

Shoqata
Mikrofinansca
Shqiptare



Albanian
Microfinance
Association

DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE MIKROFINANCIARE

NËNTOR 2020

PËRMBAJTJA

- PËRMBLEDHJE
- HYRJE
 - QËLLIMI
 - METODOLOGJIA
- GJETJET KRYESORE (TË NDARA SIPAS PYETJEVE)
- PROFILI I KOMPANIVE
- EKONOMIA SHTETËRORE: PARASHIKIMET E KLIMËS SË SIPËRMARRJES NË SHQIPËRI
- BASHKËPUNIMI ME GRUPET E INTERESIT DHE RREGULLATORËT
- REPUTACIONI I INDUSTRISË
- PLANET PËR INVESTIME
- TËRHEQJA E TALENTEVE
- INDUSTRIA E SHËRBIMEVE FINANCIARE JO-BANKARE DHE DIXHITALIZIMI I SAJ
- KONKLUZIONE

HYRJE

Gjatë muajit tetor 9 kompani katore të industrisë së mikrofinancës kanë plotësuar pyetësonin në lidhje me efektet e pandemisë tek këto kompani dhe ndikimi që digjitalizimi ka në mbarëvajtjen e operacioneve të tyre. Përballë pritshmërive të kompanive janë vendosur pritshmëritë e klientëve të këtyre kompanive përsa i përket digjitalizimit

Qëllimi

Ky studim u ndërmor për të kuptuar në thelb rëndësinë e një digjitalizimi adekuat për mbarëvajtjen operacionale të kompanisë si dhe marrëdhënies direkte me klientin për mbarëvajtjen e biznesit.

Metodologjia

Pyetësoni përbëhet nga 5 seksione kryesore

- a. Profili i aktorëve të industrisë së mikrofinancës
- b. Ekonomia shtetërore: parashikimet e klimës së sipërmarrjes në shqipëri
- c. Industria e shërbimeve financiare jo-bankare dhe dixhitalizimi i saj
- d. Planet e së ardhmes
- e. Zakonet e shoqërisë

Janë plotësuar gjithsej 9 pyetësor nga kompani të cilat janë aktorë kryesor të industrisë

Janë intervistuar gjithsej 270 klient të këtyre aktorëve

Afati i mbledhjes së të dhënave: Tetor 2010

PROFILI I KOMPANIVE

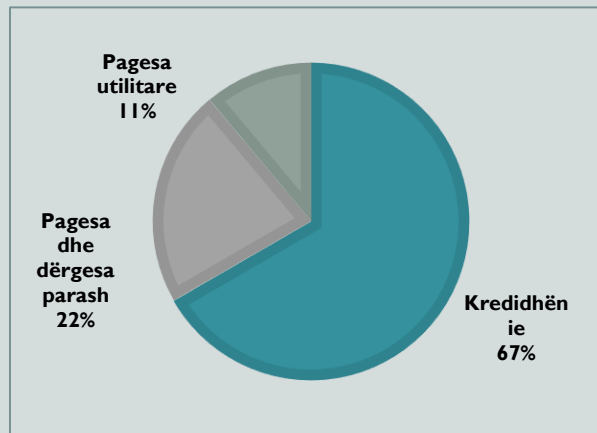
67% e kompanive që kanë marrë pjesë në këtë studim janë kompani kredidhënëse. 22% janë kompani të cilat operojnë me shërbime për dërgesa parash dhe pagesa të ndryshme dhe 11% kompani për pagesa utilitare.

Shërbimi ndaj klientit është qëllimi kryesor i 89% të kompanive në këtë studim. 45% e tyre janë B2B dhe B2C, ndërkohë 11% 3 tyre janë B2B2C.

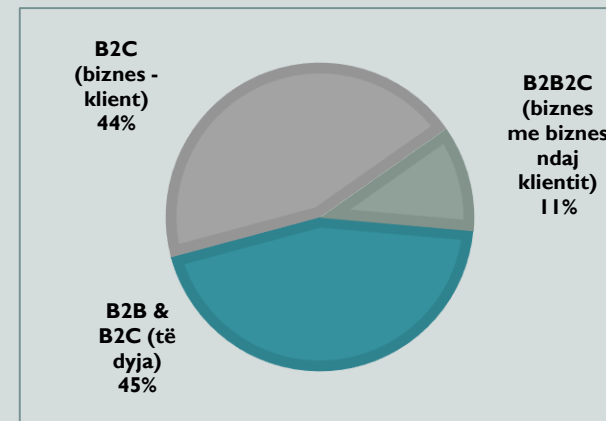
Më shumë se gjysma janë kompani të mëdha me mbi 50 të punësuar, 22% 10-50 të punësuar dhe 22% 3 tyre kompani me më pak se 10 të punësuar.

89% e kompanive kanë të punësuar në moshën 30-45 vjeç dhe 11% e kanë moshën mesatare të punonjësve nën 30 vjeç.

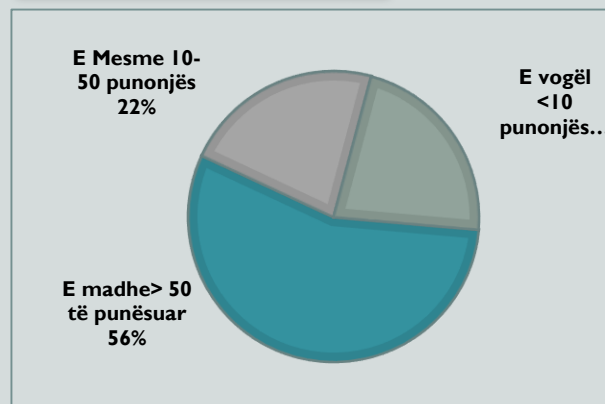
Lloji i kompanisë



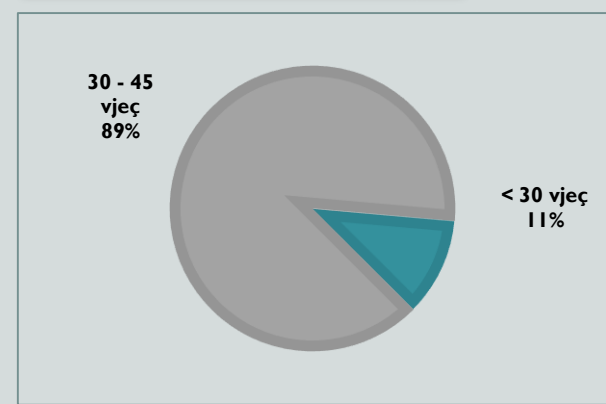
Modeli i biznesit



Madhësia e biznesit



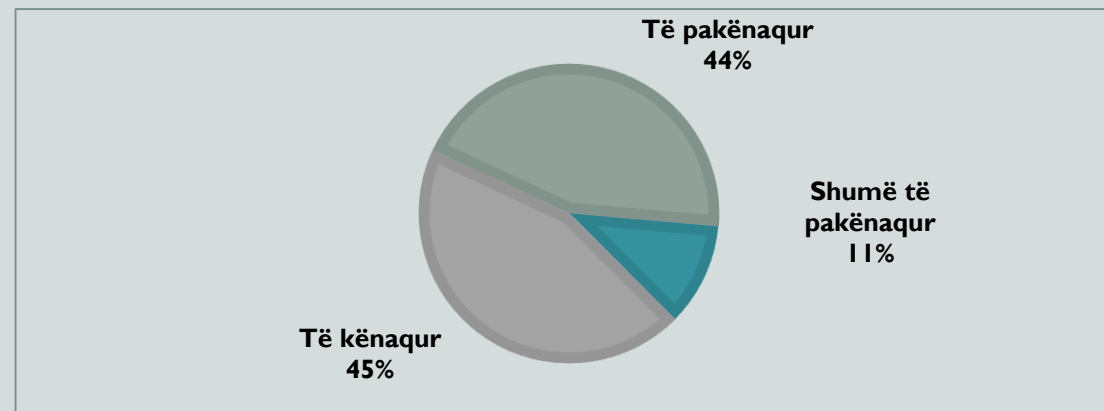
Mosha mesatare e punonjësve



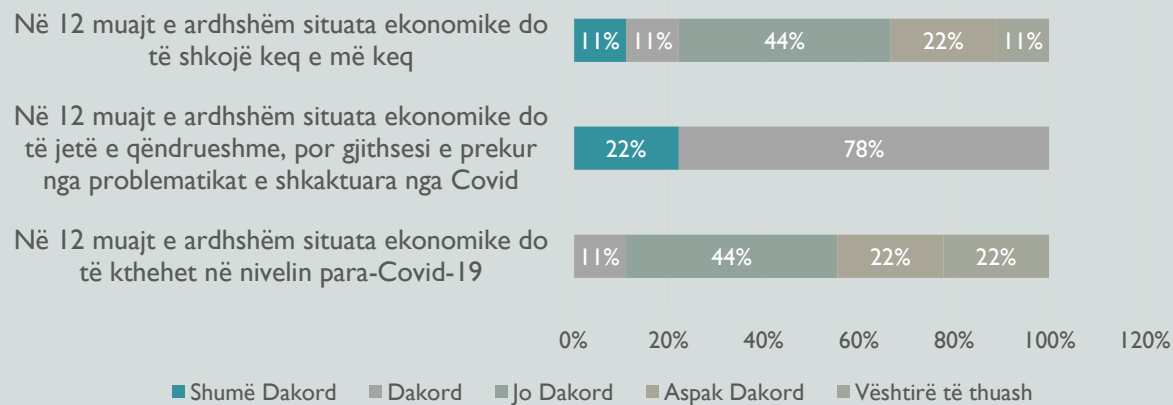
PARASHIKIMET E KLIMËS SË SIPËRMARRJES NË SHQIPËRI

Duket se klima e sipërmarrjes në vend është e ndarë pothuajse në dy shtylla kryesore. 45% e kompanive janë të kënaqura me klimën e sipërmarrjes në vend. Ndërkohë 56% të kompanive janë të pakënaqur. Nga të cillat 11% shumë të pakënaqur dhe 44% të pakënaqur.

Rezultatet zbulojnë se ka një dakordësi midis aktorëve se kriza e cila lam pas është duke u zbehur në efektet që ajo ka patur tek këto kompani dhe se pritët që periudha në vijim të jetë më positive edhe pse nën efektet edhe për ca kohë të kufizimeve që pandemia e Covid-19 ka sjellë në treg. 100% e kompanive janë shumë dakord ose darkod me këtë pohim. Vetëm 11% e kompanive mendojnë se situatë ekonomike do të përmirësohet në nivelin e para Covid-19. Ndërkohë që 22% e kompanive mendojnë se situatë ekonomike do të ketë ndikime negative në vijim.



Situata Ekonomike pas Covid-19

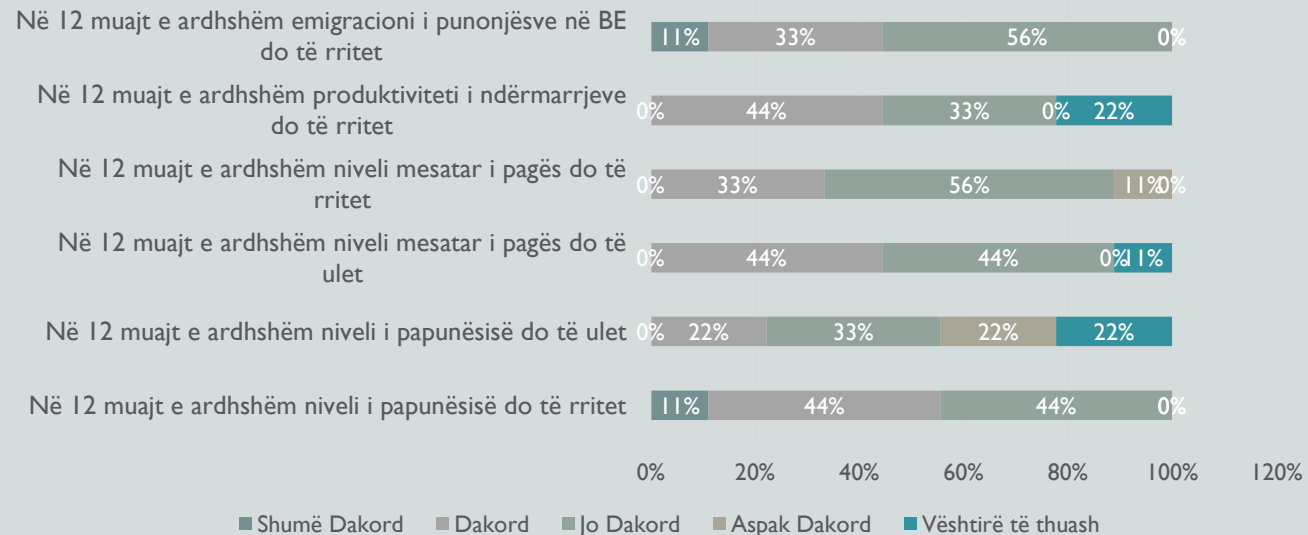


PARASHIKIMET E KLIMËS SË SIPËRMARRJES NË SHQIPËRI

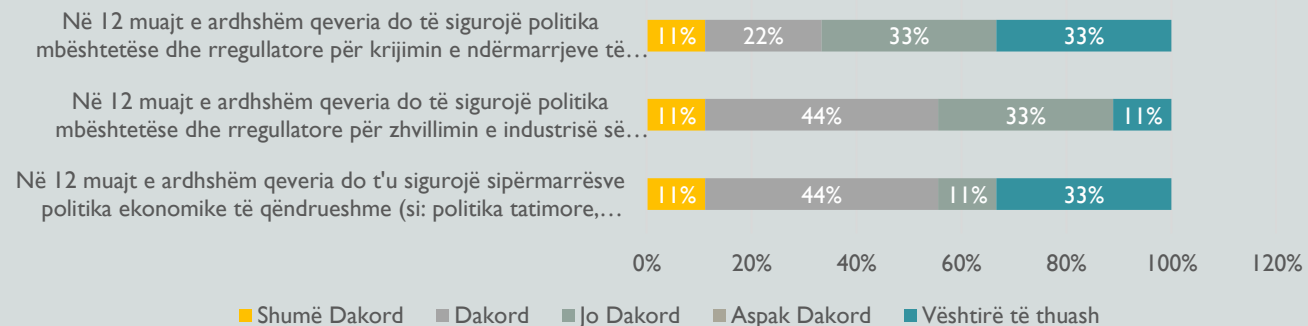
Punësimi do të jetë gjithnjë një indikator i fortë i mbarëvajtjes ekonomike. 56% e kompanive mendojnë se nuk do të ketë emigracion masiv drejt BE në periudhën në vijim. Produktiviteti i kompanive do të ketë rritje mendojnë 44% e kompanisë, ndërkohë që 56% e kompanive mendojnë të kundërtën. Pagat duket se nuk do të kenë ndryshime në parashikimet e kompanive me 67% të anketuarve të cilët nuk janë dakord me pohimin më lartë. Gjithashtu shihet se papunësia pritet të rritet nëse situata ekonomike nuk ndryshon.

Shihet një dakordësi e përgjithshme midis kompanise se Shteti Shqiptar nëpërmjet rregullatorëve të kësaj industrie do të ketë ndikim pozitiv dhe do të ndërhyjë me politika mbështetëse dhe rregullatore për mbarvajtjen e biznesit të vogël e të mesëm si dhe gjithashtu për vet aktorët e kësaj industrie. Në dyshim vihen politikat ndihmuese për biznesin e vogël ku vetëm 33% mendojnë se do të ketë një iniciative nga qeveria Shqiptare. Ndërkohë situata duket ndryshe për mikrofinancës, ku pritet më shumë ndihmë në nivel politikash nga qeveria.

Mendimi juaj mbi papunësinë



Mendimi juaj mbi politikat ekonomike në vend



PARASHIKIMET E KLIMËS SË SIPËRMARRJES NË SHQIPËRI

33% të kompanive të anketuara mendojnë se politikat rregulluese të vendit janë të ashpra ndaj subjekteve të paligjshme duke i luftuar ato dhe duke mos lejuar të lulëzojë "zona gri" në ofrimin e shërbimeve alternative financiare. Ndërkohë 33% te kompanive mendojnë të kundërtën.

44% e kompanive të anketuar mendojnë se politikat rregulluese të vendit janë mbështetëse për zhvillimin e industrisë financiare jo-bankare duke siguruar mjedis adapt (programe, dhe politika rregulluese fleksibël) për të nxitur risi në produkte dhe shërbime. 22% e shohin situatën më të vështirë në sjelljen e risive të reja pikërisht prej politikave rregulluese.

89% të kompanive të anketuara mendojnë se politikat rregulluese të industrisë financiare jo-bankare duhet të jenë në harmoni me politikat rregulluese të të gjitha vendeve të Europës dhe ballkanit.

Gjithashtu 56% të të anketuarve mendojnë se krijuesit e politikave rregullatore të industrisë gjithmonë respektojnë gatishmërinë e industrisë financiare jo-bankare për t'u përshtatur dhe për të qënë në përputhje me rregulla të reja duke përcaktuar qartë periudhën e tranzicionit / përshtatjes aty ku është e nevojshme.

44%% të kompanive mendojnë se politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të përshtatshme dhe të arsyeshme por më shumë kompani (44%) mendojnë se politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të paparashikueshme dhe të paqëndrueshme në mënyrë afatgjatë.

Mjedisi i politikave rregulluese

Politikat rregulluese të vendit janë të ashpra ndaj subjekteve të paligjshme duke i luftuar ato dhe duke mos lejuar të lulëzojë "zona gri" në ofrimin e shërbimeve alternative financiare



Politikat rregulluese të vendit janë mbështetëse për zhvillimin e industrisë financiare jo-bankare duke siguruar mjedis adapt (programe, dhe politika rregulluese fleksibël) për të nxitur risi në produkte dhe shërbime



Politikat rregulluese të industrisë financiare jo-bankare duhet të jenë në harmoni me politikat rregulluese të të gjitha vendeve të Europës



Politikat rregulluese të industrisë financiare jo-bankare duhet të jenë në harmoni me politikat rregulluese të të gjitha vendeve të Ballkanit



Krijuesit e politikave rregullatore të industrisë gjithmonë respektojnë gatishmërinë e industrisë financiare jo-bankare për t'u përshtatur dhe për të qënë në përputhje me rregulla të reja duke përcaktuar qartë periudhën e tranzicionit / përshtatjes aty ku



Politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të përshtatshme dhe të arsyeshme



Politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të paparashikueshme dhe të qëndrueshme në mënyrë afatgjatë



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ Shumë Dakord ■ Dakord ■ Jo Dakord ■ Aspak Dakord ■ Vështirë të thuash

BASHKËPUNIMI ME GRUPET E INTERESIT DHE RREGULLATORËT

33% të kompanive të anketuara mendojnë se politikat rregulluese të vendit janë të ashpra ndaj subjekteve të paligjshme duke i luftuar ato dhe duke mos lejuar të lulëzojë "zona gri" në ofrimin e shërbimeve alternative financiare. Ndërkohë 33% te kompanive mendojnë të kundërtën.

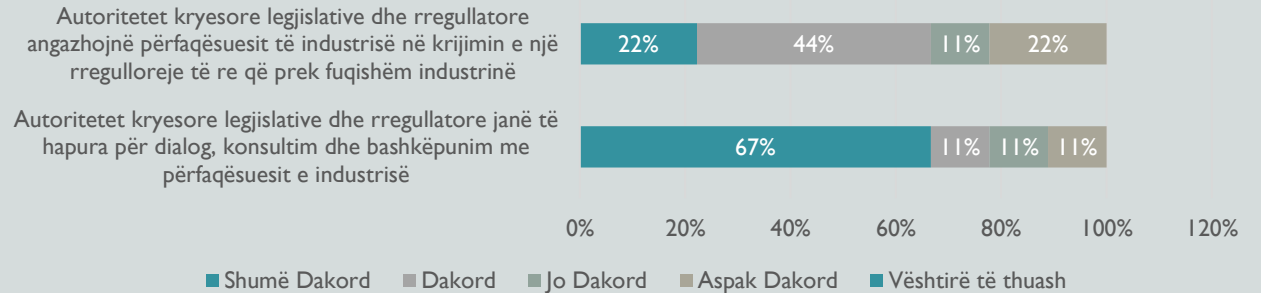
44% e kompanive të anketuar mendojnë se politikat rregulluese të vendit janë mbështetëse për zhvillimin e industrisë financiare jo-bankare duke siguruar mjedis adapt (programe, dhe politika rregulluese fleksibël) për të nxitur risi në produkte dhe shërbime. 22% e shohin situatën më të vështirë në sjelljen e risive të reja pikërisht prej politikave rregulluese.

89% të kompanive të anketuara mendojnë se politikat rregulluese të industrisë financiare jo-bankare duhet të jenë në harmoni me politikat rregulluese të të gjitha vendeve të Europës dhe ballkanit.

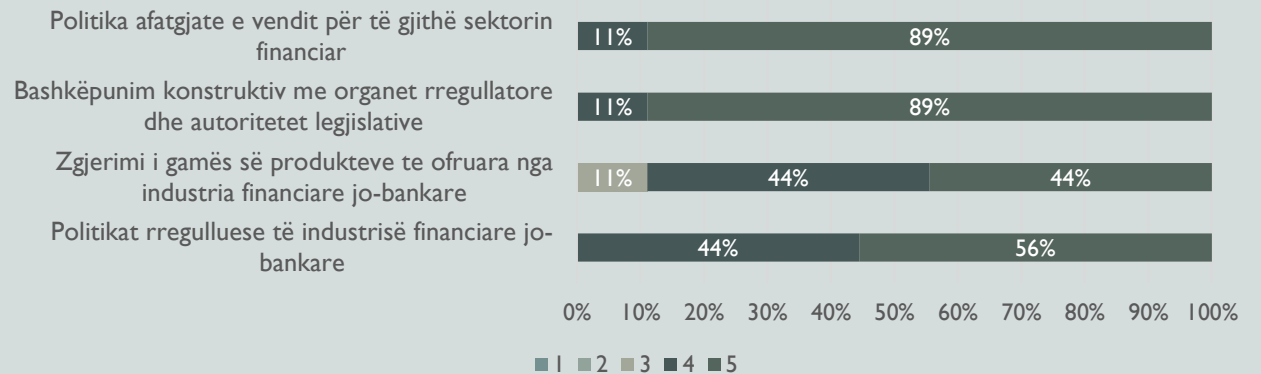
Gjithashtu 56% të të anketuarve mendojnë se krijuesit e politikave rregullatore të industrisë gjithmonë respektojnë gatishmërinë e industrisë financiare jo-bankare për t'u përshtatur dhe për të qënë në përputhje me rregulla të reja duke përcaktuar qartë periudhën e tranzicionit / përshtatjes aty ku është e nevojshme.

44%% të kompanive mendojnë se politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të përshtatshme dhe të arsyeshme por më shumë kompani (44%) mendojnë se politikat rregulluese në lidhje me dixhitalizimin e industrisë financiare jo-bankare janë të paparashikueshme dhe të paqëndrueshme në mënyrë afatgjatë.

Bashkëpunimi me grupet e interesit



Sa i rëndësishëm është secili nga aspektet e mëposhtme që Institucionet Financiare jo-bankare të vazhdojnë të zhvillojnë biznesin e tyre Shqipëri?



BASHKËPUNIMI ME GRUPET E INTERESIT DHE RREGULLATORËT

Midis kompanive të mikrofinancës ka një dakordësi që institucionet mikrofinanciare në përgjithësi posedojnë një teknologji më të lartë të informacion të integruar në shërbimet dhe operacionet e tyre dhe do të jetë çështje kohe që dhe bankat të arrijnë këtë nivel teknologjik. Ndërkohë gjithashtu mendohet se industria e mikrofinancës ka ende potencial për të marr treg dhe aktorët e kësaj industrie I shohin bankat si konkurrente të fortë.

Bashkpunimi me industrinë e bankave

Dixhitalizimi i industrisë financiare jo-bankare do të jetë normaliteti i ri sepse bankat gjithnjë e më shumë do të përshtasin të rejat e shërbimit online për të qenë më...



Industria Financiare jo-bankare i nënshtrohet politikave rregullatore shumë më të ashpra sesa bankat në vendin tonë



Industria Financiare jo-bankare është shumë më e fortë në krahasim me bankat, duke siguruar përfshirje financiare dhe akses në financim



Të dy industritë bashkëpunojnë kur është e nevojshme për transparencën dhe zhvillimin e tërë sektorit financiar



Industria Financiare jo-bankare dhe industria bankare janë konkurrentë të ashpër



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

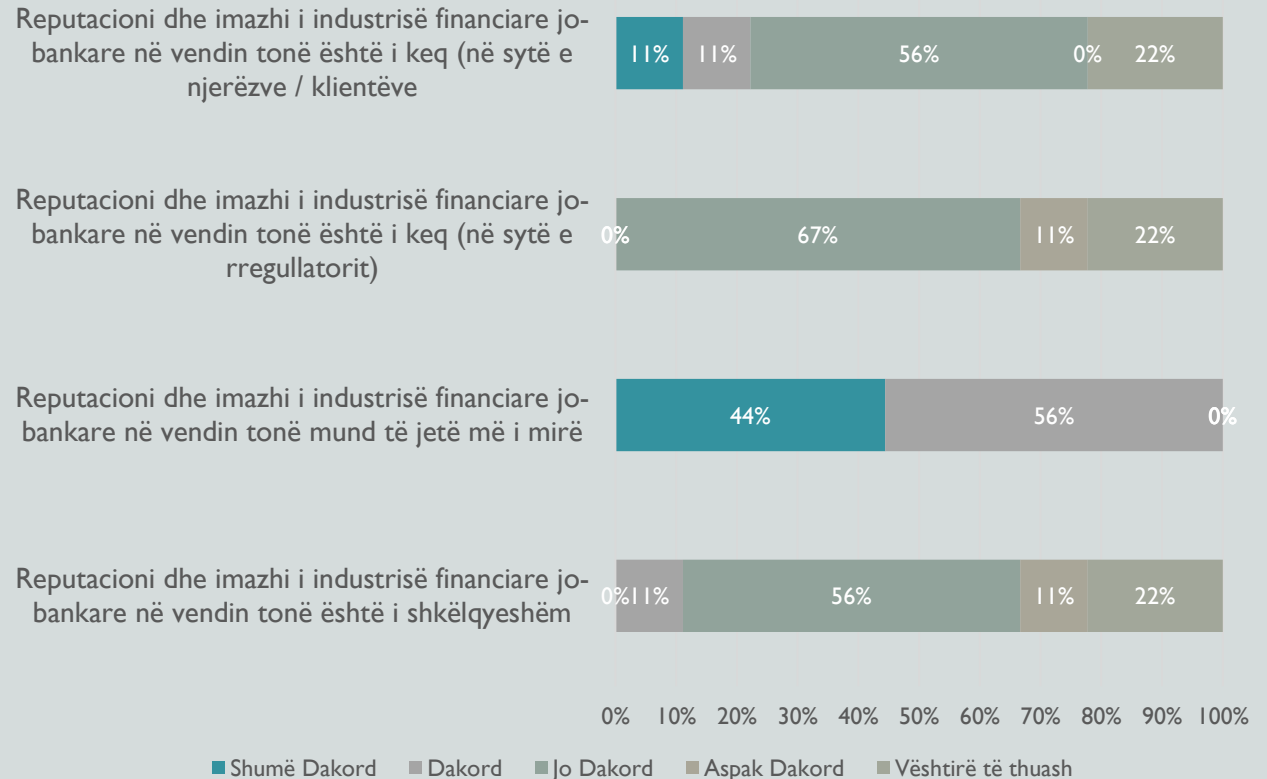
■ Shumë Dakord ■ Dakord ■ Jo Dakord ■ Aspak Dakord ■ Vështirë të thuash

REPUTACIONI I INDUSTRIISË

Aktorët e kësaj industrie bien dakord se imazhi i këtyre kompanive në sytë e klientit si dhe të rregullatorëve nuk është i keq, por ka vend për përmirësim për të arritur nivele më të larta.

22% të kompanie të anketuara mendojnë se reputacioni dhe imazhi i industrisë financiare jo-bankare në vendin tonë është i keq në sytë e njerëzve / klientëve, ndërkohë që 56% nuk janë dakord me këtë pohim. E njëjta ndodh me imazhin që këto kompani kanë me rregullatorin ku 87% e kompanive mendojnë se Reputacioni dhe imazhi i industrisë financiare jo-bankare në vendin tone nuk është i keq në sytë e rregullatorit. Vetëm 11% e kompanive mendojnë se reputacioni dhe imazhi i industrisë financiare jo-bankare në vendin tonë është i shkëlqyeshëm dhe 100% e tyre bien dakord se reputacioni dhe imazhi i industrisë financiare jo-bankare në vendin tonë mund të jetë më i mire.

Reputacioni i industrisë (vetëvlerësimi)



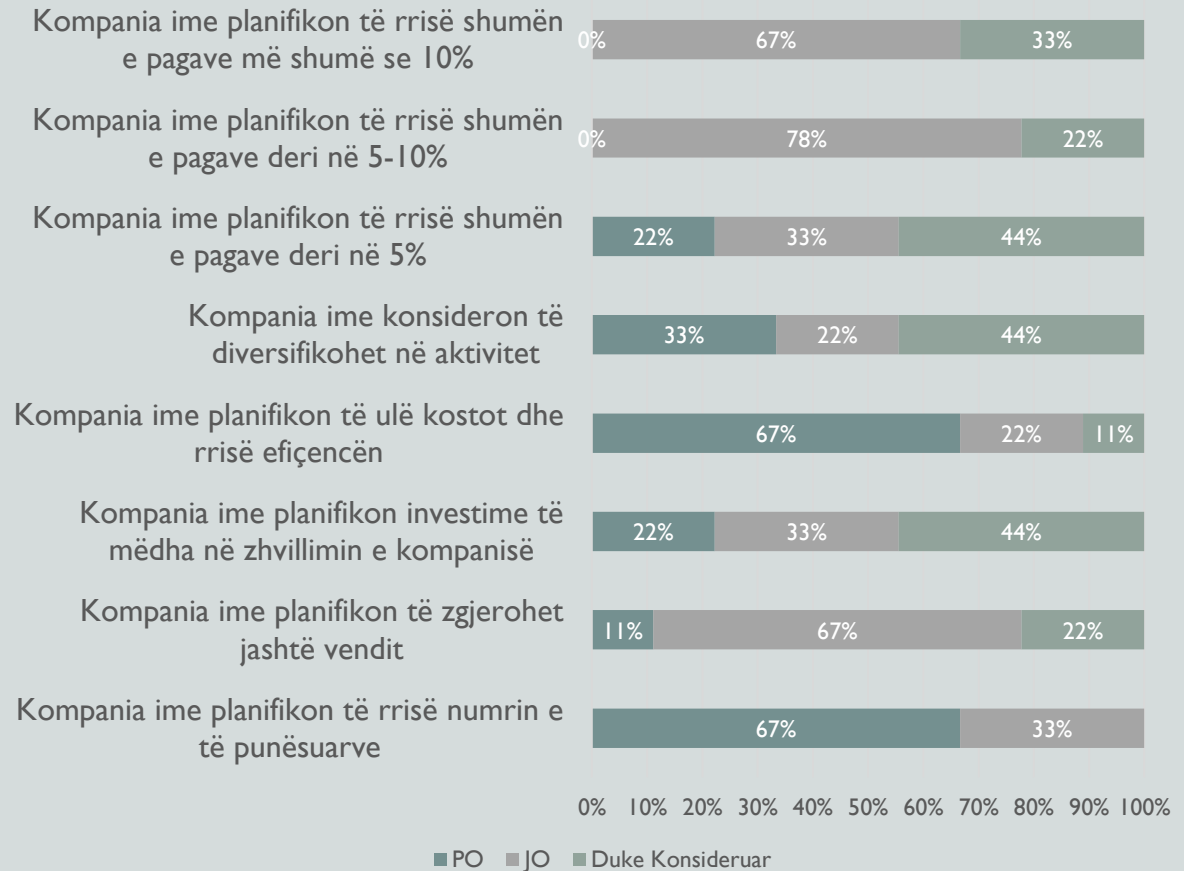
PLANET PËR INVESTIME

E ardhmja duket se do të hecë me hapa shumë të kujdesshëm. Ashtu siç edhe doli në pah më lartë, kompanitë e industrisë së mikrofinancës nuk planifikojnë të kenë rritje pagash të konsiderueshme, vetëm 22% e kompanive planifikojnë të rrisin pagat me 5% në të ardhmen. Ndërkohë që asnjëra nga kompanitë nuk planifikon nje rritje më të lartë.

33% e kompanive të anketurata planifikon të diversifikojë shërbimet e tyre dhe 44% janë duke e konsideruar diçka të tille. 67% e tyre planifikojnë të ulin kostot dhe të rrisin efiçencën, por lajmi i mire duket se shumica e aktorëve të mikrofinancës janë duke planifikuar rritjen e numrit të punonjësve. – 67% e tyre.

Gjithashtu shihet se 22% e kompanive planifikojnë investime të mëdha në zhvillimin e kompanisë dhe 11% e tyre planifikojnë të zgjerohet jashtë vendit.

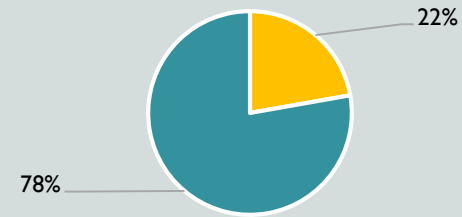
Planet për investime



TËRHEQJA E TALENTEVE

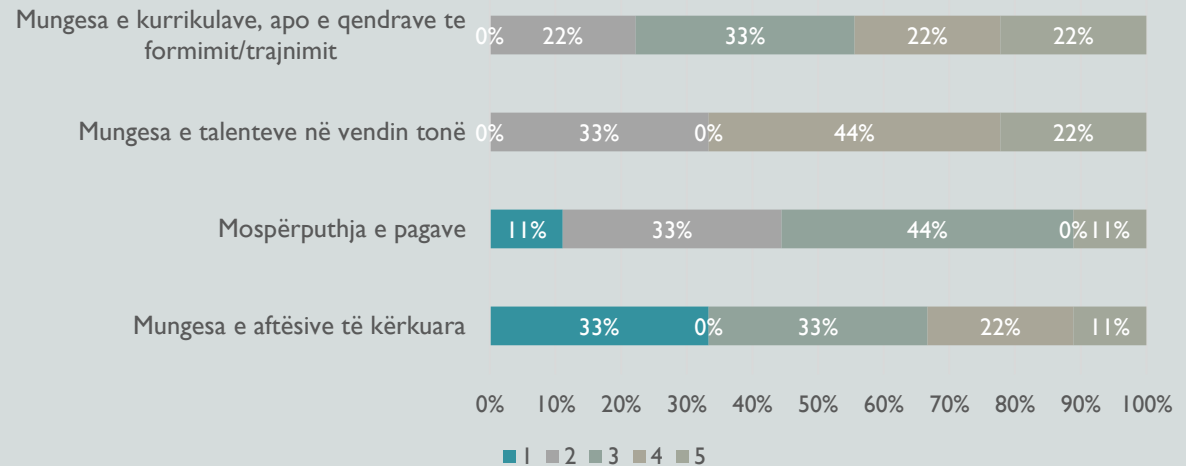
Në të shumtën e rasteve është e lehtë për kompanitë e anketuara që të tërheqin punonjës për pozicione kyçe – 78% e kompanive e pohojnë këtë gjë. Në rastet kur hasen vështirësi kjo ndodh pasi mungon njohuria për pozicionet specifike teknike ose mungon çertifikimi adapt. Arsyet më të rëndësishme janë mungesa e talenteve (44%), mospërputhja e pages së kërkuar me atë të ofruar (44%) dhe mungesa e aftësive të kërkuara (33%)

Tërheqja e talenteve



- Kompania ime ka probleme për të tërhequr punonjës të rinj
- Kompania ime nuk ka ndonjë problem për të tërhequr punonjës të rinj

Problematikat në tërheqjen e talenteve



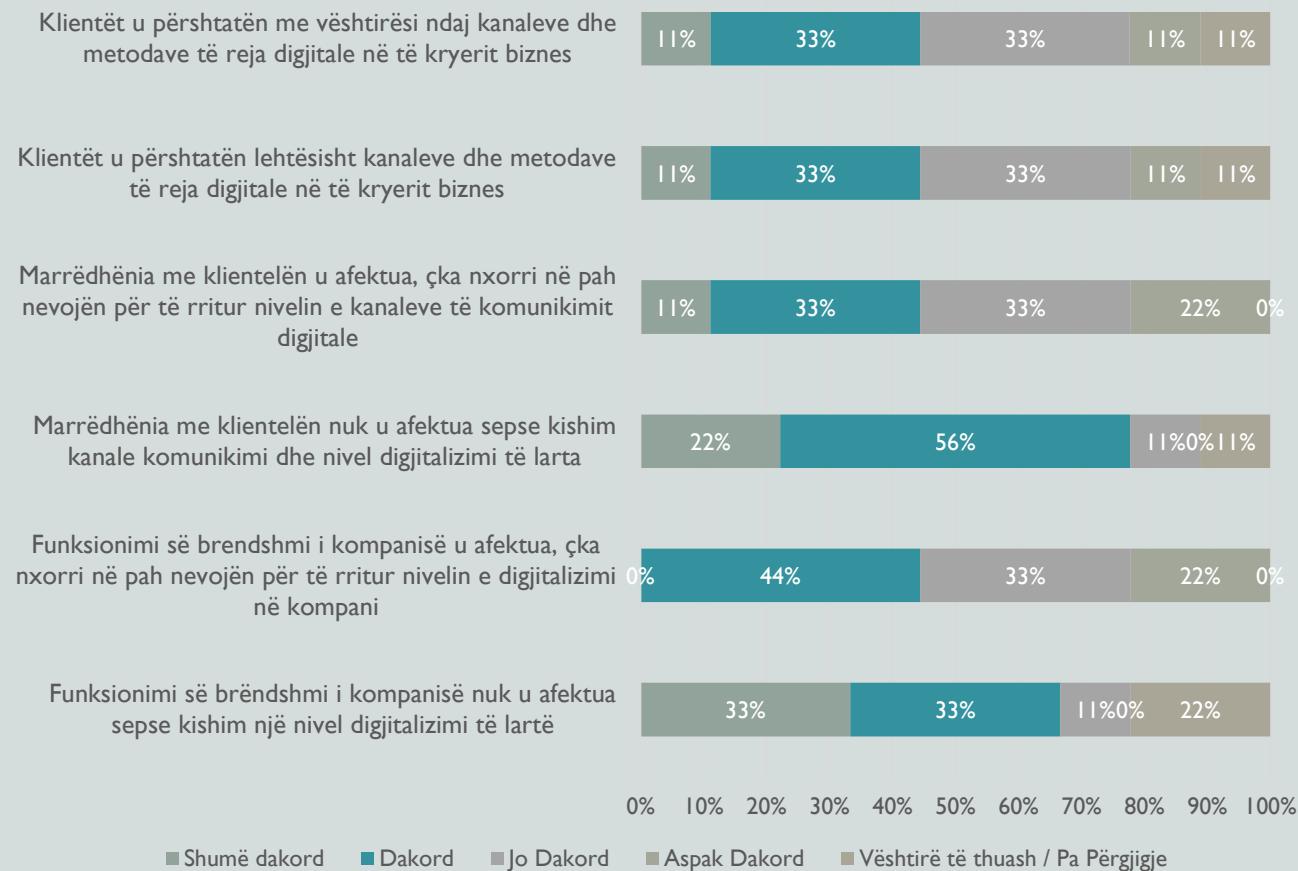
INDUSTRIA E SHËRBIMEVE FINANCIARE JO-BANKARE DHE DIXHITALIZIMI I SAJ

Duket se kompanitë kanë patur të dy ekstremitetet e eksperiencave gjatë kohës së pandemisë pasi ata rezultatet janë 44% e kompanive e kanë patur të vështirë të rakordohen me klientët dhe 44% pranojnë se klientët u përshtatën me lehtësi ndaj kanaleve dhe metodave të reja digjitale në të kryerit biznes gjatë kohës së pandemisë.

Marrëdhënia me klientelën duket se nuk është afektuar masivisht pasi 78% e kompanive bien dakord që ata kanë patur rrugët e duhura digjitale te komunikimit me ta. Kjo e fundit nxorri në pah nevojën për të rritur nivelin e kanaleve të komunikimit digjitale

Gjithashtu duket funksionimi së brendshmi i kompanisë u afektua por është menaxhuar nga këto kompani pasi 66% e kompanive, çka nxorri në pah nevojën për të rritur nivelin e digjitalizimi në kompani për ato kompani të cilave u është afektuar funksionimi i brendshëm operacional.

Cili ishte ndikimi i teknologjive të informacionit në përballjen me sfidat e Covid19 për aktivitetin tuaj?



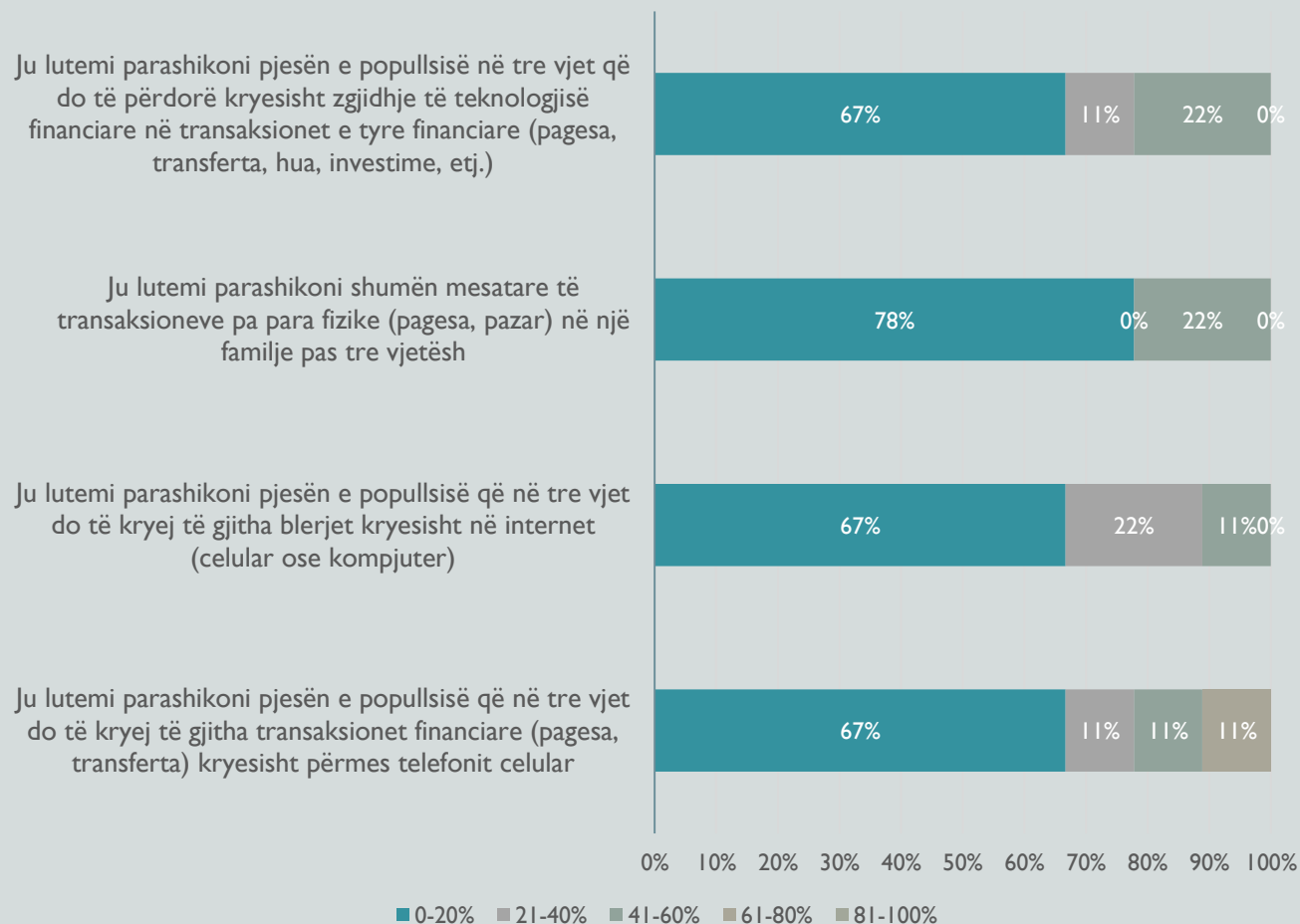
INDUSTRIA E SHËRBIMEVE FINANCIARE JO-BANKARE DHE DIXHITALIZIMI I SAJ

Eshte pse sektori i mikrofinancës mbetet një nga sektorët më të përparuar teknologjikisht, ende shërbimet e saj nuk janë totalisht të digjitalizuara.

E ardhmja i përket digjitalizimit por duket se në tregun Shqiptar pritshmëritë për një shërbim të digjitalizuar masivisht janë të largëta.

Aktorët kryesor të mikrofinancës duket se bien dakord se vetëm 30% e popullsisë shqiptare do të bëjnë të gjitha transaksionet financiare (pagesa, transferta) kryesisht përmes telefonit celular, të gjitha blerjet kryesisht në internet (celular ose kompjuter) dhe do të përdorin kryesisht zgjidhje të teknologjisë financiare në transaksionet e tyre financiare (pagesa, transferta, hua, investime, etj.).

Sipas përvojës tuaj shprehni në % parashikimin tuaj mbi zakonet e individëve



INDUSTRIA E SHËRBIMEVE FINANCIARE JO-BANKARE DHE DIXHITALIZIMI I SAJ

Nga pyetësorët e kryer me klientët e kompanive të cilat kanë marrë pjesë në këtë anketim tregojnë një tablo më pozitive.

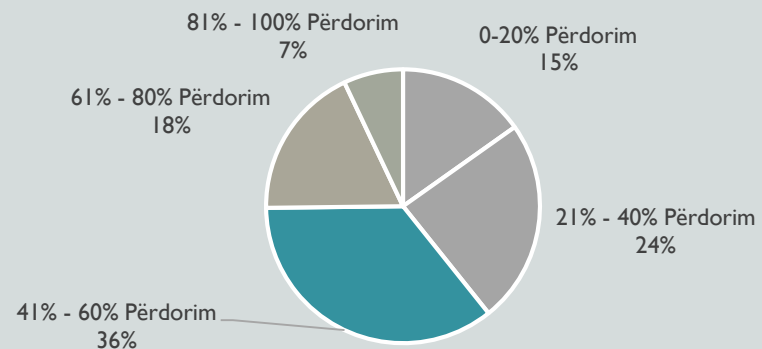
Në lidhje me transaksionet familjare 64% e të anketuarve janë përgjigjur se do të kryejn 50% të tyren online, 28% e tyre se do të kryejnë 70% të transaksioneve familjare online dhe ndërkohë 8% të gjitha.

Në lidhje me transaksionet financiare 19% e të anketuarve janë përgjigjur se do të kryejn 50% të tyren online, 45% e tyre se do të kryejnë 70% të transaksioneve familjare online dhe ndërkohë 36% të gjitha.

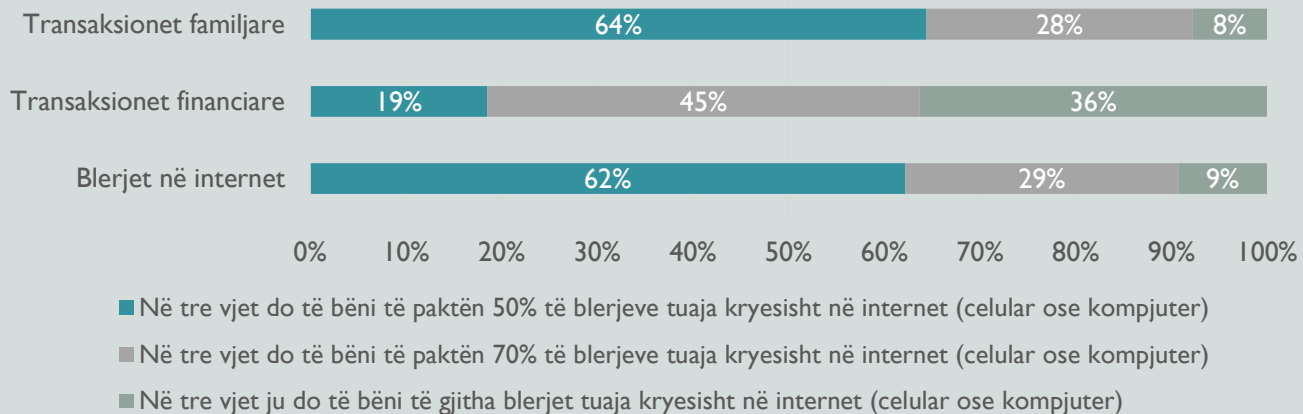
Në lidhje me blerjet në internet 62% e të anketuarve janë përgjigjur se do të kryejn 50% të tyren online, 45% e tyre se do të kryejnë 29% të transaksioneve familjare online dhe ndërkohë 9% të gjitha.

61% e të anketuarve planifikojnë se në 3 vjet ata do të përdorin zgjidhjet e teknologjisë së informacionit për transaksionet financiare në masën 40-100%

Në tre vjet ju do të përdorni kryesisht zgjidhje të teknologjisë financiare transaksionet



Sipas nevoja tuaja si dhe nga përvoja e mëparshme ju lutem të zgjidhni një nga opsionet e mëposhtme që është më e vërtetë për ju



KONKLUSIONE

- E ardhja është digjitale!
- Sa më sipër po kthehet në një realitet të pashmangshëm I ndikuar dhe nga zhvillimet e fundit të pandemisë.
- Midis kompanive të mikrofinancës ka një dakordësi që institucionet mikrofinanciare në përgjithësi posedojnë një teknologji më të lartë të informacion të integruar në shërbimet dhe operacionet e tyre dhe do të jetë çështje kohe që dhe bankat të arrinë këtë nivel teknologjik.
- Nevoja e mjeteve teknologjike për kryerjen e veprimeve financiare do të vi gjithmonë e në rrijte dhe kompanitë e mikrofinancës duhet të jenë gati me zgjidhjet e tyre.
- Duhet një bashkëpunim më intensiv midis aktorëve të mikrofinancës dhe rregullatorëve në mënyrë që të ketë përshpejtim të adaptimit të mjeteve të teknologjisë për të ofruar më shumë shërbime online!
- Duhet një bashkëpunim më intensiv midis të gjithë grupeve të interesit për të rritur nivelin e edukimit financiar për të të bërë implementimin e shërbimeve financiare totalisht online më efektiv dhe në shkallë të gjërë.