me përgatitjen e sigurimit në bujqësi.

Ofrimi i produktit dhe shërbimit



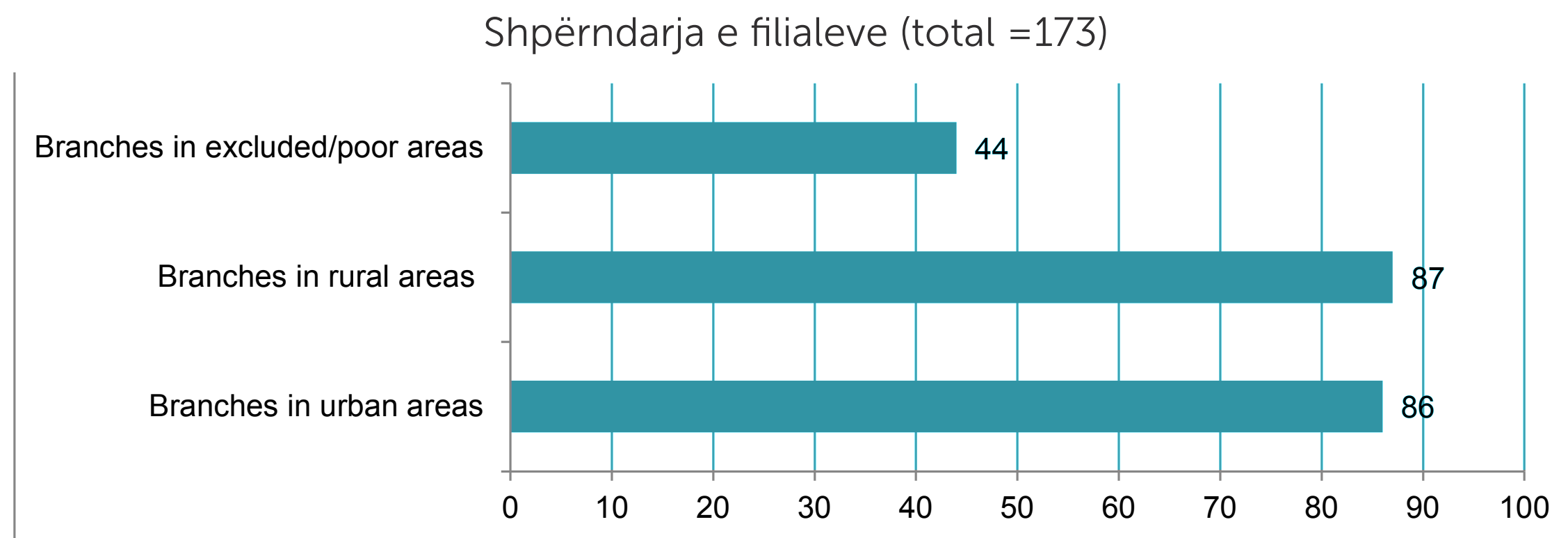
MBULIM GJEOGRAFIK

Për sa i përket mbulimit gjeografik, shtrirja e organizatave anëtare të SH.I.M-së është zhvilluar mjaft mirë, pasi zyrat e degëve përfaqësohen në të gjitha rajonet e Shqipërisë dhe mbulojnë gjithashtu pjesën më të madhe të fshatrave të largëta dhe ato kufitare, të cilat përgjithësisht nuk kanë akses në shërbimet tradicionale bankare. Deri në fund të vitit 2016, të anketuarit kishin në total 173 filiale, prej të cilave 87 degë apo 50% në zonat rurale, dhe 86 degë ose 50% të tjera në zonat urbane. Nga këto, 44 degë apo 25%, janë vendosur në zonat më të varfra. Disa prej degëve në qytetet më të mëdha i shërbejnë të gjitha fshatrave përreth. Analistët e kredisë punojnë zakonisht në terren në bashkëpunim të ngushtë me komunitetet vendore.

PERFORMANCË FINANCIARE

Institucionet dallojnë shumë në madhësi, mbulim në terren, efikasitet dhe fitimet që kanë. Prandaj, performanca e tyre financiare gjithashtu ndryshon, dhe kjo ndodh kryesisht nga objektivat strategjike të tyre, vizioni, mbulimi gjeografik, klientët e synuar dhe burimet e financimit. Ndonëse në vend ka shumë investitorë aktivë, financimi në monedhë vendase është i disponueshëm gjerësisht, dhe mekanizmat mbrojtëse për financimin në monedhë të huaj përdoren gjerësisht në treg.

Treguesit kryesorë që lidhen me performancën financiare renditen në tabelën e mëposhtme:

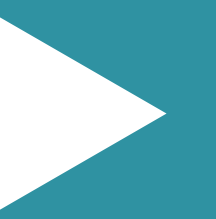


SHIFRAT KRYESORE

PERFORMANCË FINANCIARE	2016
Klientët e kontaktuar në terren (bruto)	62,016
Klientët e kontaktuar në terren (mesatare)	10,336
Portofoli i huave (bruto, Lekë)	16,267,403,486
Portofoli i huave (mesatare, Lekë)	2,711,233,914
PAR>30 ditë (mesatare në %)	5.88%
Shlyerjet	1.86%
Klientët gra (mesatare në %)	28.00%
Klientët ruralë (mesatare në %)	42.00%
Raporti i Shpenzimeve Financiare (mesatare në %)	7.63%
Raporti i Shpenzimeve Operative (mesatare në %)	13.30%
Rendimenti i portofolit (mesatare në %)	22.38%
Raporti i Shpenzimeve të Humbjeve nga Kreditë	1.88%
Kthimi nga aktivet (%)	2.26%
Kthimi nga kapitali (%)	11.37%

OBJEKTIVAT SOCIALE

Anëtarët tanë po punojnë drejt objektivave të qarta financiare
Anëtarët tanë synojnë një gamë të gjerë grupesh klientësh



ANËTARËT TANË PO PUNOJNË DREJT OBJEKTIVAVE TË QARTA FINANCIARE

Shumë organizata kredie kanë përcaktuar qartazi objektivat e tyre sociale, të cilat gjenden edhe në përkufizimin e misionit të tyre. Objektivat e mëposhtme paraqiten në deklaratat e disa organizatave, duke përdorur formulime të ndryshme:

- Thellimi i përfshirjes financiare që lejon përdorimin e shërbimeve financiare (80%);
- Përmirësimi i cilësisë së jetës për familjet me të ardhura të ulëta (50%);
- Ulja e nivelit të varfërisë (30%).

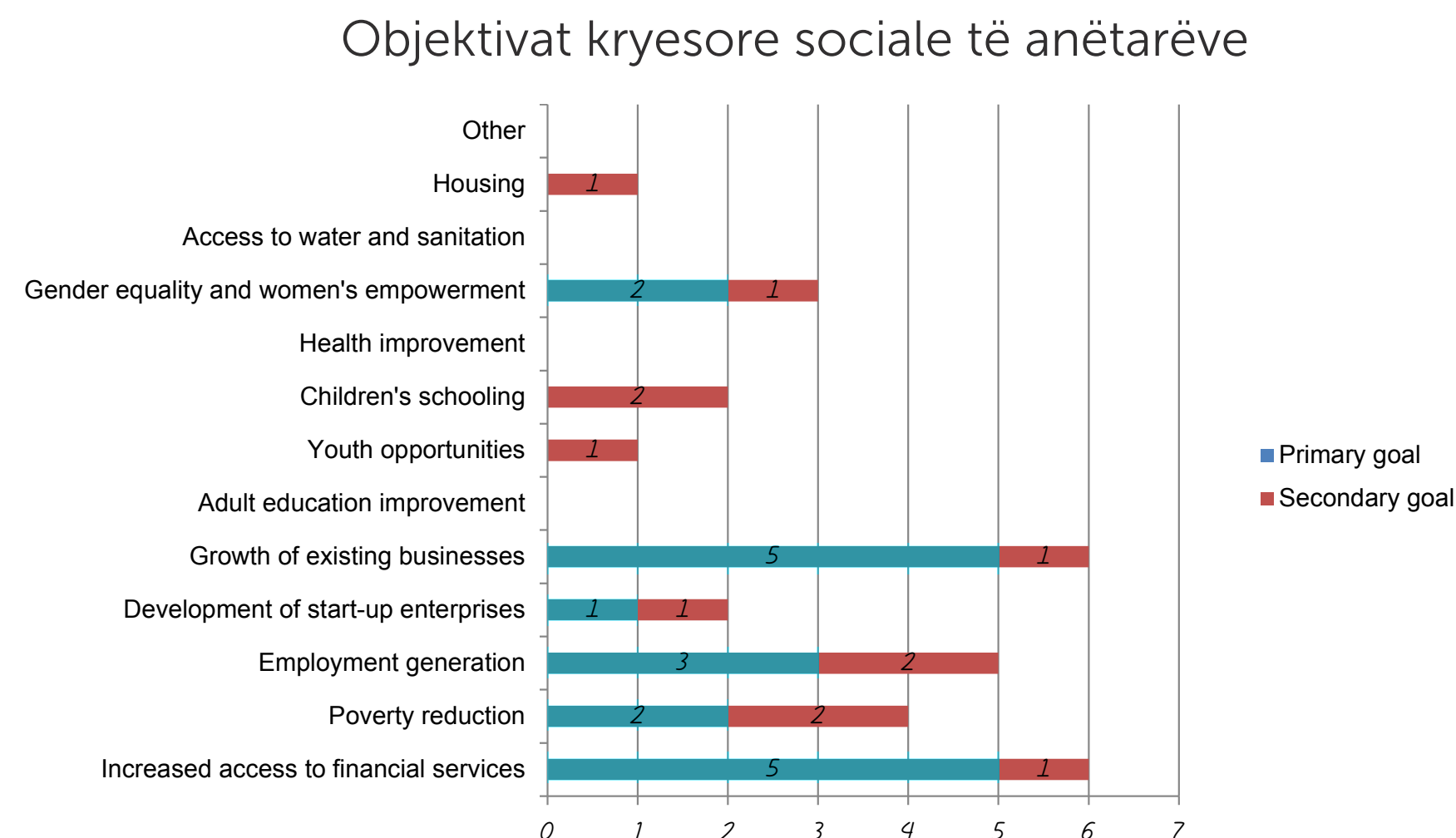
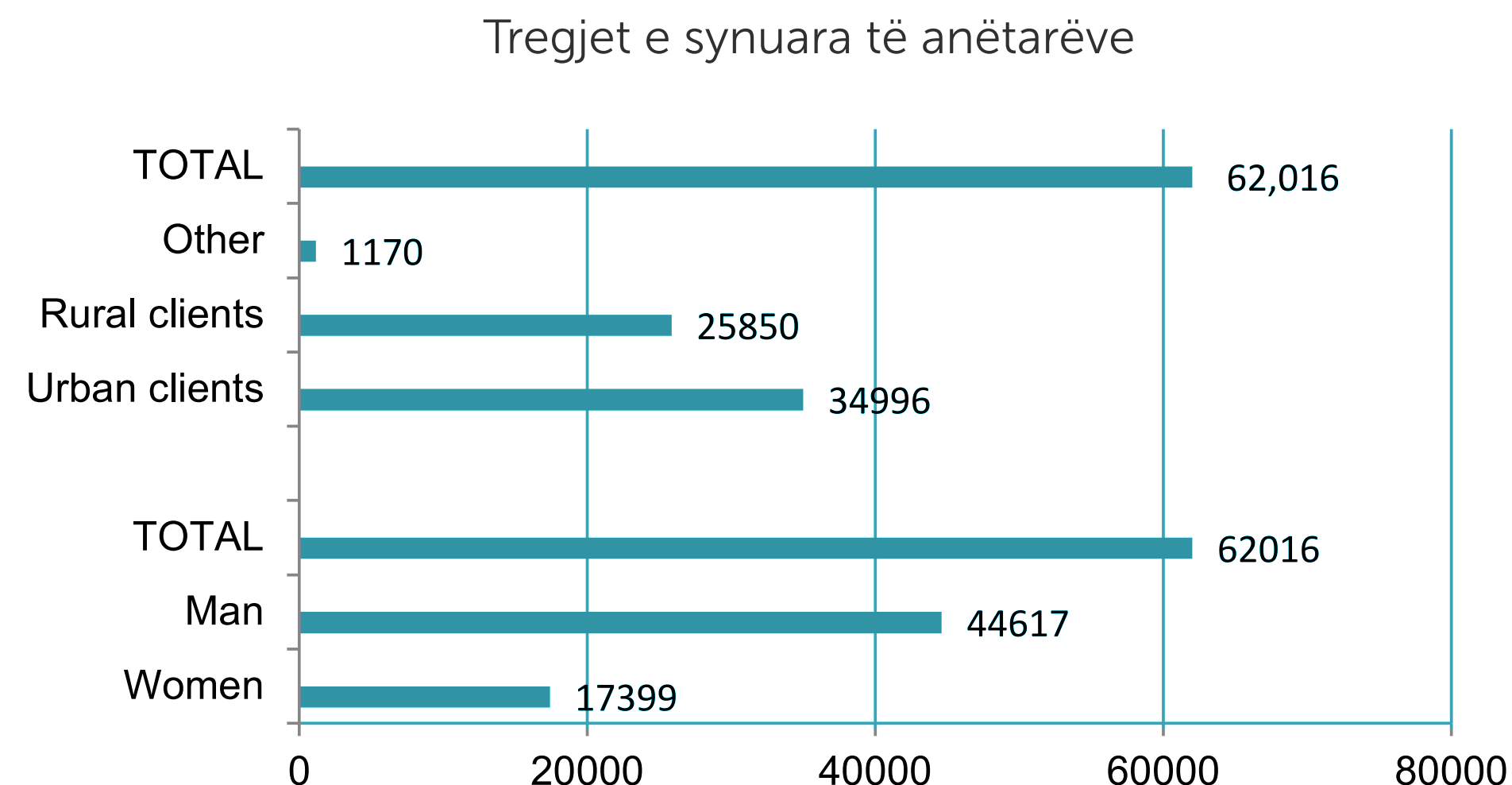
Objektiva të tjera sociale të përmendura në deklaratat e misionit të anëtarëve përfshijnë: mbështetje për zhvillimin e bujqësisë së qëndrueshme, zhvillimin e bizneseve të reja, krijimin e mjedisit konkurrues për NVM-të, krijimin e vendeve të punës, promovimin e drejtësisë sociale dhe dinjitetin njerëzor, ndihmën që i ofrojnë njerëzve për të bërë pasuri, etj.

Grafiku i mëposhtëm paraqet objektivat e tjera sociale që synojnë anëtarët tanë nëpërmjet, aktiviteteve të tyre, që theksohen qartazi në strategjitë e tyre. Dokumentet strategjike dhe planet e biznesit përcaktojnë tregues të qartë për objektivat vjetore rreth synimeve të ndryshme financiare dhe sociale, ndër to mbulimi gjeografik, profilet e klientëve, gama e produkteve, marzhet e fitimit, nivelet e PAR-it etj.

Klientët e intervistuar kanë konfirmuar që ata i monitorojë rregullisht objektivat sociale mbështetur në rishikimet e strategjisë organizative dhe monitorimin e planit të biznesit. Vetëm një organizatë ka monitoruar mbështetjen që i është ofruar popullsisë së përjashtuar. Kjo organizatë është asistuar gjatë përgatitjes së një plani monitorimi nga Qendra e Mikrofinancës - QMF.

ANËTARËT TANË SYNOJNË NJË GAMË TË GJERË GRUPESH KLIENTËSH

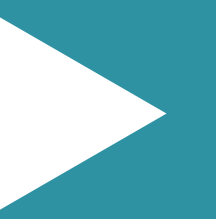
Anëtarët ofrojnë shërbime për të gjitha shtresat e popullsisë, përfshirë këtu njerëz që jetojnë si në zonat rurale, ashtu dhe në ato urbane, pa diskriminim gjinor. Megjithatë, produktet e kredive janë të disponueshme vetëm për të rriturit, edhe pse disa prej produkteve përdoren për nevojat e adoleshentëve dhe të rinjve nën 18 vjeç. Zonat rurale kanë 25,850 klientë ose 42%; zonat urbane kanë 34,996 klientë ose 56%, dhe të tjerat 1,170 klientë ose 2%.



Disa prej institucioneve i kushtojnë vëmendje të veçantë pensionistëve dhe sipërmarrësve me të ardhura të ulëta, si grupe specifike të synuar. Gratë përbëjnë 17,399 ose 28% të klientëve totalë aktivë dhe burrat përbëjnë 44,617 ose 72% të të gjithë klientëve. Përqindja e grave kliente nuk është në përputhje me numrin total të grave të popullsisë, që është 51%, prandaj duhet akoma më shumë punë për tërësinë e klienteve gra.

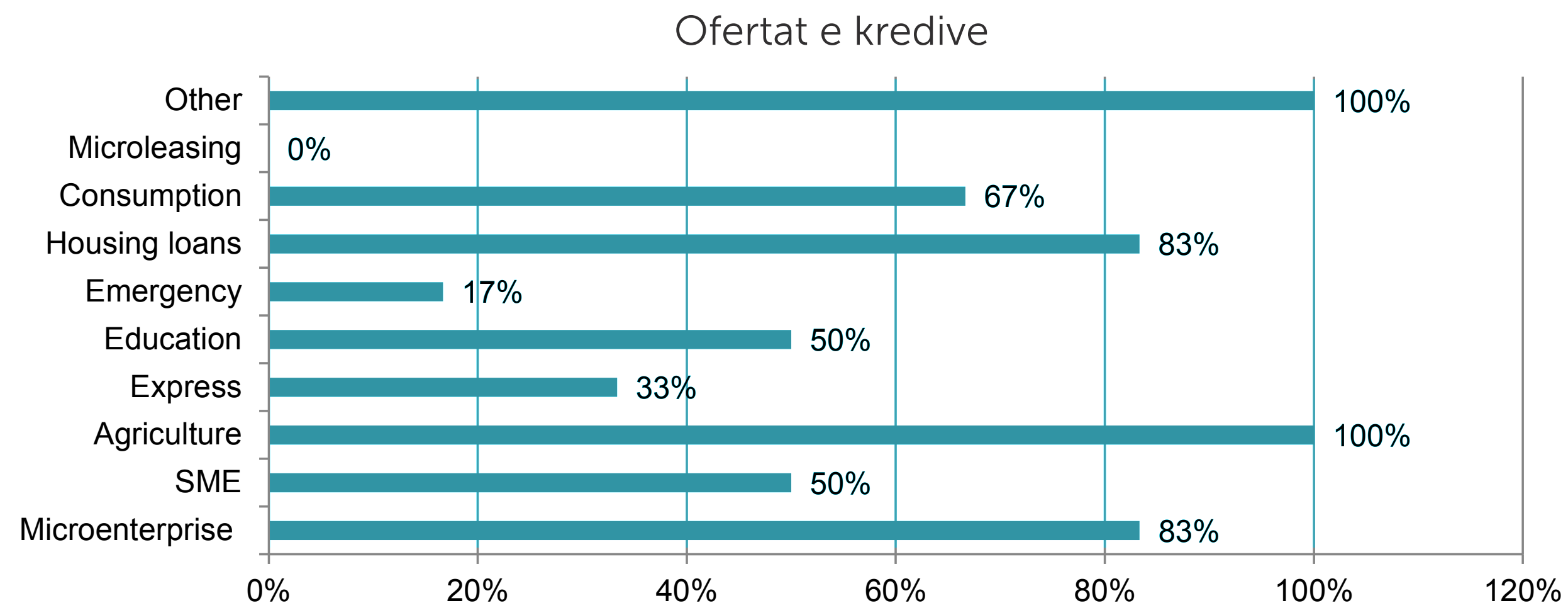
PRODUKTET DHE SHËRBIMET

Anëtarët tanë ofrojnë një gamë të gjerë shërbimesh financiare
Dizajni i produktit



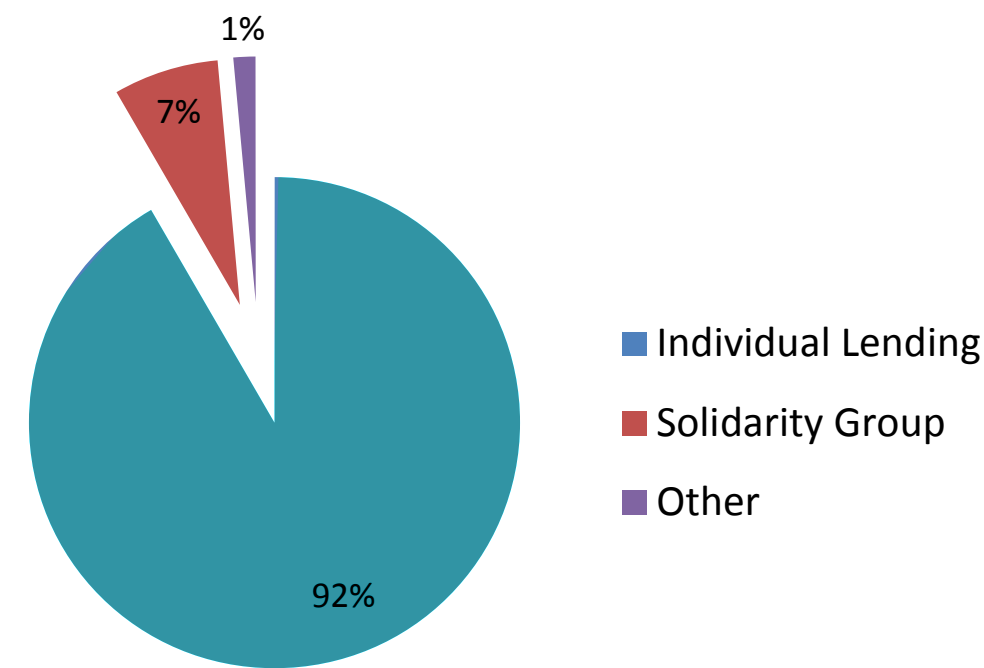
ANËTARËT TANË OFROJNË NJË GAMË TË GJERË SHËRBIMESH FINANCIARE

Gama e produkteve të kredisë në treg është e larmishme dhe shpeshherë specifike sipas nevojave të grupeve të synuara të klientëve. Zhvillimi i produkteve dhe shërbimeve të reja bëhet kryesisht mbështetur në nevojat që klientët shfaqin në treg. Ndonëse organizatat nuk kryejnë vit pas viti një kërkim të mirëfilltë zyrtar të tregut dhe gjithë përbërësve të tij (kryesisht për shkak të kostos që ka një aktivitet i tillë), por kërkime më të vogla të ndara kryhen të paktën çdo vit rreth karakteristikave të klientëve të synuar dhe nevojat/preferencat që ata kanë për produktet (100% e të anketuarve), dhe rreth kanaleve/pengesave të shpërndarjes për të pasur akses te produktet dhe shërbimet (90% e të anketuarve). Komentet rreth kënaqësisë nga produktet aktuale merren kryesisht, nëpërmjet komunikimit midis klientëve dhe analistëve të kredisë. Nëse para disa vitesh pjesa më e madhe aksioneve të tregut ishte për mikro-kreditë, kreditë për bujqësi dhe kreditë e vogla NVM, gjatë viteve të fundit shumë prej organizatave prezantuan lloje të ndryshme të kredive të konsumit dhe filluan të pilotonin produkte të lidhura me strehimin, duke përfshirë mikrofinancën për strehim dhe kreditë hipotekare.

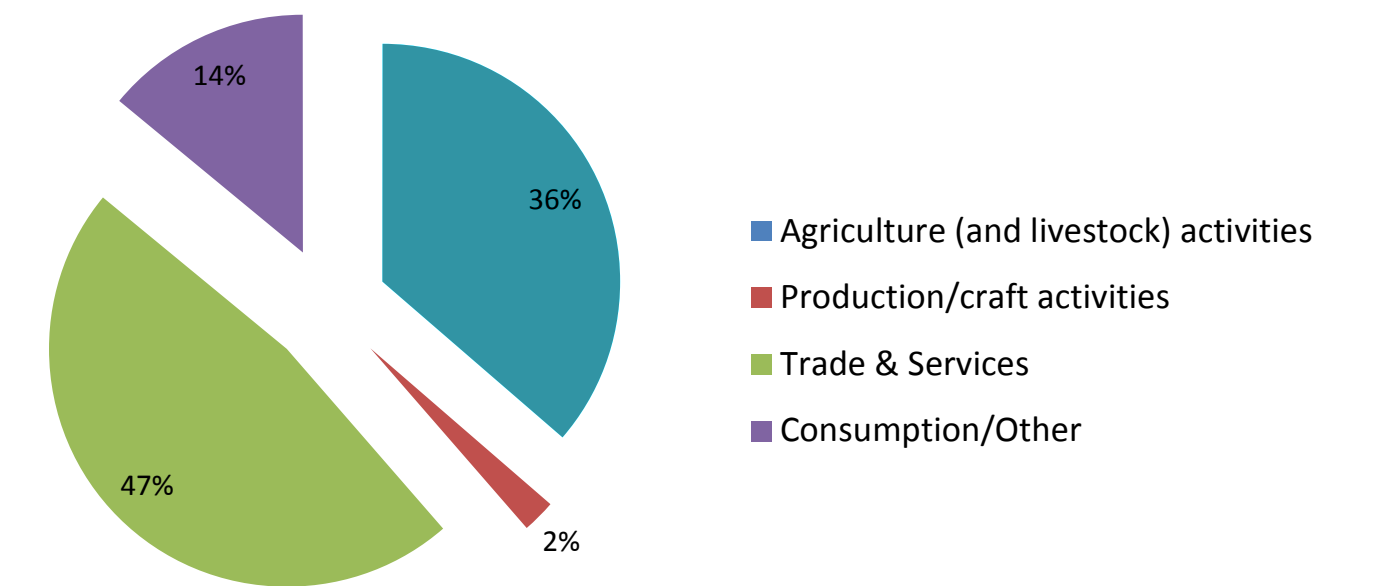


Që prej fundit të vitit 2016, numri total i kredive të papaguara arrinte në 62,016, me një portofol kredie bruto në vlerën 16.3 miliardë lekë ose 120.5 milionë euro. 42% e totalit të portofolit të kredisë është disbursuar në zonat rurale. Nëse disa vite më parë, kur mikrofinanca sapo kishte filluar të zhvillohej, përqindja e kredive në grup ishte e lartë, aktualisht ato përbëjnë 15% të totalit të portofolit të kredive, pasi organizatat zgjedhin kreditë individuale, si një metodë më e preferueshme kreditimi.

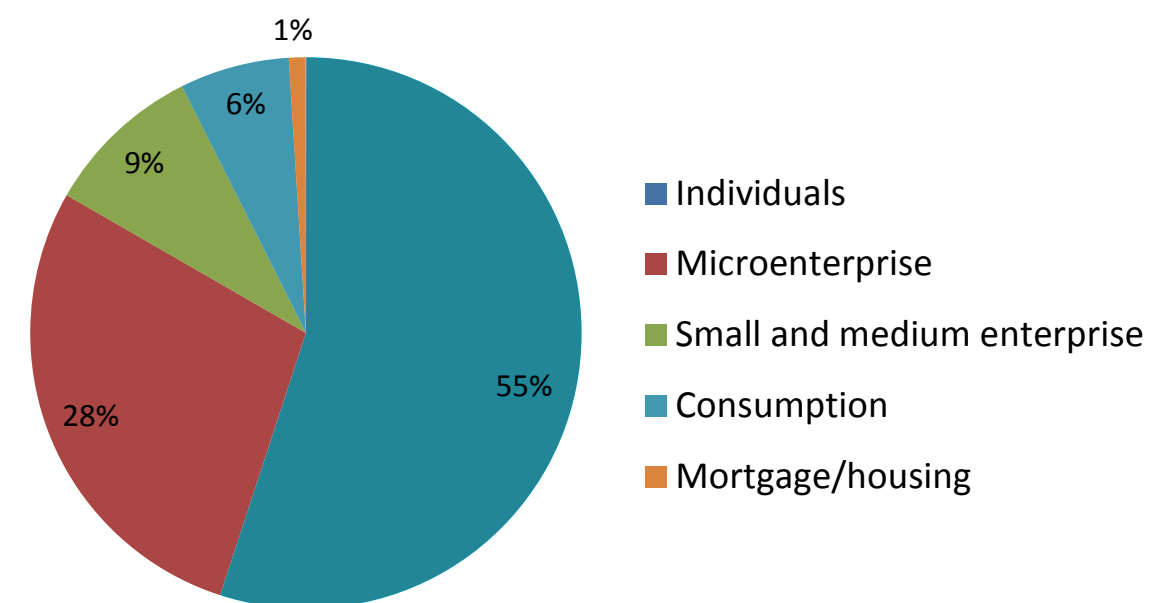
Metodat e huadhënies



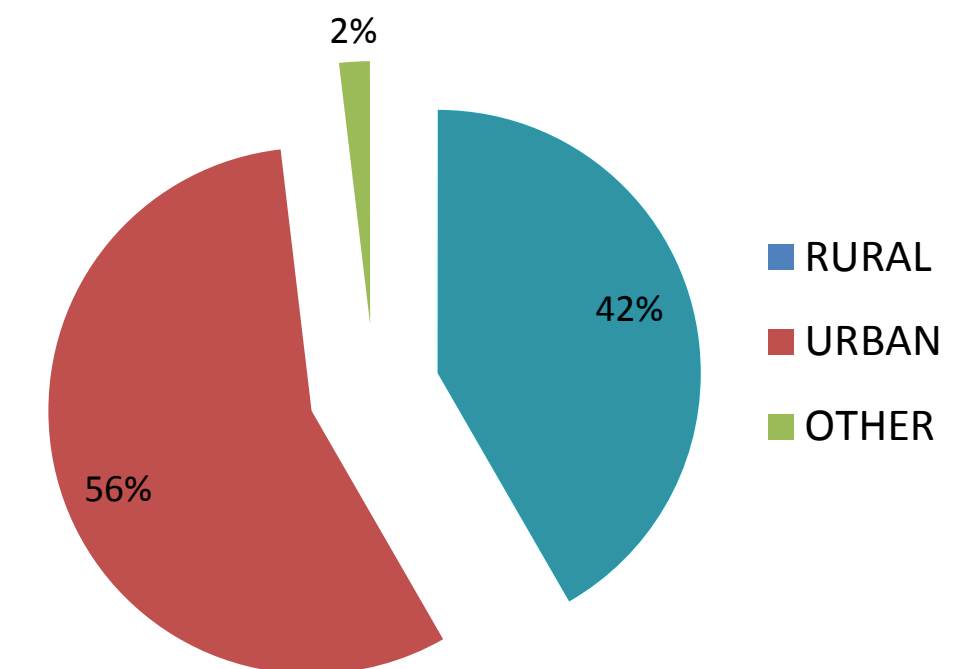
Sektori



Kategoritë e Kredive

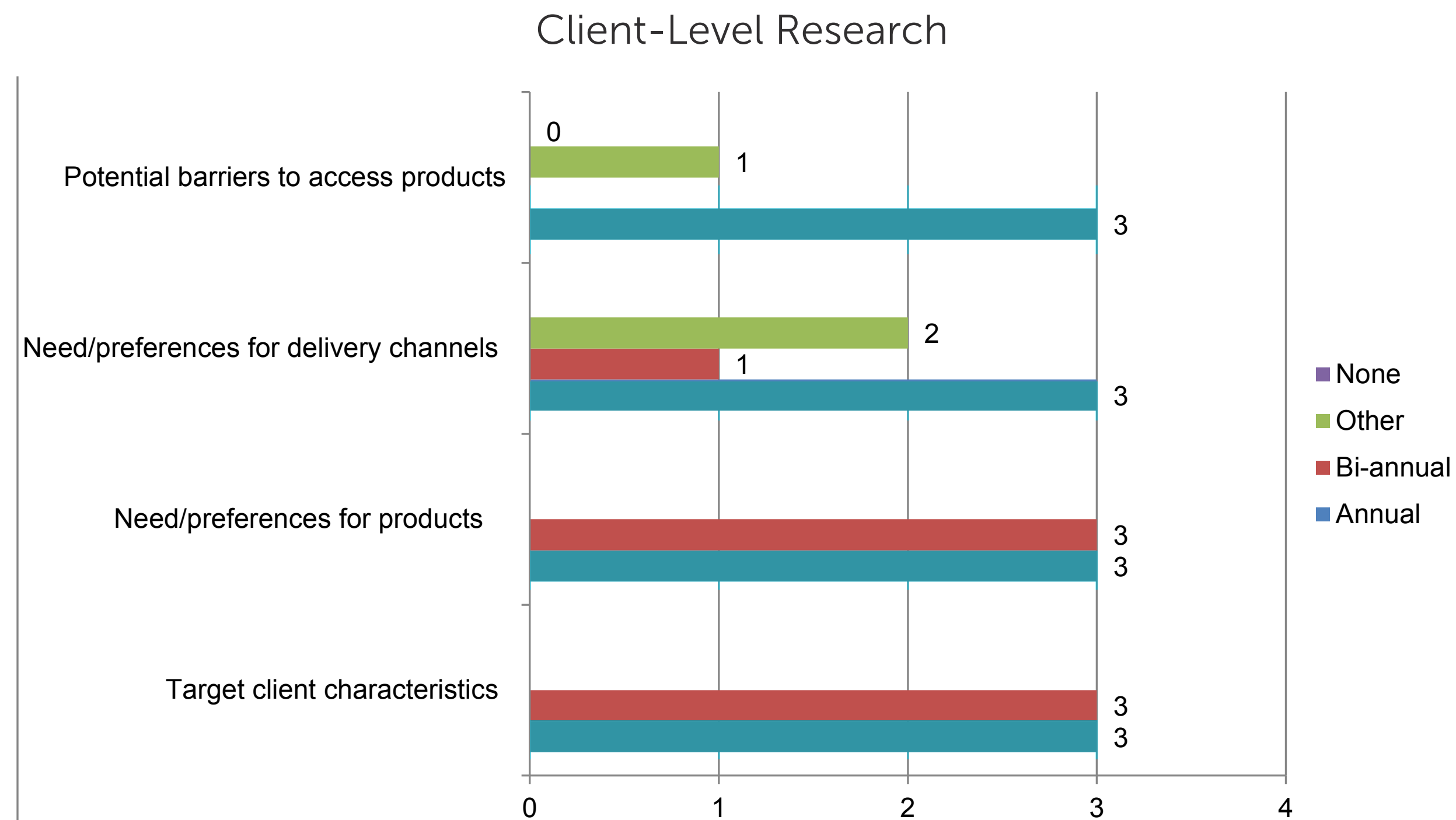


Rurale vs. Urbane



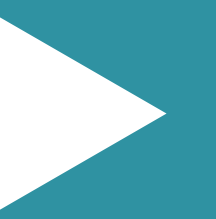
DIZAJNI I PRODUKTIT

Gjatë dizenjimit të produkteve të kredisë, të gjitha institucionet marrin në konsideratë preferencat e klientëve të synuar për produktet, si dhe karakteristikat e tyre. Të gjitha organizatat i kushtojnë vëmendje preferencës lidhur me kanalet e dorëzimit dhe kontrollojnë për pengesa të mundshme në aksesin e produkteve. Shpesh nuk bëhet një kërkim zyrtar tregu për secilin prej produkteve, megjithatë një kërkim në nivel klienti bëhet përmes mënyrave jozyrtare. Ky informacion përdoret jo vetëm për zhvillimin e produkteve të reja, por edhe për përmirësimin e atyre ekzistueseve.



MBROJTJA E KLIENTIT

Anëtarët tanë i kuptojnë nevojat e klientëve të tyre, jo vetëm “dëshirat” që ata kanë
Anëtarët tanë punojnë për të parandaluar mbikreditimin

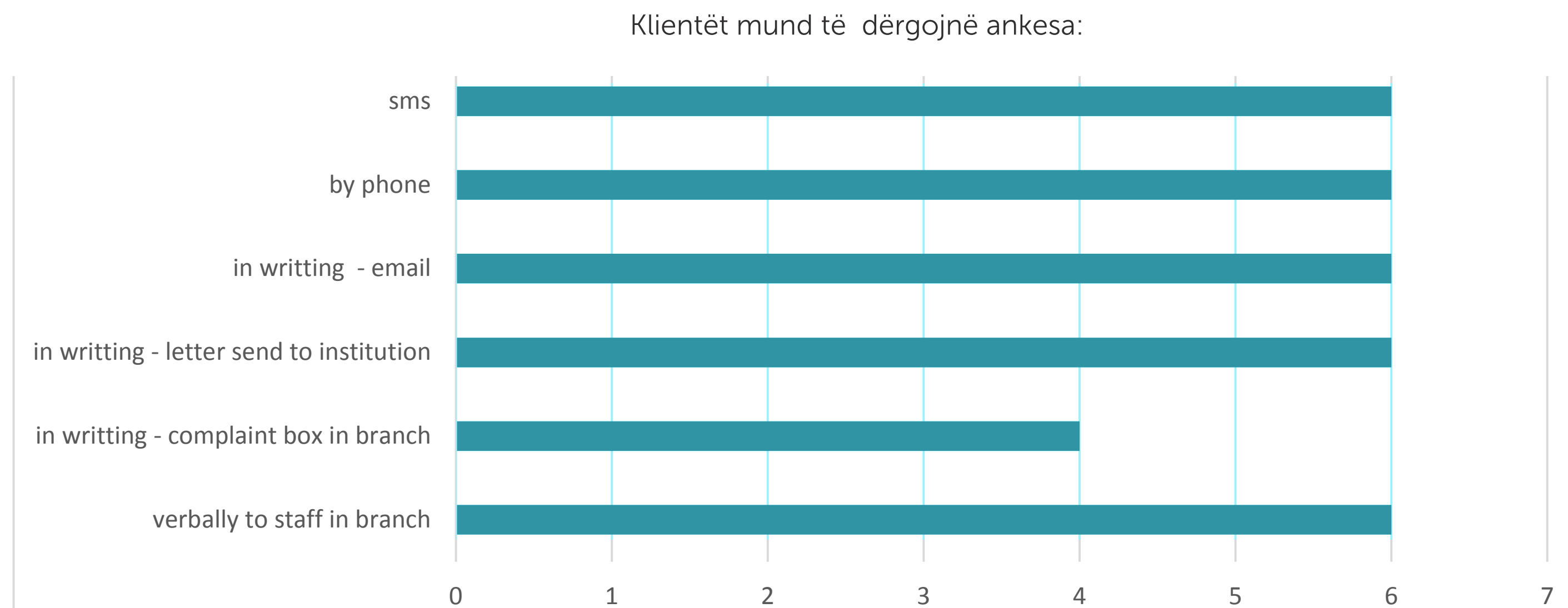


ANËTARËT TANË I KUPTOJNË NEVOJAT E KLIENTËVE TË TYRE, JO VETËM “DËSHIRAT” QË ATA KANË

Të gjitha institucionet kanë mekanizma të forta për zgjidhjen e ankesave, që gjithashtu nxiten nga fakti që rregullatori kombëtar i kushton vëmendje të madhe këtij aspekti të operacioneve të të gjitha institucioneve financiare. Një njësi e veçantë brenda Bankës Qendrore të Shqipërisë merret me çështje që lidhen me mbrojtjen e klientit, dhe disa rregullore janë hartuar për të mbrojtur klientët, sidomos kur bëhet fjalë për kreditë konsumatore.

Për këtë arsye, të gjitha procedurat në IMF janë në përputhje me rregulloret vendore dhe përmbajnë mekanizma të detajuar mbi dorëzimin e ankesave dhe zgjidhjen e tyre. Mbështetur në legjislacionin dhe rregulloret kombëtare, të gjithë klientët informohen për të drejtën që ata gëzojnë për t'u ankuar, përpara nënshkrimit të marrëveshjes së kredisë. Institucionet e trajnojnë stafin e tyre rreth mënyrave si t'i trajtojnë ankesat në përputhje me politikat e tyre të brendshme. Zakonisht, sipas procedurave të brendshme, ankesat duhet të zgjidhen brenda 10 ditëve. Informacionet rreth mënyrës se si mund të ankohen klientët përfshihen në kontrata, si dhe gjenden në filiale, faqe interneti dhe u komunikohet personalisht nga stafi në terren para nënshkrimit të kontratës së kredisë. Gjatë vitit 2016, 19 ankesa janë pranuar zyrtarisht nga të anketuarit, 17 prej të cilave kanë gjetur zgjidhje.

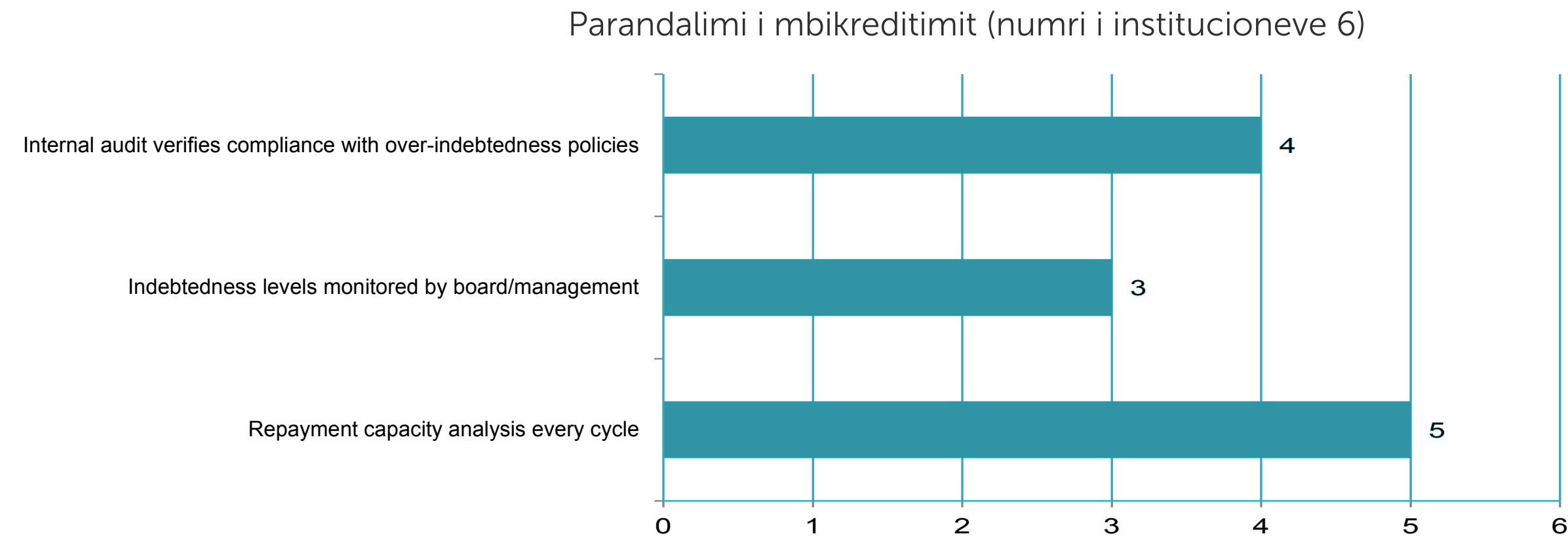
Ndonëse nuk janë kryer studime më vete lidhur me nivelin e kënaqësisë së klientit, komentet e tyre merren në çdo institucion me anë të rrugëve jozyrtare, kryesisht nëpërmjet komunikimit mes analistëve të kredisë dhe klientëve.



ANËTARËT TANË PUNOJNË PËR TË PARANDALUAR MBIKREDITIMIN E KLIENTËVE

Institucionet i kushtojnë shumë vëmendje parandalimit të mbikreditimit të klientëve, që është gjithashtu në qendër të vëmendjes së tyre. Të gjithë të anketuarit përmenden se institucionet e tyre i tregojnë klientëve haptazi të gjitha çmimet, këstet, afatet dhe kushtet e të gjitha produkteve financiare, duke përfshirë këtu të gjitha tarifatat dhe taksat, çmimet shoqëruese, penalitetet, produktet e lidhura, tarifatat e palëve të treta dhe nëse ato mund të ndryshojnë me kalimin e kohës. Ndonëse zbulimi i normave efektive të interesit është i detyrueshëm me ligj, shumë prej organizatave përmendin normën vjetore të përqindjes (APR) në të gjitha marrëveshjet e tyre. Të gjitha organizatat e kredive, me përjashtim të njërës, përmendin faktin që ata ndjekin një politikë më vete, që përshkruan ofrimin e kolateralit dhe përmban udhëzime të qarta rreth mënyrës së regjistrimit dhe vlerësimit të kolateralit. Rregulloret kombëtare kanë standarde të qarta mbi komunikimin, afatet dhe kushtet e marrëveshjeve të huave

me klientët, e cila duhet të bëhet në mënyrë individuale me çdo klient para nënshkrimit të marrëveshjes. Katër nga gjashtë organizata sigurojnë pajtueshmërinë e verifikimit të auditimit të brendshëm me politikat e mbikreditimit të klientëve; tre nga gjashtë garantojnë monitorimin e nivelit të borxhit nga bordi/menaxhimi, dhe pesë nga gjashtë sigurojnë analizë të kapacitetit për ripagim për çdo cikël.



Standarde të tjera të përbashkëta ndërkombëtare për mbrojtjen e klientit, që mund të mbështesin parandalimin e mbikreditimit të klientëve, theksohen në grafikun e mëposhtëm, ku në pjesën më të madhe të të gjithë treguesve, të gjithë të anketuarit janë përgjigjur pozitivisht.

Në Bankën Qendrore ndodhet një zyrë për Regjistrimin e Kredive, e cila ruan të gjitha informacionet rreth historisë së kreditimit të kredimarrësve. Raportimi të Banka Qendrore është i detyrueshëm. Të gjithë kredimarrësit regjistrohen në Zyrën për Regjistrimin e Kredive, me qëllim parandalimin e mbikreditimit. Informacioni nga kjo zyrë është i disponueshëm për të gjithë huadhënësit dhe mund të merret nëse huamarrësi jep pëlqimin e tij me shkrim. Kështu, në shumë organizata, huamarrësve u kërkohet të japin pëlqimin e tyre me shkrim për kontrollimin e historisë së tyre të kredive gjatë fazës së aplikimit për kredi. Zyra e Kredive, si pjesë e një projekti të tij, ka krijuar BNZH-në dhe shoqëritë bankare. Projekti vazhdon të jetë në fazën e tij fillestare.

MBROJTJA DHE MENAXHIMI I STAFIT

Anëtarët tanë mbrojnë dhe mbështesin stafin

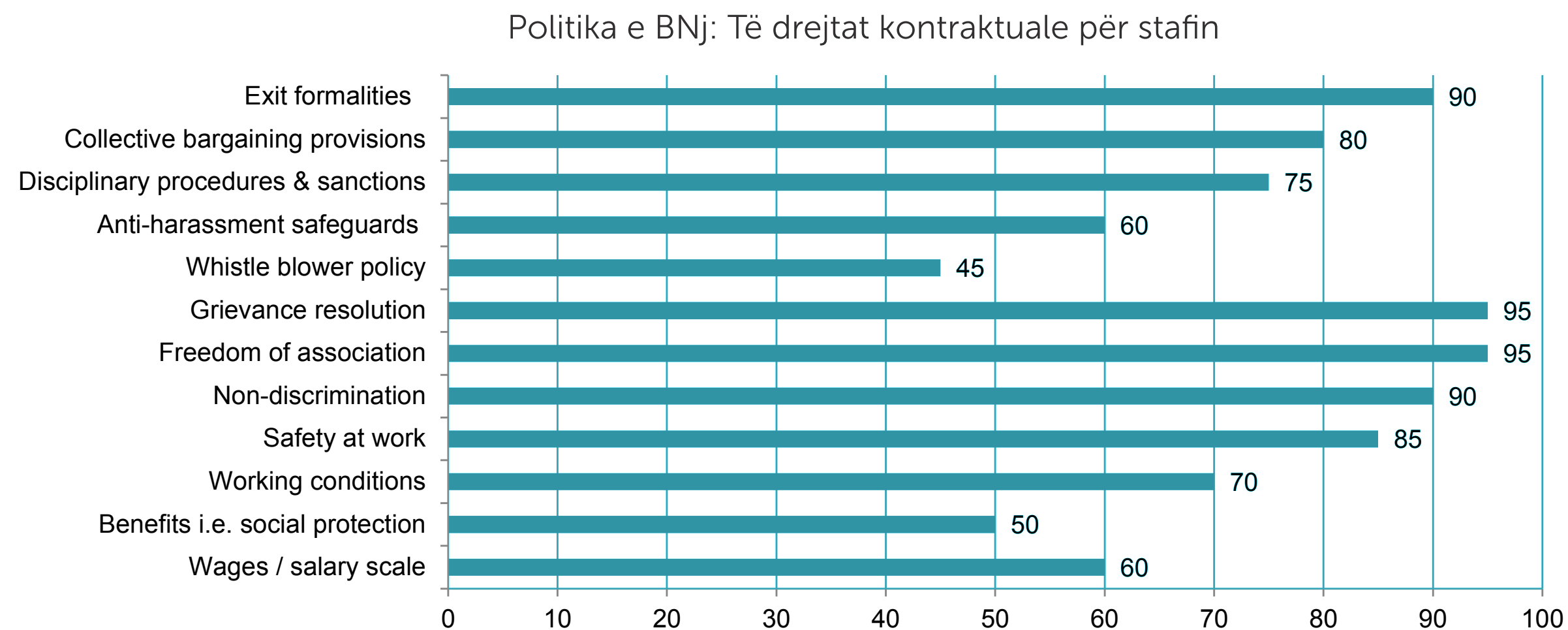
Faktorët e performancës sociale për vlerësimin e punonjësve

Anëtarët tanë po merren me çështjen e ndarjes gjinore



ANËTARËT TANË MBROJNË DHE MBËSHTESIN STAFIN

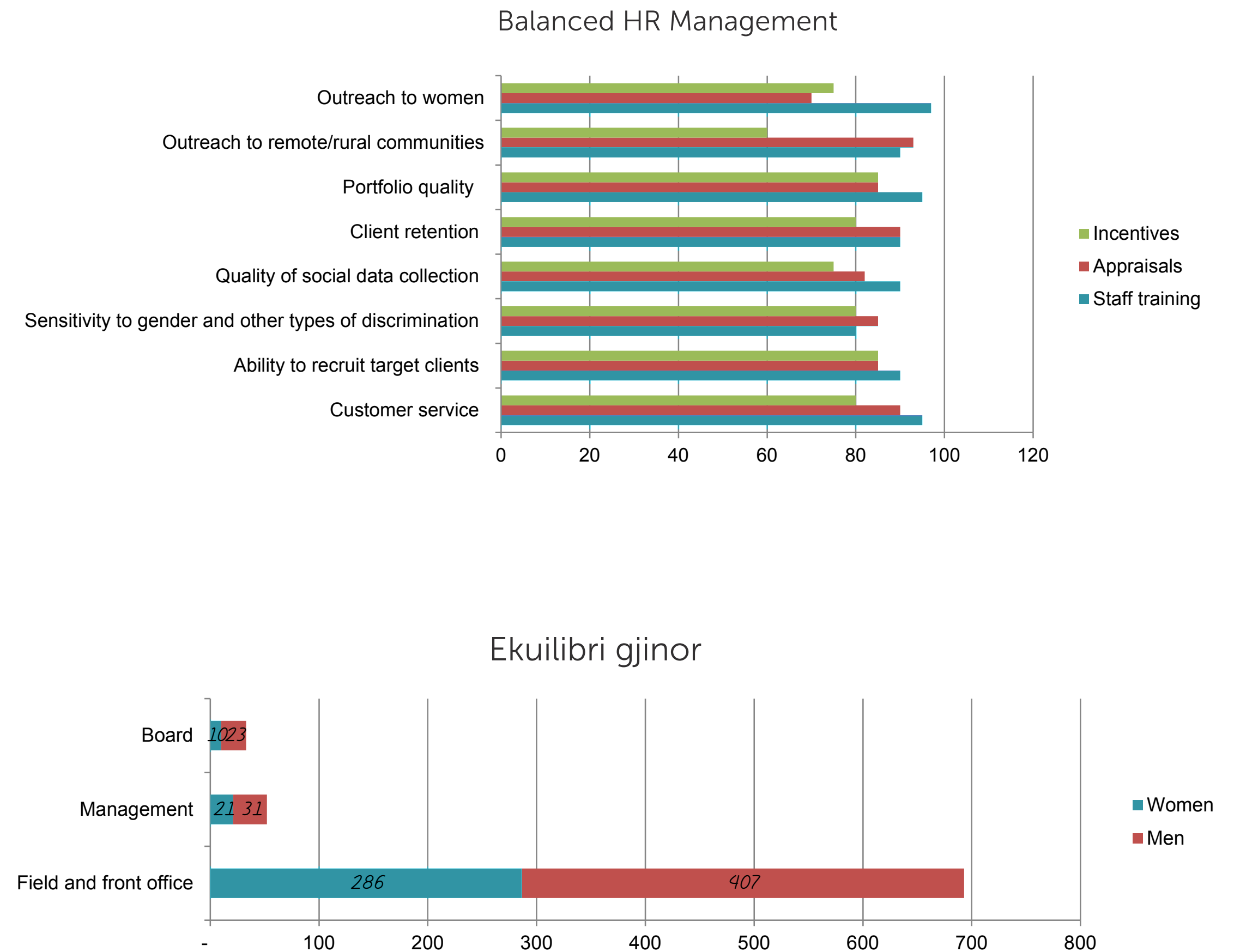
Shumica e organizatave kanë politika të qarta për burimet njerëzore. Kjo nxitet pjesërisht nga legjislacione dhe rregullore të efektshme kombëtare për punësimin, të cilat kërkojnë që të gjitha organizatat të kenë disa politika të caktuara për burimet njerëzore, që duhet të jenë në përputhje me ligjin. Politika dhe procedura të tilla rregullojnë të drejtat dhe marrëdhëniet e punës me stafin dhe ofrojnë disa masa mbrojtëse dhe të drejta për këdo që futet në marrëdhënie pune me punëdhënësit vendorë. 80% e punonjësve kanë qenë të punësuar në organizata për të paktën një vit, dhe daljet gjatë 12 muajve të fundit zënë 15% të numrit total të punonjësve. Sipas informacioneve të detajuara të ofruara nga 6 organizata, në lidhje me politikat e tyre të burimeve njerëzore, pjesa më e madhe e të drejtave kontraktuale të përmendura më poshtë përcaktohen qartë në politikat e përdorura nga organizatat e kredive.



ANËTARËT TANË PO TRAJTOJNË ÇËSHTJEN E NDARJES GJINORE

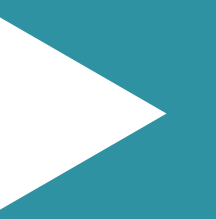
Ekulibri gjinor midis niveleve të ndryshme të stafit ndryshon shumë. Në sektorin mikrofinanciar, barazia gjinore e anëtarëve të stafit në nivel menaxherial është përgjithësisht i mirë-ekuilibruar. Kjo mund t'i atribuohet pjesërisht faktit që përqindja e grave të kualifikuara është pothuajse e barabartë me atë të burrave në rang vendi (21% e grave dhe 31% e burrave kanë pozita të nivelit të lartë). Kjo tregohet qartazi edhe në grafikun më poshtë, ku evidentohet fakti që numri i burrave dhe grave të punësuar në rol menaxherial është pothuajse i barabartë, ndërsa për stafin në terren, burrat i tejkalojnë gratë me 40%. Sfidë mbetet edhe përbërja e bordit, me vetëm 33% të pjesëtarëve gra, çka mund të pasqyrojë faktin që historikisht burrat kanë më shumë gjasa që të fitojnë role vendimmarrëse në shoqëri.

FAKTORËT E PERFORMANCËS SOCIALE PËR VLERËSIMIN E PUNONJËSVE



PËRGJEGJËSIA NDAJ KOMUNITETIT

Anëtarët tanë interesohen për ndikimin që ata kanë në komunitet



ANËTARËT TANË INTERESOHEN PËR NDIKIMIN QË ATA KANË NË KOMUNITET

Ndonëse të gjitha organizatat raportuan se ato ofrojnë një lloj mbështetjeje për komunitetet, vetëm njëri prej tyre ka matur realisht ndikimin që këto projekte kanë në komunitet dhe në vetë organizatat e tyre. Disa prej projekteve të përmendura nga të anketuarit përfshinin: subvencionimin e tarifave universitare për fëmijët e klientëve dhe punonjësve të tyre, mbështetje për nxënësit dhe fëmijët me aftësi të kufizuar nga komunitetet në nevojë, rinovimin e kopshteve, etj. Kur i përgjigjen kësaj pyetjeje, disa organizata theksojnë faktin që ato kanë punësuar persona nga familjet në nevojë, si dhe të rinj pa përvojë të mëparshme pune. Ky është një gjetje interesante, pasi vë në dukje një nga çështjet më të mëdha të lidhura me papunësinë, kur të diplomuarit e rinj në vend hasin vështirësi të futen në tregun e punës.

Kur u përgjigjen kësaj pyetjeje, mbështetja për popullsinë e përjashtuar i ishte ofruar kryesisht personave me aftësi të kufizuara, migrantëve/refugjatëve, të papunëve dhe të moshuarve. Vetëm një organizatë ka matur ndikimin dhe u ndihmuan 2631 klientë. Grafiku i mëposhtëm paraqet grupet e popullsisë që kanë gjetur mbështetje për t'u përballur me "përjashtimi" të organizata e vetme që u mat.

Mbështetje për popullsinë e përjashtuar

