



**TEB**

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

# RAPPORT VJETOR 2024

ZGJEDHJE  
PROJEKTORE

BO  
TË  
FINANCUAR

Angazhimi me klientët tanë për të ndërtuar një të ardhme më të mirë dhe më të qëndrueshme!

Ne ofrojmë zgjidhje financiare të shëndosha dhe inovative për individët, profesionistët, klientët dhe bizneset, ndërkohë që përpiqemi të mbajmë marrëdhënie të ngushta me klientët dhe stafin tonë.

# VLERAT

- Kënaqësia e Klientit
- Përkushtimi ndaj Integritetit
- Inovacioni & Avancimi Teknologjik
- Efikasiteti Operacional
- Kultura e Pajtueshmërisë
- Ekipi Ynë, Forca Jonë

# TONA

# TABELA E PËRMBAJTJES

05 PROFILI I KORPORATËS

16 MESAZHE NGA MENAXHMENTI

18 VËSHTRIM MAKROEKONOMIK I VITIT 2024

19 SEKTORI BANKAR I KOSOVËS

23 TEB NË SHIFRA

26 NJËSITË E BIZNESIT

26 Bankimi për Klientë Individual ('Retail')

32 Biznesi i Kartelave dhe POS

34 Bankimi për NVM-të

36 Bankimi për Korporata

38 Qëndrueshmëria dhe Menaxhimi i  
Aspekteve Mjedisore dhe Sociale (ESG)

40 MAD - THESARI (MENAXHIMI I ASETVE DHE DETYRIMEVE)

42 TEKNOLOGJIA E INFORMACIONIT

44 BURIMET NJERËZORE

46 MENAXHIMI / QEVERISJA E KORPORATËS

50 MENAXHIMI I RREZIKUT

52 AUDITIMI, PAJTUESHMËRIA, KONTROLLI DHE LIGJORJA

52 Auditimi i Brendshëm

52 Pajtueshmëria

54 Pajtueshmëria Rregullative

55 Kontrolli i Brendshëm

55 Ligjorja

56 RAPORTIMI I AUDITORËVE

# PROFILI I KORPORATËS

## Vështtrim i Përgjithshëm i Korporatës

Inovacioni, rritja dhe qëndrueshmëria janë gurthemel i identitetit tonë. Gjatë 17 viteve të fundit, TEB SH.A. (TEB) është shfaqur si një forcë udhëheqëse në sektorin bankar të Kosovës, e njohur për përkushtimin e saj për përsosmëri. E udhëhequr nga qëllimi ynë kryesor - "Bankë për një botë në lëvizje" - ne jemi të përkushtuar për të fuqizuar klientët tanë, familjet dhe komunitetet e tyre për të arritur sukses përmes një numri gjithëpërfshirës të produkteve dhe shërbimeve.

Aftësia jonë për të mbështetur klientët dhe punonjësit buron nga lidhja jonë me Grupin TEB, e krijuar përmes një partneriteti në mes të dy institucioneve të fuqishme financiare: BNP Paribas, një autoritet i fuqishëm global dhe, Türk Ekonomi Bankası, një bankë prestigjioze në Turqi. Si anëtar i këtij konsorciumi të respektuar ndërkombëtar, TEB shfrytëzon përvojën e gjerë të Grupit, stabilitetin financiar dhe shtrirjen globale për të ofruar vlerë të pakrahasueshme.

### TEB në shifra

34

Rrjeti i  
Degës

611

Fuqia puntore  
në total

12%

Pjesa e tregut  
Bazuar në asetet totale (Burimi: SHBK)

5,593

Terminalet  
në total

289,311

Klientë aktiv në  
total

### Përparësitë Konkurruese të TEB

0.92%

Raporti më i ulët i KJP  
në sektor  
Mesatarja e sektorit është 1.9%

21.10%

Profitabiliteti  
efektiv me KNK  
të lartë  
Mesatarja e sektorit është 19.90%

98%

Struktura kost  
efektive e financimit  
Pjesa e depozitave në totalin e detyrimeve
\* Bazuar në Ulogarjen e BQK-së

# VIZIONI, MISSIONI DHE STRATEGJIA

## Vizioni

Vizioni i TEB SH.A. është që të bëhet banka e zgjedhur në Kosovë për klientët individual dhe të biznesit.

---

## Misioni

Për të krijuar dhe rritur vazhdimisht vlerën e jashtëzakonshme për klientët, aksionarët, punonjësit dhe shoqërinë tonë.

---

## Strategjia

•**Rritja e qëndrueshme:** Zgjerimi i pranisë në treg dhe bazën e klientëve në të gjitha segmentet duke zbatuar strategji që nxisin rritjen e qëndrueshme dhe forcojnë marrëdhëniet me klientët.

•**Digjitalizimi:** Përdorimi i teknologjisë për të rritur efikasitetin operacional dhe për të ofruar një përvojë të jashtëzakonshme për klientët dhe punonjësit përmes zgjidhjeve inovative digjitale.

•**Stabiliteti financiar:** Sigurimi i stabilitetit financiar nëpërmjet menaxhimit efektiv të rrezikut, ndarjes së kredive me cilësi të lartë dhe respektimit të rreptë të proceseve të pajtueshmërisë rregullative.

---

## Vlerat themelore

Në TEB SH.A., ne jemi të përkushtuar të respektojmë parimet themelore që udhëheqin përpjekjet tona të korporatës drejt rezultateve pozitive dhe të qëndrueshme në të gjitha dimensionet.

---

## Kënaqësia e Klientit

Theksi ynë në ofrimin e shërbimeve me cilësi të lartë duke e vendosur klientin në qendër të operacioneve tona. Produktet dhe shërbimet e përshtatura janë krijuar me përpikëri për të adresuar kërkesat unike të sipërmarrësve, bizneseve, punonjësve, studentëve dhe të moshuarve. Synimi ynë është të kultivojmë një mjedis ku klientët ndihen të vlerësuar dhe të qetë kur menaxhojnë çështjet e tyre financiare.

## Përkushtimi ndaj Integritetit

Integriteti është gurthemeli i operacioneve tona, duke mbështetur çdo ndërvëprim dhe vendim. Ne i përmbahemi me rigorozitet standardeve më të larta etike, duke siguruar që besimi dhe transparenca përcaktojnë marrëdhëniet tona me klientët, aksionarët dhe punonjësit. Ky përkushtim ndaj integritetit jo vetëm që forcon reputacionin tonë, por gjithashtu siguron rritje të qëndrueshme dhe elasticitet në një peizazh financiar konkurrues dhe gjithnjë në zhvillim.

---

## Inovacioni dhe Avancimi Teknologjik

Duke përqafuar epokën digjitale, ne jemi të përkushtuar ndaj përmirësimit të vazhdueshëm, duke siguruar që produktet dhe shërbimet tona të mbeten në ballë të avancimeve teknologjike dhe në përputhje me pritjet në zhvillim të klientëve.

---

## Efikasiteti Operacional

Ne jemi të përkushtuar për të krijuar procese operacionale dhe produkte që i japin prioritet lehtësisë për përdoruesit, qasshmërisë dhe shtimit të vlerës. Qëllimi ynë është të sigurojmë që shërbimet tona të jenë lehtësisht të qasshme dhe të dizajnuara në mënyrë intuitive për të përmirësuar përvojën e përdoruesit. Për më tepër, ne përpiqemi të mbajmë struktura të drejta çmimesh që pasqyrojnë me saktësi vlerën e ofruar nga ofertat tona.

---

## Kultura e Pajtueshmërisë

Të rrënjosur në traditën e respektuar të pajtueshmërisë së BNP Paribas, ne kemi krijuar një kornizë solide dhe fleksibile të pajtueshmërisë që përputhet me standardet ndërkombëtare dhe rregulloret e brendshme.

---

## Ekipi Ynë, Forca Jonë

Ne e kuptojmë se mirëqenia e ekipit tonë është thelbësore për suksesin tonë. Duke promovuar një kulturë respekti, përfshirjeje dhe fuqizimi, ne synojmë të mbështesim zhvillimin e secilit anëtar. Nëpërmjet bashkëpunimit, mirënjohjes dhe fokusit në ekuilibrin punë-jetë, ne përpiqemi të kultivojmë një mjedis ku të gjithë ndihen të vlerësuar dhe të inkurajuar për të arritur potencialin e tyre të plotë.

# STRUKTU

Kapitali aksionar i TEB Bankës është 24,000,000 € bazuar në 2,400,000 aksione të emetuara, secila me vlerë nominale prej 10 €. Numri i aksioneve i referohet aksioneve të zakonshme

\*Banka kontrollohet nga TEB Holding A.S. që një është kompani e themeluar në Turqi ("Kompania amë"), e cila zotëron 100% të aksioneve të Bankës. Aksionarët e TEB Holding A.S. janë BNP Paribas dhe Grupi Çolakoğlu, ku secili prej tyre ka në pronësi 50% të aksioneve. BNP Paribas është pala e fundit kontrolluese e kompanisë amë dhe e Bankës.

# AKS

**Aksionar që nga  
31 dhjetor 2024**

**TEB HOLDING A.S.\***

**Pronësia e  
e paguar m**

**24,00**

# URA

# SIONARE

e aksioneve  
ë kapital (K)

0,000

Aksione

100%

# Përgjegjësia Sociale dhe Shpërblimet në 2024

Roli i Departamentit të Reklamimit dhe Komunikimit të Korporatës është kritik në formësimin e identitetit të brendit të Bankës, reputacionit dhe angazhimit të bankës ndaj klientit. Gjatë vitit të kaluar, Departamenti është fokusuar në forcimin e pozicionimit të brendit, rritjen e pranisë digjitale dhe përforcimin e besimit të palëve të interesit përmes strategjive të komunikimit të synuar.

## Shpërblimet

- Tatimpagues i Vitit 2024 nga Oda Ekonomike e Kosovës
- Punonjës i Vitit 2024 nga Oda Ekonomike e Kosovës
- Mirënjohje për Përgjegjësinë Sociale Korporative (PSK) nga Oda Ekonomike e Kosovës për sponsorizimin e ekipit Kombëtar të futbollit të Kosovës
- Fushatat (kampanjat) më të mira për kredit kartelë nga VISA

## Sponsorizimet:

- Sponsor i Përgjithshëm i Federatës së Futbollit të Kosovës dhe Ekipit të Kombëtares,
- Sponsor i Përgjithshëm i Federatës së Basketbollit të Kosovës dhe Ekipit të Kombëtares,
- Sponsor i Përgjithshëm i Komitetit Paralimpik të Kosovës dhe paraqitjes së tyre të parë në Lojërat Paralimpike në Paris 2024,
- Sponsor i alpinistes të klasit botëror Uta Ibrahim (një nga 8 femrat e botës që është ngjitur në 14 majat më të larta),
- Sponsor kryesor i Festivalit Ndërkombëtar të Operës Ramë Lahaj,
- Sponsor kryesor i Turneut të Tenisit Dielli TEB Open 2025,
- Sponsor kryesor i javës së Frankofonisë në Kosovë,
- Sponsor kryesor i Festivalit Ndërkombëtar të Xhazit në Prishtinë,
- Sponsor kryesor i Forumit të Biznesit Turqi-Kosovë në Stamboll, Turqi
- Sponsor i Konferencës "E ardhmja e Biznesit",
- Festivali i Muzikës për Fëmijë Vihuela,
- Darka Gala Vjetore Bamirëse e Odës Ekonomike Amerikane në Kosovë

## Donacionet:

- Shoqata Humanitare e Prindërve me Persona me Aftësi të Kufizuara Mendore,
- Festivali i Fëmijëve Lyra,
- Ambasada Franceze - Dita e Bastilës,
- Shoqata e Kardiologjisë së Kosovës,
- Muzika na bashkon - Dita Ndërkombëtare e Muzikës,
- Shoqata e të Verbërve,
- FIDAF (Federata Ndërkombëtare e Festivaleve të Vallëzimit) - Kosova është anëtare e FIDAF,
- Klubi Alpin Prishtina - Mont Everest,
- Sports4All - Prishtina Street Fest,
- Klubi Gërmia - Atletikë për Fëmijë,
- Festivali Ndërkombëtar i Artit të Pikturave - Festivali Ndërkombëtar i Artit,
- Klubi i Zhytjes 038 - Pastrimi brenda ujit të liqenit të Batllavës,
- Ambasada e Turqisë - Dita Kombëtare.



## Sponsor i Përgjithshëm i Federatës së Futbollit të Kosovës dhe Ekipit të Kombëtares



## Sponsor i përgjithshëm i Federatës së Basketbollit të Kosovës dhe Ekipit të Kombëtares



## Sponsor kryesor i Turneut të Tenisit Dielli TEB Open 2025



Sponsor i Përgjithshëm i  
**Komitetit Paralimpik të  
Kosovës dhe paraqitjes së tyre  
të parë në Lojërat Paralimpike  
në Paris 2024**

**Klubi i Zhytjes 038  
Pastrimi brenda ujit të  
liqenit të Batllavës**



Sponsor i alpinistes **të klasit  
botëror Uta Ibrahimi**

**Një nga 8 femrat e botës  
që është ngjitur në  
14 majat më të larta**

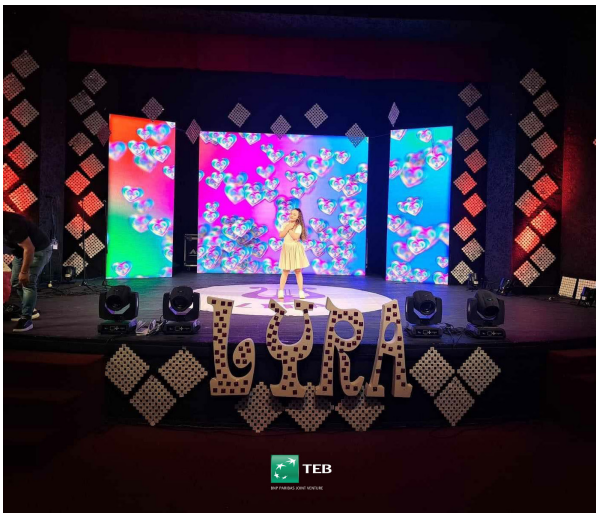




## Sponsor kryesor i Festivalit Ndërkombëtar të Operës Ramë Lahaj



## Sponsor i Festivalit të Muzikës për Fëmijë Vihuela



## Festivali i fëmijëve Lyra

## Sponsor kryesor i Festivalit Ndërkombëtar të Xhazit në Prishtinë



ATMOSPHERES...

Mitrovica, Capitale kosovare de la Francophonie

Construisons la transformation ensemble

2024

Building transformation together

Du 21 au 27 mars

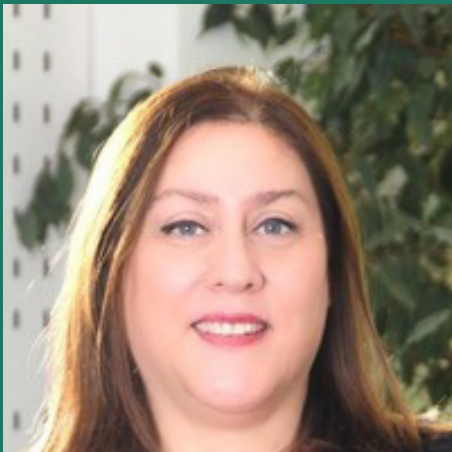


TEB

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

## Sponsor kryesor i javës së Frankofonisë në Kosovë





# SHËNOJMË NJË TJETËR VIT TË ARRITJEVE TË RËNDËSISHME DHE RRITJES SË QËNDRUESHME

## Të nderuar Aksionarë

Është krenari e madhe të prezantoj Raportin Vjetor të vitit 2024 të TEB SH.A., duke shënuar një vit tjetër të arritjeve të konsiderueshme dhe të rritjes së qëndrueshme. Si anëtare e Grupit BNP Paribas, i njohur si lider në shërbimet bankare dhe financiare në Evropë, dhe të Türk Ekonomi Bankası (TEB), një nga bankat më të njohura dhe të rrënjosura thellë në Turqi, ne mbështetemi në një kombinim të fuqishëm të ekspertizës globale dhe njohurive rajonale. Ky partneritet strategjik rrit aftësinë tonë për t'u ofruar klientëve tanë zgjidhje financiare inovative, të sigurta dhe me vlerë të lartë në të gjithë Kosovën. Viti 2024, në veçanti, ishte i suksesshëm për sektorin bankar të Kosovës. Themelet ekonomike mbetën të qëndrueshme dhe BPV-ja e Kosovës u rrit me 4.4%, e nxitur nga konsumi i fortë vendor, investimet publike dhe një fluks i vazhdueshëm i remitancave. Për më tepër, BPV-ja për krye banori u rrit në 6,431 euro, duke reflektuar përmirësime në prosperitetin individual dhe përfshirjen ekonomike. Duke u bazuar në këtë moment, TEB SH.A. arriti rezultate të jashtëzakonshme: portfolio jonë e bruto kredive u zgjerua me 18%, depozitat e klientëve u rritën me 13% dhe arritëm një kthim mbi kapitalin prej 21.1%.

Këto rezultate demonstrojnë forcën e modelit tonë të biznesit dhe angazhimin tonë për të nxitur rritje të qëndrueshme ekonomike në Kosovë.

Duke shikuar tutje drejt vitit 2025, ne ruajmë një perspektivë shumë optimiste dhe të motivuar. Të mbështetur nga aksionarët tanë dhe të pasuruar nga aleanca sinergjike e BNP Paribas dhe TEB Bank, ne jemi të përkushtuar për të përsheptuar transformimin tonë digjital, për të rritur angazhimin e klientëve dhe për të zgjeruar qasjen financiare në të gjithë vendin. Në të njëjtën kohë, ne do të mbetemi plotësisht në përputhje me standardet rregullative dhe të përkushtuar ndaj niveleve më të larta të qeverisjes dhe menaxhimit të rrezikut, të cilat janë thelbësore për vizionin tonë afatgjatë.

Ne jemi gjithashtu të përkushtuar për të investuar në mirëqenien e shoqërisë sonë. Në vitin 2024, ne shërbyem me krenari si sponsor i përgjithshëm i ekipeve kombëtare të futbollit dhe basketbollit të Kosovës dhe mbështetëm iniciativë të shumta në muzikë, kulturë dhe qëndrueshmëri mjedisore. Këto përpjekje pasqyrojnë bindjen tonë se bankat duhet të kontribuojnë në mënyrë aktive në pasurimin e strukturës sociale dhe kulturore të komunitetit tonë.

Në emër të Bordit të Drejtorëve, dëshiroj të shpreh mirënjohjen time më të thellë për punonjësit, klientët dhe aksionarët tanë për përkushtimin, besimin dhe partneritetin e tyre të vazhdueshëm. Së bashku, ne po formësojmë të ardhmen e shërbimeve bankare në Kosovë përmes forcës, inovacionit dhe një vizioni të unifikuar për sukses të qëndrueshëm.

**Ayşe Aşardağ**



# VITI I KALUAR KA QENË NJË SHEMBULL TJETËR I VEÇANTISË SË KOSOVËS

Viti i kaluar ka qenë një shembull tjetër i veçantisë së Kosovës. Duke sfiduar pritjet në rritje ekonomike, siguri dhe zhvillim teknologjik, Kosova vazhdon të shkëlqejë. Arritëm të kalonim një regjistrim të ri të popullsisë i cili na dha shumë më tepër të dhëna demografike, morëm një vlerësim shumë të favorshëm krediti nga Fitch, dyfishuam pagën tonë minimale dhe thjesht kaluam në zgjedhje paqësore të cilat janë shembull në të gjithë rajonin e Ballkanit. Si Bankë jemi krenarë që u shërbejmë klientëve tanë dhe jemi pjesë e kësaj shoqërie të mrekullueshme.

Kjo rritje dhe zhvillim ka intensifikuar disi konkurrencën në sektorin financiar. Banka jonë, së bashku me bankat e tjera të këtij sektori, kanë zhvilluar me shpejtësi produkte dhe shërbime të reja që kanë përfituar shumë klientët në përgjithësi. Procesi i digjitalizimit po ndodh më shpejt se sa ishte parashikuar dhe përdorimi i shërbimeve bankare është bërë më i lehtë duke mos i vizituar degët fizikisht.

Ne kemi parë se liberalizimi i vizave nuk është materializuar në një efekt të konsiderueshëm migrimi që do të thotë se, pavarësisht nga perceptimi i jashtëm, Kosova është një vend i mrekullueshëm për të jetuar dhe plot potencial. Kosova si shtet është ende një vend mjaft tërheqës për investime të huaja. Vitin e kaluar, ritmi i ndërmarrjeve të huaja që krijojnë qendrat e tyre të prodhimit apo shërbimit në Kosovë është rritur. Ne presim që situata të përmirësohet në mënyrë eksponenciale nëse ka stabilitet politik në rajon.

Banka jonë vazhdon të punojë duke pasur klientin në qendër dhe duke përqendruar përpjekjet e saj për digjitalizim në ofrimin e kanaleve që përdoren më tepër nga klientët tanë. Aplikacioni ynë për telefon mobil është përditësuar ndjeshëm vitin e kaluar, duke ofruar më shumë funksionalitet se kurrë më parë dhe ne e dimë se ka vend për ta zhvilluar edhe më shumë aplikacionin tonë. Me ndryshimet e ardhshme rregullatore dhe planin e Kosovës për t'iu bashkuar SE-PA-s, ne presim që bankat të jenë shumë më dinamike në Kosovë. Siç do të tregojë ky raport vjetor, Banka jonë ka bërë një punë të jashtëzakonshme vitin e kaluar.

Kostoja e rrezikut të Bankës sonë mbetet historikisht e ulët dhe të ardhurat nga interesi dhe jo interesi janë rritur duke mbetur në përputhje me kërkesat lokale dhe të Grupit. Ne po punojmë vazhdimisht për të rritur kënaqësinë e klientëve dhe punonjësve duke marrë vendime të bazuara në të dhënat. Unë jam mirënjohës për mbështetjen e vazhdueshme nga Bordi ynë i Drejtorëve dhe Aksionarët tanë, të cilët janë pjesë integrale në realizimin e vizionit tonë përmes të gjitha sfidave që ka përjetuar Kosova në të kaluarën. Banka jonë është në pozicionin më të mirë për të mbështetur klientët tanë për çdo plan që ata mund të kenë në të ardhmen.

**Orçun Özdemir**

# VËSHTRIM MAKROEKONOMIK I VITIT 2024

Në vitin 2024, ekonomia globale vazhdoi të zhvillohet në një peizazh kompleks të karakterizuar nga ngadalësimi i rritjes, inflacioni i ngritur dhe tensionet e rritura gjeopolitike. Sipas IMF Outlook (Perspektivës së FMN-së), rritja globale e PBB-së është parashikuar prej 3.3% në 2025, nga 3.2% në 2024. Në euro zonë, pritet të ketë rritje, por me një ritëm më gradual me 1% në 2025, nga 0.8% në 2024.

**Rritja e PBB-së:** PBB-ja në Kosovë arriti në 10.3 miliardë euro në vitin 2024, me një normë reale të rritjes së PBB-së prej 4.4%, mbi shifrën e vitit 2023 prej 4.1%. Kjo rritje është nxitur kryesisht nga konsumi privat, investimet publike dhe remitancat, të cilat mbeten një kontribuues i rëndësishëm në ekonomi. Kjo normë e rritjes e thekson aftësinë e vendit për të mbajtur një rrugë të qëndrueshme të rritjes pavarësisht sfidave të jashtme. PBB për kokë banori është rritur me 940 euro për shkak të rënies së popullsisë nga 1.8 milionë në 1.6 milionë banorë në vitin 2024. Megjithatë, parashikimi i FMN-së për vitin 2025 vazhdon të marrë parasysh popullsinë prej 1.8 milionë banorë.

**Papunësia:** Shkalla e papunësisë vazhdoi trendin e saj rënës, duke arritur në 11% në fund të vitit 2023 dhe 10.8 në fund të tre-mujorit të dytë të vitit 2024. Ky përmirësim është nxitur nga krijimi i vendeve të punës në sektorin privat, në veçanti në ndërtim, shitjet me pakicë ('Retail') dhe shërbimet.

## Treguesit Makroekonomik të Kosovës

| Treguesit                  | 2022  | 2023  | 2024   | 2025 (P) | 2026 (P) |
|----------------------------|-------|-------|--------|----------|----------|
| PBB (€ milion)             | 8,896 | 9,680 | 10,305 | 10,949   | 11,611   |
| Rritja e PBB-së (%)        | 4.3   | 4.1   | 4.4    | 4.0      | 4.0      |
| PBB për kokë banori (euro) | 5,049 | 5,491 | 6,431  | 6,205    | 6,576    |
| Inflacioni (%)             | 11.6  | 4.9   | 1.6    | 2.0      | 2.0      |
| Papunësia (%)              | 12.6  | 10.9  | 10.8   | -        | -        |
| Remitencat (€ milion)      | 1,219 | 1,336 | 1,357  | 1,456    | 1,544    |
| Remitencat (% PBB)         | 13.7  | 13.8  | 13.2   | 13.3     | 13.3     |

Burimi: FMN World Economic Outlook, 2024; Banka Qendrore e Kosovës (BQK); Agjencia e Statistikave të Kosovës (ASK)

## Perspektiva për vitin 2025

Bazuar në treguesit makroekonomik të Kosovës, sektori bankar ka përfituar nga rritja e qëndrueshme e PBB-së, zbutja e inflacionit dhe rënia e papunësisë në vitin 2024. PBB-ja e parashikuar prej 4% për vitet në vijim, e nxitur nga konsumi privat, investimet publike dhe remitancat, tregon një mjedis të qëndrueshëm ekonomik që do të mbështesë kreditimin dhe aktivitetin financiar. Në përgjithësi, sektori bankar pritet të përjetojë rritje të qëndrueshme, me mundësi në huadhënie dhe zgjidhje bankare digjitale për të përmbushur nevojat në zhvillim të klientëve dhe të biznesit në vitin 2025.

## Mjedisi Makroekonomik në Kosovë

Ekonomia e Kosovës ka demonstruar qëndrueshmëri dhe rritje konsistente në vitin 2024, e mbështetur nga kërkesa e fuqishme e brendshme, rritja e remitancave dhe një sektor financiar stabil. Treguesit makroekonomik të vendit reflektojnë një trajektore pozitive pavarësisht nga mjedisi sfidues global dhe rajonal.

**Inflacioni (Indeksi i Çmimit të Konsumit):** Inflacioni, i cili arriti kulmin në vitin 2022 për shkak të ndërprerjeve të zinxhirit të furnizimit global dhe goditjeve të çmimeve të energjisë, është zbutur në 1.6% në vitin 2024, nga 4.9% në vitin 2023. Kjo rënie i atribuohet stabilizimit të çmimeve globale të mallrave dhe politikave më të shtrënguara monetare në Eurozonë, partnerit kryesor tregtar të Kosovës.

**Remitancat:** Remitancat, një komponent kritik i ekonomisë së Kosovës, pritet të arrijnë në 1.3 miliardë euro në vitin 2024, që përbëjnë afërsisht 13.2% të PBB-së. Ky fluks i qëndrueshëm i remitancave vazhdon të mbështesë konsumin familjar dhe stabilitetin ekonomik, duke theksuar rëndësinë e kontributit të diasporës në ekonominë kombëtare. Remitanca për vitin 2024 nuk është shpallur ende, duke pasur parasysh kohën e përgatitjes së këtij raporti vjetor.

# SEKTORI BANKAR I KOSOVËS

Sistemi financiar i Kosovës përbëhet nga Bankat Komerciale, Institucionet Mikrofinanciare, Kompanitë e Sigurimit dhe Fondet Pensionale. Në vitin 2024, aktivitetet kredituese të Bankave Komerciale dhe të Institucioneve Mikrofinanciare shfaqën rritje të ndjeshme, në veçanti, portfolio e kredisë së Bankave Komerciale është zgjeruar me 18 %, duke arritur 5,813 milionë euro në total, ndërsa kreditë e dhëna nga Institucionet Mikrofinanciare u rritën me 21%, në vlerën 552 milionë euro. Bankat Komerciale vazhdojnë të forcojnë pozicionin e tyre dominues në sistemin financiar, duke llogaritur 91% të totalit të nevojave financiare, duke përfshiruar në këtë mënyrë rolin e tyre kryesor në këtë sektor.

| Struktura e Bankave Komerciale  |        |        |            |
|---------------------------------|--------|--------|------------|
|                                 | 2023   | 2024   | Ndryshimet |
| Numri i Bankave                 | 12     | 11     | -1         |
| nga të cilat në pronësi të huaj | 9      | 8      | -1         |
| Numri i zyrave                  | 215    | 227    | 12         |
| Pronësia e huaj                 | 84.30% | 83.60% | -0.007     |
| Numri i punonjësve              | 4,022  | 4,143  | 121        |

Burimi: Banka Qendrore e Republikës së Kosovës

## Performanca bankare

•**Totali i Aseteve:** Në vitin 2024, sektori bankar i Kosovës vazhdoi të zgjerohet, me gjithsej asetet që u rritën me 13% për të arritur në 8.556 miliardë euro. Kjo rritje është nxitur nga rritja e aktivitetit kreditues dhe rritja e qëndrueshme e depozitave, duke reflektuar përmirësimin e besimit në sistemin financiar.

•**Kreditë (Bruto):** Kredia bruto u rrit me 18% në 5.813 miliardë euro, duke treguar kërkesë të fortë për kredi nga individët dhe bizneset. Rritja e kreditimit u mbështet nga përpjekjet e Bankës Qendrore të Kosovës (BQK) për të rritur qasjen në kredi, veçanërisht për ndërmarrjet e vogla dhe të mesme (NVM).

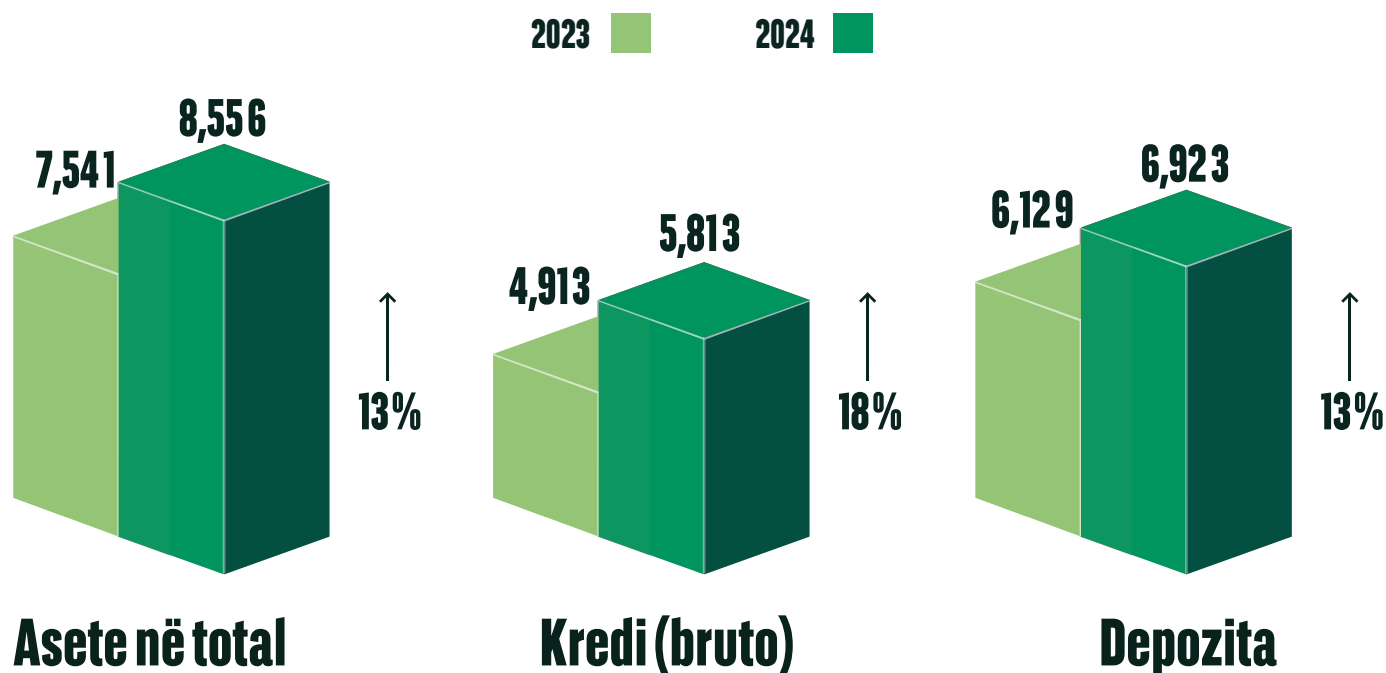
•**Depozitat:** Totali i depozitave u rrit me 13% në 6,923 miliardë euro, duke reflektuar një trend në rritje të përfshirjes financiare. Rritja e depozitave u mbështet edhe nga flukset hyrëse të remitancave, të cilat arritën një nivel rekord prej 1,357 miliardë euro në vitin 2024, duke llogaritur 13,2% të PBB-së.

Kjo trajektore e rritjes pritet të vazhdojë në vitin 2025, me totalin e aseteve të parashikuara për të tejkaluar 9 miliardë euro, të nxitura nga zgjerimi i mëtejshëm i kredisë dhe mobilizimi i rritur të depozitave.

Rritja e kredisë ka të ngjarë të mbetet e fuqishme për shkak të kërkesës së qëndrueshme për kredi të biznesit dhe nevojave për financim të klientëve, të mbështetur nga kushtet e favorshme ekonomike dhe përmirësimi i infrastrukturës financiare.

Rritja e depozitave parashikohet të përputhet me trendet më të gjera ekonomike, ku bankat fokusohen në rritjen e depozitave të klientëve për të ruajtur likuiditetin.

## Treguesit e rritjes (milion €)



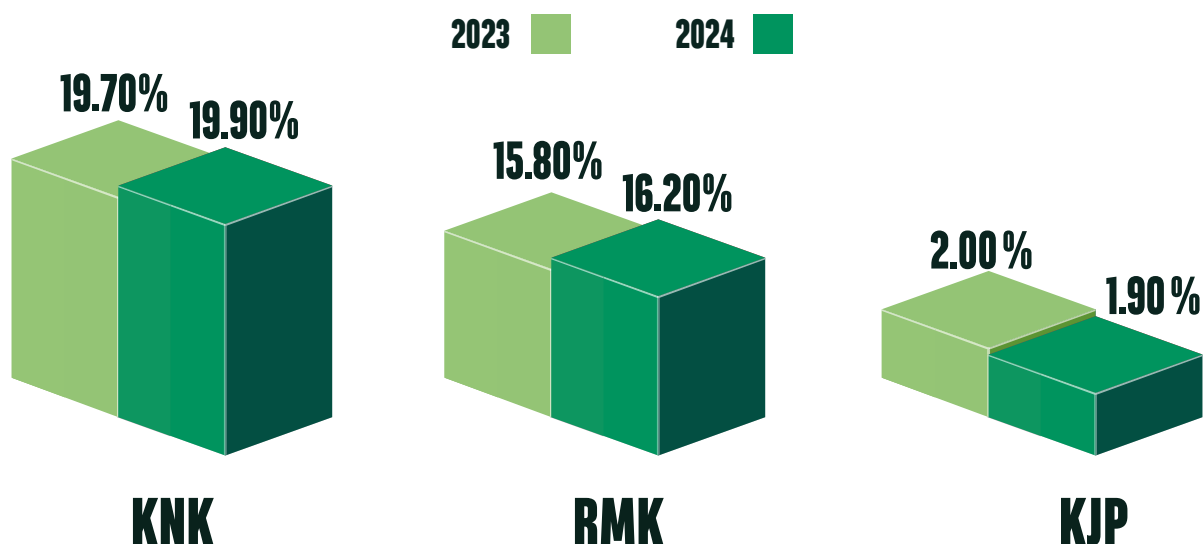
## Stabiliteti Financiar

**Kthimi në kapital (KNK)** KNK qëndroi në 19.9% në 2024, duke theksuar përfitimin e fuqishëm të sektorit dhe shfrytëzimin efikas të kapitalit.

**Kreditë Jo-Performuese (KJP):** Raporti i kredive jo-performuese (KJP) të sektorit mbeti në nivele të ulëta prej 1.9%, të provizionuara plotësisht, duke treguar një menaxhim të shëndoshë të rrezikut të kredisë. Zbatimi i standardeve të likuiditetit dhe mjaftueshmërisë së kapitalit të Basel III forcoi më tej qëndrueshmërinë e sektorit.

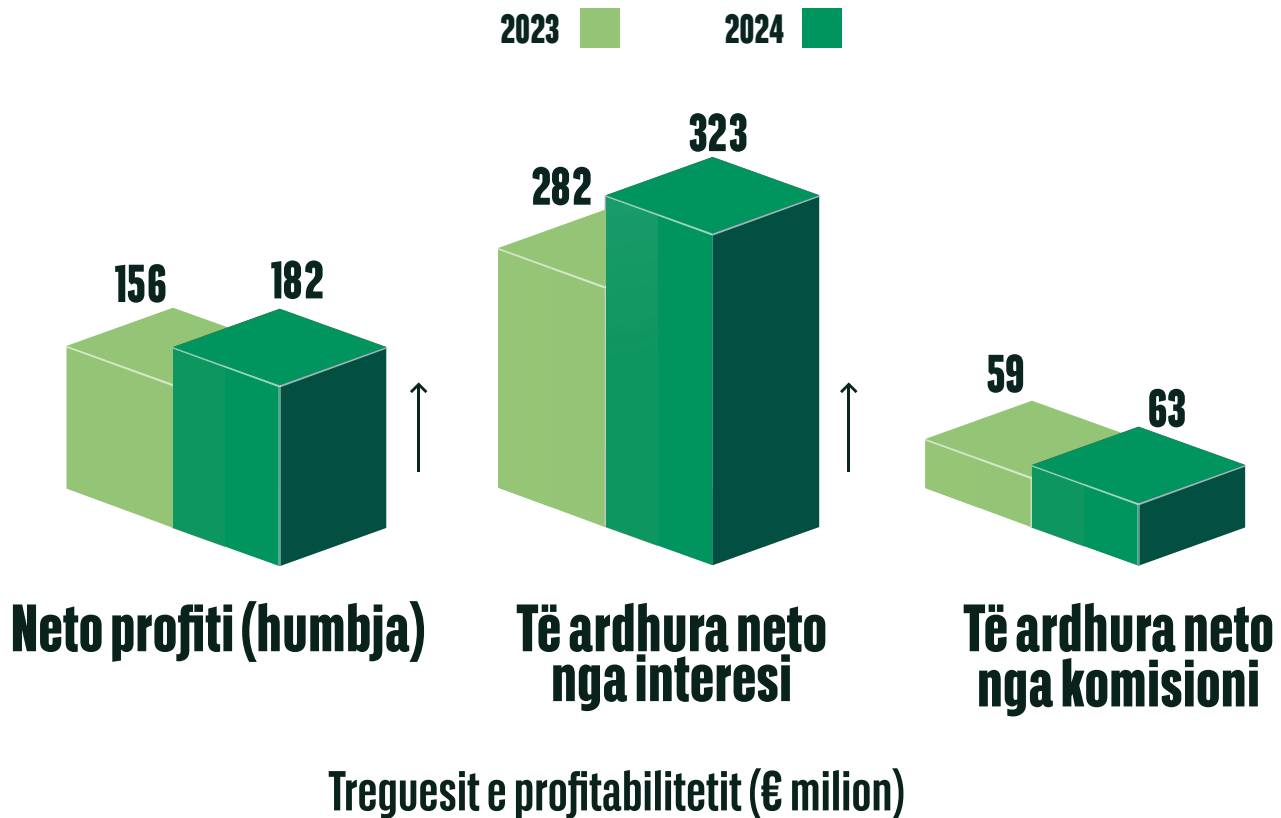
**RMK (Raporti i Mjaftueshmërisë së Kapitalit):** Raporti i mjaftueshmërisë së kapitalit të sektorit prej 16.2% mbetet i fuqishëm, duke reflektuar standardet e Basel III.

## Treguesit e Stabilitetit Financiar



# Profitabiliteti

Fitimi neto i sektorit u rrit me 17% në 182 milionë euro, duke reflektuar të ardhura më të larta nga interesi dhe të ardhura të bazuara në tarifa. Kjo performancë u nxit nga rritja e fuqishme e kredisë, përmirësimi i efikasitetit operacional dhe një raport i ulët KIP prej 1.9%, i cili plotësisht është i provizionuar



Në vitin 2025, profitabiliteti pritet të ketë një vull pozitiv, i nxitur nga rritja e vazhdueshme e kredisë, përmirësimet e efikasitetit dhe diversifikimi i të ardhurave të bazuara në tarifa. Megjithatë, rritja e investimeve digjitale dhe presionet konkurruese mund të kërkojnë menaxhim strategjik të kostos.

## Digjitalizimi dhe Zhvillimet e Qëndrueshmërisë

Sektori bankar i Kosovës bëri hapa të rëndësishëm në digjitalizim dhe qëndrueshmëri në vitin 2024, duke u përafuar me trendet globale dhe kërkesat rregullative.

**Transformimi Digjital:** Sektori bankar i Kosovës përshpejtoi transformimin e tij digjital në vitin 2024, duke u përafuar me Agjendën Digjitale të Qeverisë së Kosovës 2030 (DAK 2030).

- Numri i llogarive të e-banking tejkaloi 1 milion, duke sinjalizuar një zhvendosje drejt pagesave digjitale.

- Prezantimi i aplikacionit për anëtarësim në SEPA (Zonë e Vetme e Pagesës në Euro) shënoi një moment historik kyç në rritjen e integritetit financiar dhe efikasitetit.

- BQK-ja gjithashtu ka miratuar standardin e kodit QR për pagesat, duke rritur efikasitetin dhe sigurinë e transaksioneve për klientë individual ('Retail').

- Sektori pati një rritje prej 32% në transaksionet me POS, duke reflektuar rritjen e preferencës për pagesat pa para të gatshme.

**Qëndrueshmëria dhe Menaxhimi i Aspekteve, Mjedisore dhe Sociale (ESG):** Përpjekjet për qëndrueshmëri në sistemin bankar kanë marrë vull me miratimin e Agjendës së Gjelbër nga Qeveria e Kosovës në vitin 2021.

•Strategjia dhe Plani Kombëtar i Zhvillimit 2030 (SKZH 2030), e financuar nga Bashkimi Evropian dhe e nënshkruar nga Qeveria në vitin 2023, paraqet një ngjarje të rëndësishme për përpjekjet për qëndrueshmëri në Kosovë. Strategjia është e strukturuar rreth katër shtyllave: (i) zhvillimi i qëndrueshëm ekonomik, (ii) zhvillimi i barabartë njerëzor, (iii) siguria dhe sundimi i ligjit dhe (iv) qeverisja e mirë. Veçanërisht, fokusi në zhvillimin e qëndrueshëm ekonomik inkurajon sektorin bankar të financojë projekte të qëndrueshme dhe të mbështesë iniciativat e transformimit digjital.

•Sektori bankar përqafoi parimet mjedisore, sociale dhe të qeverisjes (ESG), me miratimin e BQK-së të Udhërrëfyesit Strategjik për Rreziqet lidhur me Klimën dhe Mjedisin në Sektorin Financiar (2025-2027). Ky udhërrëfyes synon të integrojë aspektet e ESG-së në kornizën e menaxhimit të rrezikut të bankave dhe të promovojë financim të qëndrueshëm.

•BQK-ja gjithashtu iu bashkua Rrjetit të Qëndrueshëm të Bankave dhe Financave (SBFN), duke ofruar qasje në trajnime të avancuara dhe mjete rregullative për menaxhimin e rreziqeve klimatike.

•Në vitin 2024, Shoqata e Bankave të Kosovës (ShBK) dhe Korporata Financiare Ndërkombëtare (IFC), pjesë e Grupit të Bankës Botërore, kanë nënshkruar një marrëveshje bashkëpunimi për të përmirësuar shërbimet financiare digjitale dhe ekosistemet fintech në Kosovë, të mbështetur nga Sekretariati Shtetëror Zviceran për Çështje Ekonomike (SECO). Kjo nismë synon të harmonizojë sistemet financiare të Kosovës me standardet evropiane, duke promovuar përfshirjen financiare dhe rritjen e qëndrueshme ekonomike.

Në vitin 2025, digjitalizimi dhe qëndrueshmëria do të mbeten fushat kryesore të fokusit për sektorin. Zbatimi i projektit TIPS Clone, në bashkëpunim me Bankën e Italisë, pritet të revolucionarizojë pagesat e menjëhershme në Kosovë, duke rritur më tej efikasitetin e transaksioneve ndërkufitare. Për më tepër, bankat do të vazhdojnë të zhvillojnë produkte dhe shërbime në përputhje me ESG, duke kontribuar në tranzicionin e gjelbër të vendit dhe objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm.

## **Parashikimi për Vitin 2025**

Duke shikuar tutje në vitin 2025, ne parashikojmë që sektori bankar të mbajë trajektoren e tij të rritjes nën stabilitetin e vazhdueshëm makroekonomik, në përputhje me parashikimet e FMN-së për rritje prej 4% të PBB-së. Sektori pritet të ruajë vullin e tij pozitiv; megjithatë, reformat strukturore dhe menaxhimi i zgjeruar i rrezikut do të jenë thelbësore për të adresuar sfidat e vazhdueshme dhe për të siguruar rritje të qëndrueshme. Zhvillimet rregullative dhe iniciativat strategjike do të luajnë një rol vendimtar në formësimin e së ardhmes së peizazhit bankar të Kosovës, duke siguruar qëndrueshmëri dhe konkurrencë në një mjedis financiar në zhvillim.

# TEB NË SHIFRA

|                                                   | 2024      | 2023    | Rritje/(Ulje) | Përqindje |
|---------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------|
| Treguesit e bilancit të gjendjes (000 EUR)        |           |         |               |           |
| Asetet në total                                   | 1,001,117 | 858,736 | 142,381       | 16.6%     |
| Kreditë në total (Bruto)                          | 730,036   | 608,520 | 121,516       | 20.0%     |
| Depozitat                                         | 846,175   | 722,942 | 123,234       | 17.0%     |
| Kapitali i aksionarëve                            | 138,547   | 115,442 | 23,105        | 20.0%     |
| Kredi bruto / Asetet në total                     | 72.9%     | 70.9%   | 2.0pp         | -         |
| KJP / Kreditë në total                            | 0.92%     | 1.13%   | (0.2pp)       | -         |
| KJP Raporti i mbulimit                            | 71.2%     | 72.0%   | (0.8pp)       | -         |
| Treguesit e pasqyrës së të ardhurave              |           |         |               |           |
| Të ardhurat neto nga interesi                     | 48,540    | 41,320  | 7,220         | 17.5%     |
| Të ardhura neto pa interes                        | 10,271    | 9,101   | 1,170         | 12.9%     |
| Të ardhurat neto bankare                          | 58,811    | 50,417  | 8,394         | 16.6%     |
| Fitimi neto për vitin                             | 27,030    | 22,900  | 4,130         | 18.0%     |
| Raporti kosto/të ardhura                          | 48.2%     | 48.2%   | 0.0pp         | -         |
| Efkti i nofullës                                  | 0.05%     | 0.70%   | (0.65pp)      | -         |
| Raportet e përfitimit                             |           |         |               |           |
| Kthimi në kapital ("KNK")                         | 24.4%     | 25.1%   | (0.7pp)       | -         |
| Kthimi në asete ("KNA")                           | 2.7%      | 2.7%    | 0.0pp         | -         |
| Interesi neto/Asetet mesatare që krijojnë interes | 6.3%      | 6.1%    | 0.2pp         | -         |
| Raportet e aftësisë paguese dhe likuiditetit      |           |         |               |           |
| Raporti i Mjaftueshmërisë së Kapitalit ("RMK")    | 15.1%     | 14.7%   | 0.4pp         | -         |
| Asetet likuide / Detyrimet afatshkurtra           | 24.8%     | 26.9%   | (2.1pp)       | -         |
| Asetet e peshuara ndaj rrezikut ("APR")           | 754,567   | 639,281 | 115,286       | 18.0%     |
| Tregues të tjerë                                  |           |         |               |           |
| Degët                                             | 34        | 30      | 4             | 13.3%     |
| Punonjësit                                        | 611       | 604     | 7             | 1.2%      |

# TREGUESIT KRYESORË FINANCIARË

## POZICIONI FINANCIAR I BANKËS

Më 31 dhjetor 2024, asetet e Bankës arritën në 1,001 milionë euro, duke shënuar një moment të rëndësishëm, pasi tejkaluan 1 miliard euro në asetet totale. Kjo reflekton një rritje prej 142 milionë euro nga 858.7 milionë euro në fund të vitit 2023. Ashtu si edhe në vitin e kaluar, kreditë bruto mbetën klasa mbizotëruese e aseteve, duke llogaritur 72.9% të totalit të aseteve. Portfolio bruto e kredisë u rrit me 20% (122 milionë euro), duke arritur në 730 milionë euro nga 608.5 milionë euro në fund të vitit 2023.

Cilësia e kredisë u përmirësua ndjeshëm, me raportin e KJP-ve që ra në 0.92% në 2024 nga 1.13% në 2023, duke shënuar raportin më të ulët të KJP-ve në mesin e bankave kryesore në Kosovë. Banka mbajti një raport të fuqishëm të mbulimit me KJP (Faza 3) prej 71.1% në 2024, pak më e ulët se 72% në 2023. Raporti i kostos së rrezikut në 0.15% në 2024, ishte pothuajse në të njëjtin nivel si në 2023 (0.11%). Këto raporte pasqyrojnë praktika të kujdesshme të menaxhimit të rrezikut dhe qeverisje të fortë të korporatës.

Nga ana e detyrimeve, depozitat e klientëve u rritën në 846.2 milionë euro më 31 dhjetor 2024, një rritje prej 17.0% nga 722.9 milionë euro në fund të vitit 2023. Në fund të vitit 2024, raporti kredi ndaj depozitave të Bankës ishte afërsisht 85%. Për më tepër, me kapitalin total që arrin në 138.5 milionë euro, Banka ruan një bazë të qëndrueshme financimi për të mbështetur rritjen e vazhdueshme të kredisë.

# PERFORMANCA FINANCIARE E BANKËS

Të ardhurat neto nga interesi u rritën me 17.5%, në 48.5 milionë euro në 2024, krahasuar me 41.3 milionë euro në 2023. Kjo rritje u ndikua nga një rritje prej 18.5% në totalin e të ardhurave nga interesi, duke arritur në 7.8 milionë euro.

Gjithashtu, të ardhurat neto pa interes arritën në 10.3 milionë euro më 31 dhjetor 2024, duke reflektuar një rritje prej 12.8% nga 9.1 milionë euro në fund të vitit 2023.

Kjo rritje është nxitur kryesisht nga të ardhurat më të larta nga tarifat dhe komisionet, kryesisht nga llogaritë, kartelat dhe transferet e parave. Ndërkohë që shpenzimet e tarifave dhe komisioneve u rritën gjithashtu, rritja e të ardhurave nga tarifat dhe komisionet tejkaloi rritjen e shpenzimeve. Si rrjedhojë, të ardhurat neto bankare u rritën në 58.8 milionë euro në 2024 nga 50.4 milionë euro në 2023.

Në vitin 2024, Banka menaxhoi efektivisht raportin e saj kosto-të ardhura, duke e mbajtur atë në 48.2%, duke theksuar përkushtimin tonë të vazhdueshëm për efikasitetin operacional. Për më tepër, Banka arriti efektin nofull pozitiv prej 0.05% në 2024, pasi që të dyja, të ardhurat neto bankare dhe shpenzimet operative u rritën me 16.6%.

Fitimi neto u rrit me 18.0% në 27.03 milionë euro në 2024, nga 22.9 milionë euro në 2023, duke shënuar fitimin neto më të lartë në historinë e Bankës. Banka regjistroi një kthim në kapital prej 24.4%, në përputhje me nivelet e vitit 2023, dhe një kthim në asete prej 2.7%, gjithashtu në përputhje me vitin e kaluar. Raporti neto i interesit ndaj asetet fitimprurëse mesatare nga interesi u përmirësua nga 6.1% në 2023 në 6.3% në 2024, duke treguar efikasitet të rritur në gjenerimin e të ardhurave nga interesi nga fitimi i aktiveve.

## Raportet e Aftësisë Paguese dhe Likuiditetit

Sa i përket raporteve të aftësisë paguese dhe likuiditetit, raporti i mjaftueshmërisë së kapitalit të bankave mbeti i qëndrueshëm në 15.1% për fundin e vitit 2024, duke tejkaluar kërkesën minimale të Bankës Qendrore të Kosovës (BQK) prej 12%. Në ndërkohë, asetet e peshuara ndaj rrezikut u rritën me 18.0% (EUR 115.3 million), kryesisht për shkak të rritjes së portfolios së kredisë.

Për më tepër, raporti i mbulimit të likuiditetit (LCR) qëndroi në 273.08%, dhe raporti neto i financimit të qëndrueshëm (NSFR) ishte 140.86%, të dyja dukshëm mbi kërkesën rregullative prej 100%. Këto raporte tregojnë se MAD-Thesari menaxhoi në mënyrë efektive transformimin e bilancit të gjendjes.

## Tregues të Tjerë

Në vitin 2024, Banka hapi 4 degë të reja, duke e çuar numrin total në 34 (nga 30 në 2023). Ndërkohë, numri i punonjësve me kohë të plotë është rritur lehtë në 611 krahasuar me 604 në fund të 2023.

# Bankimi për Klientë Individual ('Retail')

## 2024, VITI I THYERJES SË REKORDIT TË BANKIMIT PËR KLIENTË INDIVIDUAL

Viti 2024 ka qenë një vit transformues për Divizionin e Bankimit për Klientë Individual, pasi kemi vendosur standarde të reja në përvojën e klientit, performancën financiare dhe transformimin digjital. Angazhimi ynë për të ofruar zgjidhje bankare të pakrahasueshme, jo vetëm që ka përforcuar pozicionin tonë në sektor, por gjithashtu na ka pozicionuar për një sukses edhe më të madh në vitin 2025.

## PERSPEKTIVA FINANCIARE E VITIT 2024

Peizazhi financiar i vitit 2024 u formësua nga mjedisi i qëndrueshëm ekonomik, inflacioni i moderuar dhe një rritje e qëndrueshme e besimit të klientit, si dhe një mjedis tregu dinamik dhe konkurrues, me ndryshimin e preferencave të klientëve, zhvillimet rregullative dhe inovacionet teknologjike.

Këto kushte lejuan industrinë bankare të lulëzonte, veçanërisht në bankimin për klientë individual, ku menaxhimi financiar personal dhe adoptimi i bankimit digjital arritën lartësi të reja. Banka jonë ka kapitalizuar këto tendenca duke prezantuar fushata (kampanja) dhe oferta të reja kreditimi, duke optimizuar portfoliot e depozitave dhe duke shfrytëzuar analitikën e të dhënave për të ofruar zgjidhje të personalizuar për klientët tanë.

## PËRVOJA E KLIENTIT: NJË PRIORITET KYÇ

Duke kuptuar se kënaqësia e klientit është shtylla kryesore e suksesit tonë, ne bëmë hapa të rëndësishëm në përmirësimin e përvojës së klientit tonë. Nga thjeshtimi i procesit të pranimit tek reduktimi i kohës së përgjigjes në ofrimin e shërbimit, iniciativat tona u krijuan për të krijuar një udhëtim bankar pa probleme për klientët tanë. Angazhimi i shtuar i klientëve përmes bankimit digjital luajti një rol vendimtar në forcimin e marrëdhënieve tona me klientët individualë.

## INVESTIMET NË TEKNOLOGJI

Strategjia jonë e transformimit digjital në 2024 u përqendrua në inovacionin, efikasitetin dhe sigurinë. Investimet e mëdha na lejuan të përsosim ofertat e produkteve tona dhe të parashikojmë nevojat e klientëve me saktësi më të madhe. Zgjerimi i aftësive tona të mobile banking (bankimit përmes celularit) siguroi një përvojë të kryerjes së shërbimeve pa vështirësi, ndërsa masat e fuqishme të sigurisë kibernetike përforcuan besimin e klientëve në ekosistemin tonë digjital.

Pavarësisht këtyre sfidave, ne arritëm rezultate të fuqishme dhe realizuam çështje të rëndësishme. Në vijim janë paraqitur disa nga momentet kryesore të vitit:

## PRODUKTET INOVATORE DHE FUSHATAT E VITIT 2024

Për të përforcuar më tej fuqinë tonë në bankimin për klientë individual, ne lansuam disa produkte dhe fushata (kampanja) inovatore të përshtatura për segmente të ndryshme të klientëve. Disa nga pikat kryesore përfshijnë:

- Zgjidhjet e Kredisë Smart: Një produkt dinamik huadhënës që rregullon normat e interesit bazuar në sjelljen e kredisë së klientit, duke ofruar lehtësi dhe qasje më të mirë.
- Iniciativa të përshtatura: Një fushatë (kampanjë) e fokusuar për marrësit e pagave, duke u mundësuar atyre të kenë qasje pa probleme në kredi, kredit kartela, mbitërheqje dhe zgjidhje bankare digjitale.
- Produktet e kredisë digjitale: Zgjerimi i portfolios të ofertave të kredisë digjitale për të ofruar qasje pa probleme në financim përmes platformave tona të bankimit online dhe mobile banking (bankimi përmes celularit)
- Zgjerimi i partneriteteve për fushata inovative: Forcimi i bashkëpunimeve me partnerët e ndërlidhur me hipotekat dhe të auto industrisë për të nxitur blerjen, financimin dhe angazhimin e klientëve.
- Fokusi në depozitat pa interes: Inkurajimi i rritjes së depozitave me kosto të ulët duke ofruar zgjidhje të përshtatura që përputhen me qëllimet financiare të klientëve dhe nevojat për likuiditet.

# PERFORMANCA FINANCIARE

## PRODUKTET KRYESORE

### ZHVILLIMI I BAZËS SË KLIENTIT

Objektivat e përvetësimit të klientëve patën progres në përputhje me supozimet strategjike. Në vitin 2024, baza e klientëve të Bankimit për Klientë Individual ('Retail') është rritur me 13.20% me 37,000 klientë të ri. Sa i përket klientëve aktivë, 76% e bazës sonë të klientëve janë klientë aktivë të cilët përdorin vazhdimisht produktet e bankës sonë.

Ndër të tjera, TEB Bankimi për Klientë Individual ('Retail') ka arritur të zhvillojë bazën e pranuesve të pagave, me çka ka arritur të rrisë bazën ekzistuese me 12.5%.

### KREDITË INDIVIDUALE

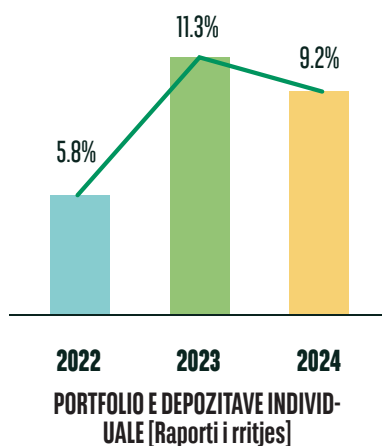
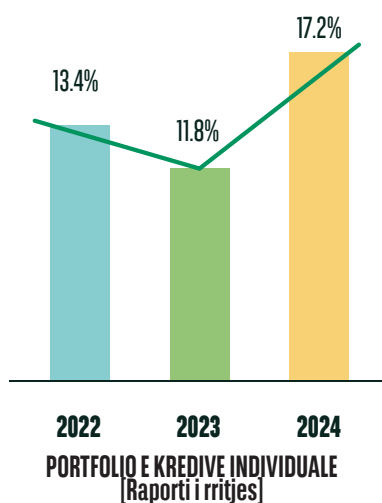
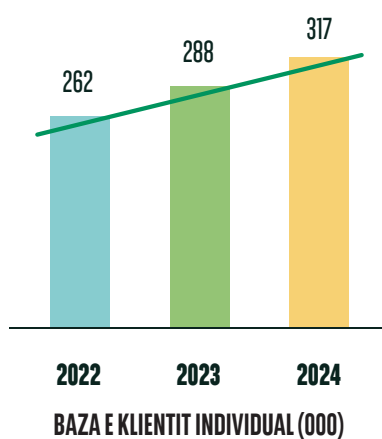
Kreditë për Klientë Individual ('Retail') mbetën një shtytës kryesor i rritjes në vitin 2024, me një zgjerim të konsiderueshëm në kreditë personale dhe kreditë hipotekore, duke tejkaluar objektivat dhe pritshmëritë tona, me një zhvillim vjetor prej 17.2%. Si rezultat, TEB-i në kreditë për klientë individual arriti një rritje prej 44.5 milionë me pjesë të tregut prej 14.7%. Portfolio totale e shumës së kredisë është 303 milionë.

Ky sukses u nxit nga disa faktorë, si produktet inovative, çmimet konkurruese, shërbimi i shkëlqyer ndaj klientit dhe fushatat efektive të marketingut. Rritja e kredive pasqyron angazhimin tonë për të ofruar zgjidhje financiare të qasshme dhe të përballueshme për klientët tanë.

### DEPOZITAT INDIVIDUALE

Në vitin 2024, pavarësisht kushteve agresive të tregut dhe konkurrencës në rritje, Divizioni për Klientë Individual ('Retail') rriti me sukses bazën e depozitave duke u fokusuar në depozitat pa interes. Kjo arritje pasqyron besimin që kemi ndërtuar ndër vite me klientët tanë, të cilët vazhdojnë ta shohin bankën tonë si partnerin e preferuar për nevojat e tyre financiare.

Baza totale e depozitave u rrit me 9.2% nga viti në vit, me një rritje mbresëlënëse prej 51 mil të depozitave pa interes. Kjo u realizua përmes një kombinimi të përkushtimit të synuar të klientit, menaxhimit superior të marrëdhënieve dhe shërbimeve me vlerë të shtuar që përforcuan besimin e klientit në ruajtjen e fondeve të tyre tek ne.



# FINANCIARE 2024 PËR

# RE

Në vitin 2024, Bankimi për Klientë Individual ('Retail') ka pasur rritje në fusha të ndryshme të performancës financiare, e nxitur nga iniciativat strategjike dhe angazhimi për të mbajtur një model biznesi stabil dhe të qëndrueshëm.

## BANKIMI PËRMES CELULARIT - TEB MOBILE

Bankimi për Klientë Individual ('Retail') është revolucionarizuar vitet e fundit, me teknologjinë celulare që luan një rol kryesor në drejtimin e këtij transformimi. Ndërsa tendencat në mobile banking (bankimi përmes celularit) vazhdojnë të rriten, banka jonë është pozicionuar me krenari në ballë të këtij zhvillimi.

Gjatë vitit të kaluar, ne kemi qenë dëshmitarë të një rritje të konsiderueshme të numrit të klientëve që përdorin TEB Mobile, duke arritur në 175,700 klientë, një rritje prej 21.2 për vitin 2024. Kjo arritje nënvizon angazhimin tonë të palëkundur për të ofruar zgjidhje të përshtatshme, të sigurta dhe inovative për klientët tanë, si dhe shkathtësinë tonë për t'u përshtatur me nevojat dhe preferencat në zhvillim të tregut për të siguruar që klientët tanë të gëzojnë përvojën më të mirë të mundshme bankare.

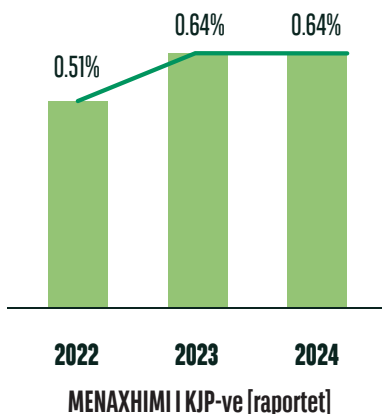
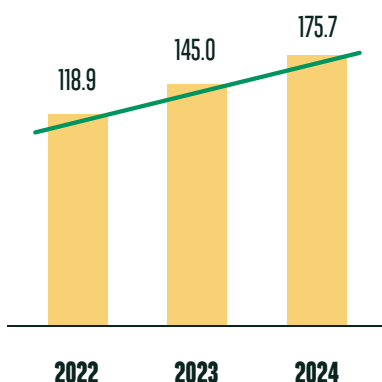
## CILËSIA E PORTFOLIOS SË KREDIVE - KREDITË JO-PERFORMUESE

Në vitin 2024, Bankimi për Klientë Individual ('Retail') ka demonstruar performancë të jashtëzakonshme në menaxhimin e cilësisë së portfolios të kredive individuale. Nëpërmjet vlerësimit të fuqishëm të rrezikut të kredisë dhe monitorimit të vazhdueshëm, ne mbajtëm një raport të shëndetshëm të KJP-ve nën 1.43%, duke tejkaluar mesataret e tregut. Iniciativat kryesore përfshinin sisteme të përmirësuar të paralajmërimit të hershëm, ristrukturim proaktiv të borxhit, rritje të përpjekjeve për rikuperim dhe angazhim të përkushtuar nga rrjeti ynë i degëve. Krahas suksesit në rritjen e kredisë, ne ruajtëm cilësinë e portfolios tonë të kredive individuale me raportin e kredive jo-performuese në 0.64%. Si rezultat, portfolio jonë mbeti e qëndrueshme, duke mbështetur rritjen e qëndrueshme dhe duke përforcuar besimin e klientëve në produktet tona të kreditimit.

## Vizioni Strategjik për Transformimin Digjital

Në vitin 2024, Divizioni i Bankës për Klientë Individual ('Retail') ishte i vendosur në avancimin e shitjeve tona digjitale përmes kanaleve digjitale të fuqishme. Fokusi ynë strategjik ishte në digjitalizimin e avancuar të produkteve dhe shërbimeve tona, duke siguruar që klientët të kishin qasje në teknologjinë më të avancuar dhe ofertat inovative. Pas Programit tonë Digjital gjithëpërfshirës, ne kemi ofruar shërbimet e mëposhtme nëpërmjet platformave tona digjitale:

- Zgjidhje gjithëpërfshirëse të huadhënies digjitale: Kredi të lehtësuara, kredit kartela dhe produkte të tjera financiare përmes ndërfaqeve digjitale me një qasje gjithëpërfshirëse dhe efikase.
- NjKT (Njih Klientin Tuaj) digjitale e zgjeruar: Identifikimi dhe verifikimi digjital i zgjeruar i klientit direkt nga aplikacioni i mobile banking (bankimit përmes celularit) për të siguruar që keni informacionin më të përditësuar.
- Zgjerimi i gamës së shërbimeve digjitale: Pasurimi i ekosistemit tonë digjital duke prezantuar shërbime të reja, duke mundësuar një bankë të pavarur pa vizita në degë.
- Projektet e efikasitetit dhe automatizimi: Procese manuale plotësisht të automatizuara për të rritur efikasitetin dhe reduktuar gabimet përgjatë operacioneve.



### **Përmirësimi i Pranisë dhe Qasshmërisë Digjitale**

Për të forcuar praninë tonë digjitale, ne u përkushtuam për t'i bërë kanalet tona digjitale lehtësisht të zbulueshme dhe të qasshme për klientët. Kjo nismë strategjike synonte të nxiste rritjen e trafikut në platformat tona digjitale. Për më tepër, ne shfrytëzuam kanale të ndryshme marketingu për të promovuar grupin tonë të produkteve dhe për të udhëhequr klientët drejt ofertave tona digjitale.

### **Promovimi i Përdorimit Aktiv të TEB Mobile**

Në vitin 2024, një nga objektivat tona kryesore ishte pajisja e klientëve tanë aktivë, veçanërisht atyre që përdorin produkte kreditore, depozita dhe klientët me paga, me produktin TEB Mobile. Kjo përputhej me qëllimin tonë për të rritur përdorimin e TEB Mobile në mesin e bazës tonë të klientëve.

### **Përkushtimi për Shërbim të Jashtëzakonshëm ndaj Klientit**

Përkushtimi ynë është shtrirë përtej teknologjisë. Ne e kuptuam rëndësinë kritike të shërbimit të jashtëzakonshëm ndaj klientit. Prandaj, ne krijuam porta të dedikuara për të trajtuar të gjitha aplikacionet digjitale nëpër kanalet tona të ndryshme, duke përfshirë TEB Mobile, Uebfaqe, E-Banking dhe Email. Ky investim siguroi që klientët të merrnin ndihmë të shpejtë dhe efikase.

### **Programi Inovativ i Digjitalizimit**

Duke shikuar tutje, banka jonë mbetet e përkushtuar ndaj Programit tonë të Digjitalizimit. Vizioni ynë është të krijojmë një ekosistem inovativ të shërbimeve bankare të ofruara në mënyrë digjitale. Duke kaluar lehtësisht nga një model bankar konvencional në atë hibrid (bankë konvencionale dhe digjitale), ne synojmë të rrisim përvojën bankare për klientët tanë përmes zgjidhjeve me shumë kanale.

**Shënim:** Programi i Digjitalizimit, i iniciuar në vitin 2023, vazhdoi të jetë një forcë shtytëse në rrugëtimin tonë drejt një peizazhi bankar të avancuar teknologjikisht.

# PËRQAFUAR TË ARDHMEN: VIZIONI YNË PËR VITIN 2025

Pasi ne shikojmë tutje në vitin 2025, vizioni ynë strategjik mbetet i ancoruar në tri shtylla themelore:

## PËRVOJË E PAKRAHASUESHME E KLIENTIT

Angazhimi ynë i palëkundur për të ofruar një përvojë të pakrahasueshme të klientit do të vazhdojë të drejtë përpjekjet tona. Në vitin 2025, ne do të fokusohemi në përmirësimin e personalizimit përmes njohurive të bazuara në të dhëna, prezantimit të pranimi digjital të klientëve dhe sigurimit të ndërveprimeve të pandërprera në të gjitha kanalet. Gjithashtu, ne do të investojmë në zgjerimin e ekipeve tona të shërbimit ndaj klientit, përmirësimin e programeve të trajnimit dhe shfrytëzimin e teknologjisë për të ofruar zgjidhje më të shpejta dhe më efikase për pyetjet dhe shqetësimet. Qëllimi ynë është ta bëjmë bankën më të thjeshtë, më intuitive dhe të rrënjësuar thellë për nevojat e përditshme financiare të klientëve tanë.

## ZGJERIMI I HORIZONTEVE PËR RITJE

Rritja e qëndrueshme mbetet në qendër të strategjisë sonë. Ne do të fokusohemi në zgjerimin e bazës tonë të klientëve duke forcuar angazhimin e klientë-marrësve të pagave, duke thelluar depërtimin e produkteve dhe duke rritur pjesën tonë të tregut në kredi dhe depozita individuale. Për më tepër, ne do të nxisim adoptimin e produkteve të kredisë digjitale, do të rrisim bilancet e depozitave pa interes dhe do të krijojmë partneritete të reja për të përshpejtuar përfshirjen financiare.

## EKSELENCË PËRMES EFIKASITETIT

Maksimizimi i efikasitetit operacional do të jetë çelësi për ruajtjen e përfitimit në një mjedis bankar dinamik. Fokusi ynë do të jetë në transformimin digjital, automatizimin dhe optimizimin e strukturave të kostos. Nëpërmjet platformave digjitale të vetë-shërbimit, ne synojmë të rrisim produktivitetin duke ruajtur standardet superiore të shërbimit.

## RRUGA TUTJE: 2025 VIT TRANSFORMUES

Ndërsa hyjmë në vitin 2025, ne jemi të përgatitur për një vit transformimi, inovacioni dhe rritjeje. Fokusi ynë do të jetë në ofrimin e përvojave të pakrahasueshme të klientëve, zgjerimin e pranisë sonë në treg dhe nxitjen e përsosmërisë operacionale. Me një qasje të përqendruar te klienti, ne do të forcojmë ekosistemin tonë digjital, do të prezantojmë zgjidhje financiare më të fundit dhe do të përforcojmë fuqinë tonë në sektorin bankar.

Investimet tona në bankimin digjital të avancuar, modelet e përmirësuar të shërbimeve dhe angazhimi i personalizuar do të ripërcaktojnë përshtatshmërinë dhe qasjen për klientët tanë. Viti i ardhshëm do të shënohet nga partneritete strategjike, përparime teknologjike dhe një kërkim i pakrahasueshëm i përsosmërisë, duke siguruar që ne të mbetemi partneri bankar i preferuar për individët dhe bizneset. E ardhmja është e ndritshme dhe viti 2025 do të jetë një vit historik në rrugëtimin tonë drejt ripërcaktimit të përsosmërisë bankare.

# Biznesi i kartelave Dhe POS

Divizioni i Biznesit të Kartelave dhe POS-it ka bërë përparim të jashtëzakonshëm, i nxitur nga iniciativat strategjike dhe bashkëpunimi ndërmjet departamenteve. Gjatë dekadës së kaluar, ne jemi bërë liderë në fushat kyçe të performancës si lëshimi i kredit kartelave, терминаlet POS, partneritetet e tregtarëve të tregtisë elektronike (E-commerce) dhe vëllimet e transaksioneve.

Udhëheqja jonë në treg është rezultat i përkushtimit tonë ndaj kreativitetit, efikasitetit dhe strategjive proaktive. Gjatë vitit të kaluar, ne kemi nisur me sukses më shumë se 270 fushata (kampanja) dhe angazhimi ynë ndaj një programi të besnikërisë ka çuar në shpërndarjen e mbi 600,000 € bonuse për përdoruesit e kredit dhe debit kartelave tona. Ne kemi krijuar gjithashtu bashkëpunime ekskluzive me tregtarë që ofrojnë bonuse deri në 20% për blerjet. Përveç kësaj, ne kemi përmirësuar dhe prezantuar iniciativa inovative, duke përfshirë ofertat e reja të kredit kartelave, zgjidhjet e e-commerce (tregtimit elektronik), shërbimet e parave përmes celularit ('mobile cash'), tërheqjen QR, veçoritë e kartelave TEB-Mobile, uebfaqet e përmirësuar dhe opsionet e personalizuar të kartelave vendore.

# STARCARD (KREDIT KARTELË)



Iniciativa Starcard (Star Kartela) ka ndikuar dukshëm në shpenzimet e klientëve në Kosovë, me një rritje të parashikuar të qarkullimit për vitin 2024. Portfolio e kredit kartelave tona të ndryshme, duke përfshirë Visa Infinite, Starcard, Premium Starcard, Shecard, Business Credit Card (Kredit Kartelë për Biznese), Agro Card (Kartelë Agro) dhe Women Entrepreneur Card (Kartelë për Ndërmarrësi të Grave), mbetet më gjithëpërfshirëse në Kosovë.



Në vitin 2024, kartela Visa Infinite shënoi një moment të rëndësishëm si kartela e parë metalike e disponueshme në vend. Kartela Visa Infinite ofron përfitime të tilla si një limit të lartë krediti, sigurim të jetës së udhëtimit, qasje në mbi 1000+ hapësira të aeroportit, garanci të zgjatura të produkteve, qasje globale në ATM dhe shërbime komunikimi emergjente. Prezantimi i Visa Infinite përputhet me strategjinë e TEB-it për të përmbushur nevojat në zhvillim të klientëve përderisa mbajmë lidhshipin tonë në sektorin e shërbimeve financiare.

## Tregtimi Elektronik (E-commerce)

Ne jemi ofruesi ekskluziv i shërbimeve të Payment Gateway (porta e pagesave) në Kosovë, me veçorinë unike të pagesave me këste përmes Kredit Kartelës. Kjo portë e pagesës (Payment Gateway) është besuar nga tregtarë të njohur, duke na pozicionuar si lider në vëllimin e transaksioneve të tregtisë elektronike. Ne kemi bashkëpunuar me pothuajse të gjithë shitësit online në treg.

## Prioritetet për 2025

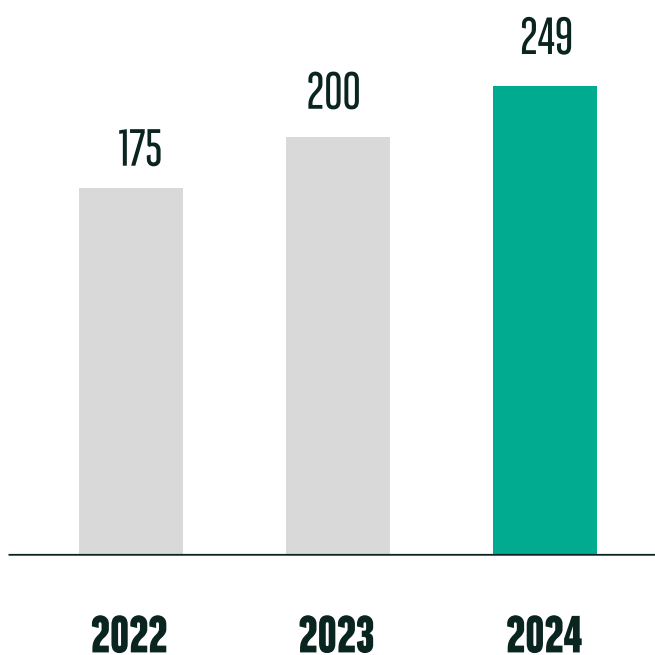
Ndërsa teknologjia përparon me shpejtësi, ne jemi të përgatitur të përqafojmë transformimin digjital, duke përmirësuar shërbimet tona dhe duke udhëhequr revolucionin digjital. Një aspekt kryesor i kësaj strategjie përfshin përmirësimin e efikasitetit operacional përmes mjeteve digjitale të fundit, duke rezultuar në kursime në kohë dhe kosto për klientët tanë.

Për më tepër, ne po lansojmë fushata të personalizuar që ofrojnë plane me këste, zbritje, periudha mospagese dhe bonuse. Këto iniciativa janë krijuar për të përmbushur nevojat specifike të klientëve tanë, duke rritur më tej përvojën e tyre bankare.

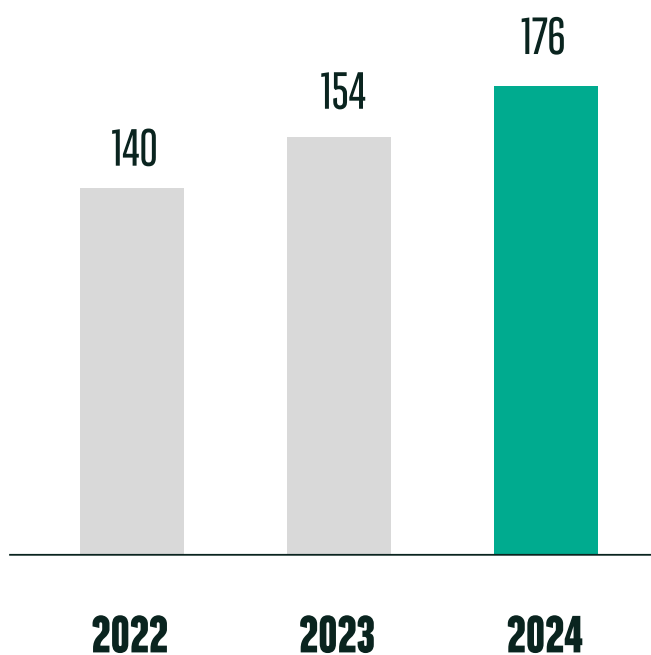
Ndërsa nisim këtë udhëtim, ne jemi të ngazëlyer për mundësitë e pafundme që na presin. Përkushtimi ynë ndaj inovacionit dhe zgjidhjeve me në qendër klientin do të ripërcaktojë përvojën bankare dhe do të japë vlerë të pakrahasueshme.

# Bankimi për NVM-të

Në vitin 2024, Divizioni i Bankimit të NVM-ve në TEB SH.A. Kosovë ka pasur rritje të jashtëzakonshme, e nxitur nga performanca e fortë financiare dhe avancimet operationale. Portfolio e kredisë për NVM-të u zgjerua me 25% nga viti në vit (VnV), duke arritur një bilanc të papaguar prej 249 milionë euro, nga 200 milionë euro në 2023. Po kështu, depozitat e NVM-ve u rritën me 14% në vit, duke e çuar portfolion e depozitave në 176 milionë euro, krahasuar me 154 milionë euro vitin e kaluar. Raporti i kredive jo-performuese (KJP) u përmirësua në 1.2%, nga 1.57% në 2023, duke theksuar angazhimin e vazhdueshëm të Divizionit për të mbajtur një portfolio të kredisë me cilësi të lartë..

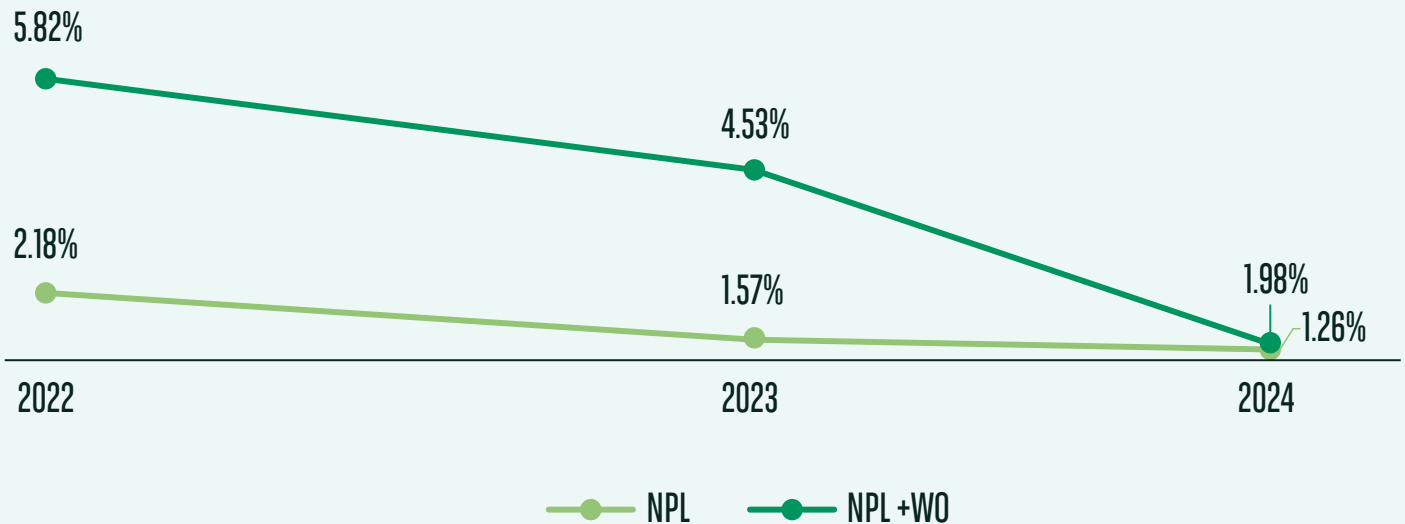


Zhvillimi i rrezikut të shumës të kredisë NVM (milione)



Zhvillimi i depozitave të NVM-ve (milione)

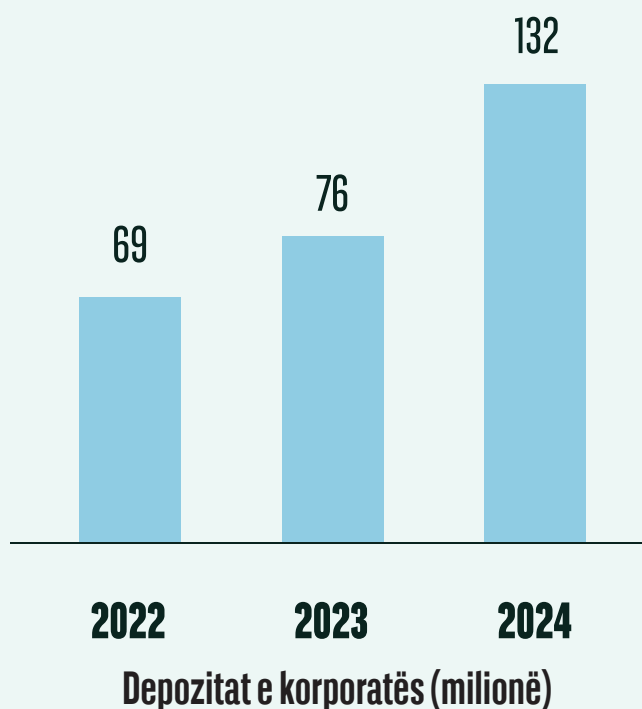
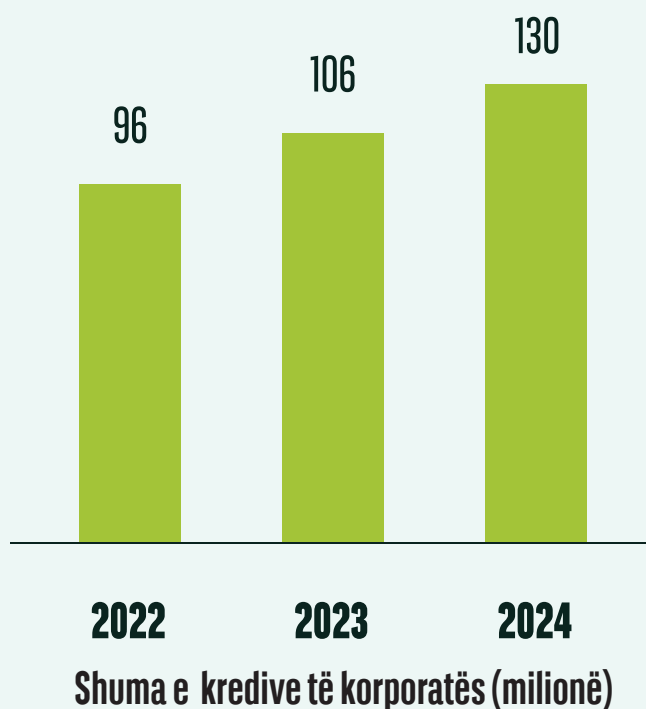
## Rreziku i Kredive Jo-Performuese të NVM-ve



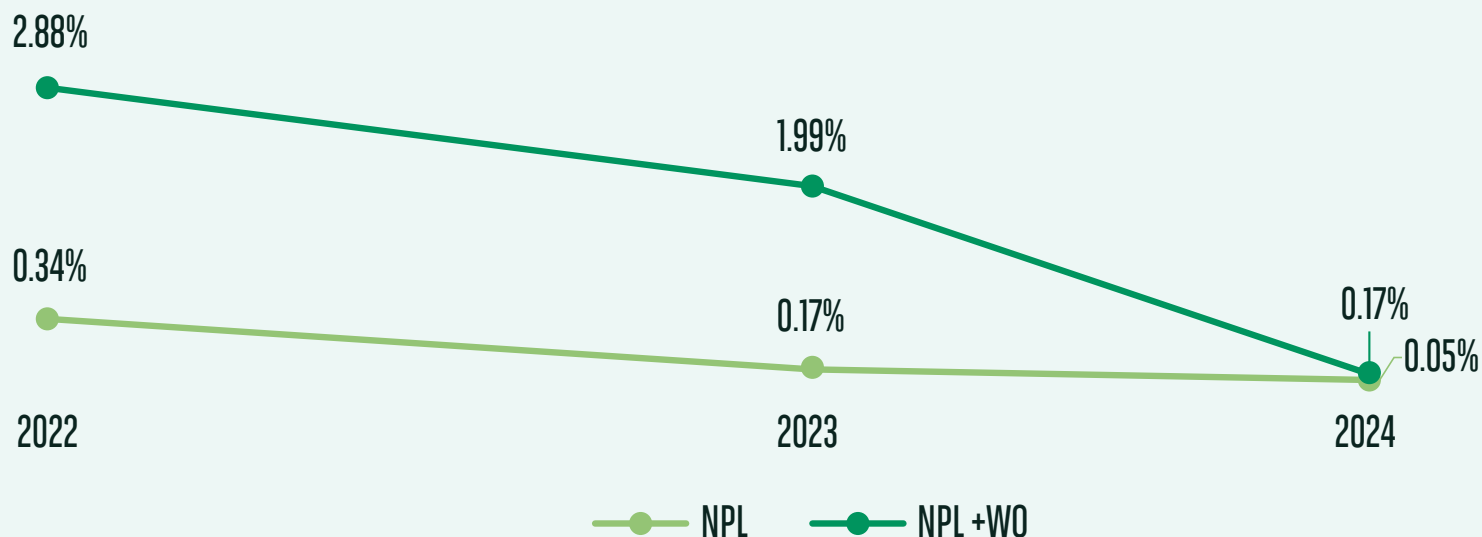
Operacionalisht, viti 2024 ishte një vit i efikasitetit të shtuar dhe inovacioneve të përqendruara tek klientët. Prezantimi i Paketës Digjitale dhe Paketës Biznestar kontribuoi ndjeshëm në përvetësimin e klientëve. Prezenca e divizionit në treg u forcua më tej përmes fushatës Biznestar, e cila në mënyrë efektive rriti ndërgjegjësimin për brendin, angazhoi klientët dhe nxiti aktivitetin e kreditimit.

# Bankimi për Korporata

**D**ivizioni i Bankimit Korporativ gjithashtu pësoi rritje të dukshme në vitin 2024, mbështetur nga rezultate të fuqishme financiare dhe inovacione operacionale. Portfolio e kredisë së korporatave u rrit me 19% në vit, duke arritur në 130 milionë euro, nga 106 milionë euro në 2023. Depozitat e korporatave u rritën me 24% në vit, me portfolion e depozitave që u rrit në 132 milionë euro, krahasuar me 76 milionë euro një vit më parë. Raporti i KJP-ve u përmirësua në 0.06%, nga 0.17% në 2023, duke reflektuar fokusin e vazhdueshëm të Divizionit në mirëmbajtjen e një portfolio të kredisë me cilësi të lartë.



## Rreziku i Kredive Jo-Performuese të Korporatës



Lansimi i suksesshëm i Paketës së Llogarisë Biznestar në tetor 2024 kontribuoi në përvetësimin e klientëve. Fokusi strategjik i Divizionit në sektorët me rritje të lartë, veçanërisht industritë e orientuara nga eksporti dhe prodhimi i madh, lehtësoi masën e kredive më të mëdha dhe zgjerimin e portfolios.

## Shikuar tutje: Prioritetet Strategjike 2025

Pasi TEB SH.A. Kosova shikon tutje drejt vitit 2025, fokusi do të jetë në përmirësimin dhe zgjerimin e operacioneve të kreditimit. Theksi do të vendoset në sektorët me rritje të lartë, përsheptimin e automatizimit dhe integrimin e kriterëve ESG (Mjedisore, Sociale dhe Qeverisjes) në praktikën e kreditimit. Banka do të fokusohet gjithashtu në modernizimin e funksioneve të shitjeve dhe shërbimeve duke përdorur mjete të avancuara digjitale për përvetësimin e klientëve, pranimin e klientit dhe shërbimet e këshillëdhënies në distancë. TEB SH.A. Kosova synon të forcojë pozitën e saj si "bankë e SHTËPISË" duke zhvilluar një shërbim unik të përditshëm bankar, zgjidhje të integruara për menaxhimin e parasë së gatshme dhe shërbime të financimit të tregtisë. Qëndrueshmëria do të mbetet një prioritet kyç, me përpjekje të vazhdueshme për të avancuar iniciativat ESG dhe për të zgjeruar ofertat e qëndrueshme të financimit.

# Qëndrueshmëria dhe Menaxhimi i aspekteve Mjedisore dhe Sociale (ESG)

Në TEB Bank në Kosovë, qëndrueshmëria është bërë një fokus kyç në vitet e fundit, e nxitur nga lidhjet tona me BNP Paribas, një lider global në financat e qëndrueshme dhe një nënshkruese krenare e Marrëveshjes së Parisit dhe Objektivave të Kombeve të Bashkuara për Zhvillimin e Qëndrueshmërisë. Ne e njohim përgjegjësinë tonë për t'u lidhur me këto iniciativa globale të qëndrueshmërisë. Ky angazhim pasqyrohet në Strategjinë tonë GTS 2025: Rritja, Teknologjia dhe Qëndrueshmëria.

Qasja jonë ndaj qëndrueshmërisë nuk është thjesht një kërkesë rregullative por një rrugë strategjike drejt suksesit dhe qëndrueshmërisë afatgjatë në sektorin financiar.

## Përkushtimi Ynë ndaj Qëndrueshmërisë

TEB Bank Kosova është përkushtuar ndaj disa shtyllave kryesore të qëndrueshmërisë:

**1. Tranzicioni në një ekonomi me karbon të ulët:** Ne kemi prioritet financimin e projekteve që mbështesin energjinë e ripërtitëshme, eficientë e energjisë me fokus në kalimin e klientëve nga varësia ndaj thëngjillit në zgjidhjet e energjisë më të pastër.

**2. Vend pune i larmishëm dhe gjithëpërfshirës:** Ne përpiqemi të nxisim një vend pune të larmishëm dhe gjithëpërfshirës që vlerëson të gjithë punonjësit. Iniciativat tona përfshijnë trajnime dhe programe zhvillimi të synuara për të mbështetur shëndetin, mirëqenien dhe rritjen profesionale të punon-

**3. Investimet në komunitet:** Ne kontribuojmë në mënyrë aktive për komunitetet lokale përmes sponsorizimeve dhe donacioneve për iniciativa të ndryshme në fushën e programeve të sportit, artit dhe kulturës, duke përfunduar rolin tonë si një qytetar i përgjegjshëm i korporatës.

**4. Ekologjia e brendshme:** Banka TEB është e përkushtuar në reduktimin e emetimeve të karbonit përmes burimeve të qëndrueshme, efikasitetit të energjisë, veturave të flotës eko, duke përfshirë një plan të qëndrueshëm për kapjen dhe neutralizimin e gjurmëve tona të karbonit.

## Nxitja e Zhvillimit Gjithëpërfshirës të Biznesit

Banka TEB feston një dekadë lidërshipi në mbështetjen e grave në biznes. Që nga fillimi i programit tonë, ne kemi financuar rreth 1,800 biznese të udhëhequra nga gratë, duke shpërndarë mbi 94 milionë euro për të fuqizuar gratë në rolet drejtuese dhe pronësore. Për më tepër, ne kemi lansuar Kredit Kartelën për Gratë Ndërmarrëse, e krijuar posaçërisht për gratë ndërmarrëse.

# Mbështetja e Zhvillimit Bujqësor

Ne jemi të përkushtuar të fuqizojmë sektorin e bujqësisë me produkte dhe ekspertizë të specializuar financiare. Nëpërmjet Agro Kredive, ne adresojmë sfidat sezonale të fluksit të parasë duke ofruar opsione financimi të përshtatura për kapitalin qarkullues, investime dhe pajisje, me afate shlyerjeje nga 12 deri në 60 muaj. Zgjidhjet tona ndihmojnë fermerët dhe agrobizneset të zgjerojnë, rinovojnë dhe rrisin operacionet e tyre në mënyrë efektive.

TEB Agro Kartela më tej i mbështet fermerët me pagesa me këste prej 0%, një grejs periudhë nga marsi në gusht dhe qasje në një rrjet më të gjerë furnizues.

# Qeverisja dhe Menaxhimi i Rrezikut

TEB Bank Kosova e njeh rëndësinë e politikave strikte sektoriale në vendimet tona financiare. Ne kemi vendosur udhëzime të qarta që ndalojnë financimin për sektorët me rrezik të lartë, si plantacionet e vajit të palmës, prodhimin e ri të energjisë me thëngjill, minierat, energjinë bërthamore, duhanin. Kjo kornizë e qeverisjes siguron që aktivitetet tona financiare të përputhen me qëllimet tona të qëndrueshmërisë dhe të reduktojnë rreziqet e mundshme mjedisore dhe sociale.

# Financimi Mjedisor

Strategjia jonë e financimit i kushton një theks të veçantë projekteve të energjisë së ripërtëritshme dhe efikasitetit të energjisë, bujqësisë dhe bizneseve në pronësi të grave. Pasi Kosova vazhdon të prodhojë energji nga thëngjilli, ne jemi të përkushtuar për tranzicionin e klientëve tanë drejt zgjidhjeve të energjisë së pastër dhe praktikave të qëndrueshme. Për të lehtësuar këtë tranzicion, ne kemi zhvilluar partneritete me entitete lokale dhe mbi-kombëtare për marrëveshje për ndarjen e rrezikut dhe kemi krijuar programe të dedikuara për gratë ndërmarrëse, duke adresuar sfidat e kolateralit me të cilat përballen shumë gra në Kosovë.

Pasi ne publikojmë përmbledhjen tonë të parë gjithëpërfshirëse të praktikave të Qëndrueshmërisë dhe ESG-së (Mjedisore, Sociale dhe të Qeverisjes) në Raportin Vjetor të TEB Bank Kosova 2024, ne riafirmojmë përkushtimin tonë ndaj këtyre parimeve. Ne besojmë se duke i dhënë përparësi qëndrueshmërisë, ne jo vetëm që rrisim qëndrueshmërinë e biznesit tonë, por gjithashtu krijojmë një ndikim pozitiv në shoqëri dhe mjedis.

# MENAXHIMI I ASETEVE DHE DETYRIMEVE -THESARI (MAD-TH)

Objektivat e MAD -Th nga njëra anë janë menaxhimi i rrezikut të normës së interesit, rrezikut të likuiditetit dhe rrezikut të këmbimit valutor që rrjedh nga aktivitetet bankare, dhe nga ana tjetër të bëjë investime të kujdesshme që rrisin vlerën e kapitalit duke menaxhuar mospërputhjen në mes të aseteve dhe detyrimeve dhe duke siguruar funksionim të shëndetshëm të likuiditetit të Bankës në kushte stres. E thënë thjesht, qëllimi i MDA-Th është të zvogëlojë rreziqet dhe të rrisë kthimet në bilancin e gjendjes së Bankës duke respektuar rregulloret, normat dhe standardet vendore dhe globale për të mbajtur reputacionin e Bankës si solide, të fortë, të qëndrueshme, të besueshme dhe të përgjegjshme për të gjitha palët e interesit.

Në TEB, funksioni MAD-Th është i fuqishëm dhe gjithëpërfshirës, pasi është i nevojshëm për të kryer menaxhim të kujdesshëm të aseteve dhe detyrimeve. Kjo fuqi është thelbësore për ofrimin e shërbimeve financiare të qëndrueshme dhe të sigurta për klientët. Ne duhet të jemi të sigurt se financimi ynë është solid dhe të gjithë treguesit tanë janë në përputhje me kërkesat e menaxhimit të rrezikut.

MAD-Th luan një rol kryesor në bashkimin e aktiviteteve të ndryshme të Bankës. Menaxhimi i duhur i likuiditetit dhe i bilancit të gjendjes është një faktor kyç për të siguruar arritjen e objektivave të të ardhurave nga interesi dhe ruajtjen e një profili të shëndetshëm të likuiditetit.

Kjo bëhet nga flukset monetare efektive afatshkurtra dhe menaxhimi afatgjatë i likuiditetit, duke udhëhequr linjat e biznesit, duke krijuar strategji investimi dhe financimi bazuar në kushtet mbizotëruese të tregut, tendencat e normave të interesit dhe vëllimit të zërave të bilancit të gjendjes dhe parametrave të rrezikut të brendshëm dhe të jashtëm.

Përvoja, njohuritë teorike dhe teknike dhe zgjidhjet e personalizuar janë pikat kryesore të forta që e çojnë në sukses MAD-Thesarin TEB. Infrastruktura e avancuar teknologjike dhe bazat e të dhënave janë faktorë të tjerë të rëndësishëm që rezultojnë në performancën e suksesshme të Departamentit.

MAD-Th ka procese progresive që përfshijnë menaxhimin e njëkohshëm të aseteve dhe detyrimeve për të matur, monitoruar dhe kontrolluar ndikimin e ndryshimit të normave të interesit në fitimet, vlerën e aseteve, likuiditetin dhe kërkesat e kapitalit të Bankës.

MAD-Th ka një ndërgjegjësim shumë të fortë ndaj rrezikut në kryerjen e biznesit të tij që është në përputhje me qasjen e kujdesshme të Bankës dhe Grupit. Për menaxhimin e përditshëm të likuiditetit dhe rrezikut në lidhje me strukturën e aseteve dhe detyrimeve tona, Bordi i Bankës u ka deleguar përgjegjësinë anëtarëve të Komitetit të Aseteve dhe Detyrimeve (KAD) për të diskutuar zhvillimet e fundit të tregut dhe për të marrë vendime në përputhje me parimet e përcaktuara të reduktimit dhe zbutjes së rrezikut.

MAD-Th gëzon mbështetjen e fortë të kompanive mëmë franceze dhe turke dhe qasje ekskluzive në tregjet kombëtare dhe ndërkombëtare të kapitalit dhe të parasë në kontrollin e rreziqeve dhe kryerjen e detyrave të tij.

# Komiteti i Aseteve dhe Detyrimeve (KAD)

Për të menaxhuar rrezikun e likuiditetit, drejtimin e brendshëm të likuiditetit, normën e interesit në librin bankar dhe rrezikun strukturor të këmbimit valutor, TEB SH.A. ka krijuar Komitetin Vendor të Aseteve dhe Detyrimeve (KAD) si një komitet i përhershëm vendimmarrës. KAD përbëhet nga menaxhmenti i lartë dhe mbledhet çdo muaj për të rishikuar zhvillimet e jashtme dhe të brendshme, rreziqet lokale dhe vendos për politikën dhe strategjitë që duhet të miratohen dhe zbatohen.

# Komiteti i Rrezikut të Tregut dhe Likuiditetit (KRTL)

Gjatë vitit 2023 TEB SH.A. ka krijuar Komitetin e Rrezikut të Tregut dhe Likuiditetit (KRTL) për MAD-Thesarin si një komitet këshillues, për të menaxhuar rrezikun e tregut, rrezikun e likuiditetit, drejtimin e brendshëm të likuiditetit, normën e interesit në librin bankar dhe rrezikun e kredisë së palës tjetër lidhur me politikën, procedurat dhe limitet, si dhe për të ndërlidhur procedurat e MAD-së me Bordin e Drejtorëve nëpërmjet Komitetit të Rrezikut. KRTL përbëhet nga menaxhmenti i lartë. KRTL informon Komitetin e Rrezikut (KR) dhe KAD-në e Përbashkët për vendimet e Komitetit.

## Çfarë më Tutje?

Gjatë vitit 2024, Meanxhimi i Aseteve dhe Detyrimeve-Thesari (MAD-Th) arriti fitimin më të madh ndonjëherë duke iu përshtatur ndryshimeve të raportit. MAD-Th riorganizoi portfolion e obligacioneve të Bankës duke i lënë letrat me vlerë me fitim (yield) të ulët, me afat të shkurtër, për t'u shlyer në maturim ose duke i shitur ato përsëri para maturimit, në mënyrë që të krijojë një portfolio të letrave me vlerë me afat më të gjatë dhe fitim (yield) më të lartë para fillimit të uljes së normës. Fondet e mbetura të tepërta u përdorën kryesisht në plasimet në tregun e parasë në banka me vlerësim (rejting) të lartë me interes më të lartë të mundshëm në llogaritë me interes, të fokusuara gjithashtu në mbajtjen e pjesës në nivelin më të ulët pa fitim interesi në llogaritë pa interes.

Gjatë vitit 2025, MAD-Thesari do të vazhdojë t'i kushtojë vëmendje të veçantë zhvillimeve të normave të interesit dhe do të optimizojë të gjithë zërat e bilancit brenda kornizës së një meanxhimi të shëndoshë dhe të kujdesshëm për të kontribuar në rezultatet e Bankës sa më shumë që të jetë e mundur.

# TEKNOLOGJIA INFORMATIVE

## Hyrje

Viti i kaluar ka qenë një vit i jashtëzakonshëm për divizionin tonë të TI-së, ndërsa ne naviguam në peizazhin digjital në zhvillim me shkathtësi dhe inovacion. Përmes avancimeve strategjike teknologjike, ne kemi forcuar infrastrukturën tonë, kemi përmirësuar sigurinë dhe qëndrueshmërinë operacionale. Angazhimi ynë ndaj transformimit digjital jo vetëm që ka optimizuar performancën, por gjithashtu ka përforcuar themelet për zhvillim të ardhshëm. Më poshtë, ne theksojmë arritjet tona kryesore gjatë vitit.

## Pikat Kryesore të Departamentit të Infrastrukturës të TI-së Përdorimi i Teknologjive Cloud

Përqafimi i shërbimeve cloud (re kompjuterike) ka qenë një arritje e rëndësishme, duke mundësuar shkallëzim më të madh, fleksibilitet dhe efikasitet të kostos. Ne kemi zgjeruar strategjinë tonë të adoptimit cloud, duke migruar ngarkesat e punës me postë dhe në platformat cloud, duke siguruar qasje të vazhdueshme në burime përderisa optimizohen shpenzimet operacionale.

## Britja e Vazhdimësisë dhe Qëndrueshmërisë së TI-së

Sigurimi i funksionimit të pandërprerë mbetet një prioritet kryesor. Këtë vit, ne kemi forcuar kornizën tonë të vazhdimësisë së TI-së duke zbatuar mekanizma të fuqishëm të rikuperimit nga fatkeqësitë, duke dyfishuar komponentet e sistemit dhe duke përmirësuar aftësitë e reagimit ndaj incidenteve. Këto përpjekje kanë reduktuar ndjeshëm kohën e ndërprerjes, kanë rritur qëndrueshmërinë operacionale dhe kanë inicuar një lokacion të ri të Rimëkëmbjes nga Fatkeqësitë në Prizren-ITP.

## Avansimi i Teknologjive Mbështetëse (back-up)

Duke njohur rëndësinë e mbrojtjes së të dhënave, ne kemi modernizuar strategjitë tona të mbështetjes (back-up) duke zbatuar teknologjitë mbështetëse të gjeneratës së ardhshme. Zgjidhjet tona të përmirësuar të mbështetjes tani ofrojnë shpejtësi, siguri dhe besueshmëri më të madhe, duke siguruar integritet të të dhënave dhe rikuperim të shpejtë në rast të ndonjë ndërprerjeje.

## Avancimi i Sigurisë

Siguria mbetet një pjesë kryesore e strategjisë sonë të TI-së. Këtë vit, ne kemi ndërmarrë hapa thelbësor në forcimin e masave të sigurisë në të gjithë grupin, duke avancuar në NIST (Instituti Kombëtar i Standardeve dhe Teknologjisë). Këto nisma kanë përforcuar mbrojtjen tonë kundër kërcënimeve kibernetike në zhvillim dhe kanë siguruar përputhjen me standardet e industrisë.

## Pikat Kryesore të Departamentit të Zgjidhjeve të Biznesit

### Faza 1 Deeplink

Si pjesë e këtij projekti, ne kemi integruar njoftime shtytëse (push notifications) për t'i drejtuar pa vështirësi klientët në ekranet e aplikacioneve specifike. Duke mundësuar ridrejtimin në të gjitha seksionet e TEB Mobile përmes platformës EVAM dhe menysë TEBIS, kemi përmirësuar përvojën e përdoruesit dhe kemi rritur ndjeshëm efektivitetin e fushatave (kampanjave) të shitjes

### Aplikim për Kredi në TEB Mobile

Ky projekt prezantoi një proces të vazhdueshëm që klientët të aplikojnë për kredi direkt përmes TEB Mobile dhe të përdorin menjëherë ofertat e miratuara të kredisë. Duke integruar procesin e aplikimit për kredi me fushatat e synuara të marketingut, ne digjitalizuar shitjet e kredisë dhe përmirësuar përvojën e përgjithshme të klientit.

## Menaxhimi i Pajisjeve të Vjetruara

Mbajtja e infrastrukturës sonë të TI-së është thelbësore për suksesin afatgjatë. Ne kemi menaxhuar në mënyrë proaktive pajisjet e vjetruara duke hequr gradualisht teknologjitë e vjetruara, duke përmirësuar sistemet e trashëguara dhe duke u siguruar që mjedisi ynë i TI-së të mbetet i pajtueshëm me standardet më të fundit të industrisë. Kjo strategji ka ndihmuar në ruajtjen e efikasitetit, sigurisë dhe përsosmërisë operacionale.

Ndërsa reflektojmë për një vit të progresit të rëndësishëm, Divizioni ynë i TI-së mbetet i përkushtuar ndaj inovacionit dhe përmirësimit të vazhdueshëm. Duke shikuar tutje, ne do të vazhdojmë të eksplorojmë teknologjitë në zhvillim, të përmirësojmë pozicionin tonë të sigurisë dhe të nxisim transformimin digjital për të mbështetur qëllimet afatgjata të organizatës sonë. Arritjet tona këtë vit vendosin një bazë të fortë për suksesin në të ardhmen dhe ne presim një vit të ardhshëm të përsosmërisë dhe qëndrueshmërisë teknologjike.

## Dizajn UI/UX për TEB Mobile

• **TEB Mobile - Shkarkimi i Pasqyrës së Kredit Kartelës**  
Mbajtësit e Kredit kartelave tani mund t'i shikojnë me lehtësi pasqyrat e tyre mujore drejtpërdrejtë përmes TEB Mobile, t'i shkarkojnë ato në formatin PDF dhe t'i ndajnë sipas nevojës. Kjo veçori u siguron klientëve kontroll më të madh mbi menaxhimin e tyre financiar.

• **TEB Mobile - Shkarkimi i Fletë Transferit**  
Klientët tani mund të kenë qasje në dëftesat e tyre të transaksioneve për transferet e fondeve (EFT dhe transferet bankare) përmes TEB Mobile, t'i shkarkojnë ato në formatin PDF dhe t'i ndajnë ato me palët e treta ose institucionet kur kërkohet.

• **TEB Mobile - Kuti Postare të Njoftimeve Shtytëse**  
Një veçori e Kutisë Postare të Njoftimeve (Notification Inbox) është zhvilluar, duke i lejuar klientët të vizitojnë sërish dhe rishikojnë njoftimet shtytëse (push notifications) të pranuar më parë brenda aplikacionit mobile. Kjo siguron që përdoruesit të kenë qasje në mesazhe të rëndësishme në çdo kohë, duke rritur efikasitetin e komunikimit dhe angazhimin e përdoruesit.

# BURIMET

Në TEB S.H.A, ne e njohim rëndësinë parësore të inkurajimit të kulturës së mbështetjes dhe gjithëpërfshirjes, e cila është thelbësore për suksesin e ekipit tonë. Një mjedis i duhur dhe pozitiv i punës jo vetëm që ngjall ndjenjën e përkatësisë, por gjithashtu fuqizon kolegët tanë të shkëlqejnë në rolet e tyre. Ne jemi të përkushtuar ndaj reagimeve të vazhdueshme, rritjes personale dhe zhvillimit profesional, duke siguruar që përpjekjet tona të përputhen me vlerat tona thelbësore dhe vizionin afatgjatë. Pavarësisht nga kompleksiteti i tregjeve me zhvillim të shpejtë dhe një peizazh global në ndryshim të vazhdueshëm, ekipi ynë ka treguar qëndrueshmëri dhe vendosmëri të jashtëzakonshme. Përkushtimi i tyre i palëkundur për të tejkaluar pritshmëritë në mbështetjen e klientëve tanë na mbush me krenari të pamasë. Jemi të kënaqur që strategjia, brendi dhe vlerat tona rezonojnë fuqishëm me fuqinë tonë punëtore. Duke ecur përpara, ne do të vazhdojmë të investojmë në zhvillimin e karrierës dhe programet e trajnimit për të zgjeruar rritjen dhe suksesin e tyre profesional. Ne besojmë fuqimisht se angazhimi i punonjësve duhet të jetë një dialog i vazhdueshëm, i dyanshëm, ku dëgjimi i fuqisë sonë punëtore dhe mbajtja e tyre e mirë informuar janë po aq të rëndësishme. Perspektivat dhe kontributet e punonjësve tanë vlerësohen shumë dhe ne i inkorporojmë në mënyrë aktive njohuritë e tyre në proceset tona të vendimmarrjes.

Në TEB, ne i shohim njerëzit tanë si themelin e suksesit tonë. Ne jemi të përkushtuar për të ofruar një përvojë pozitive të punonjësve dhe për të kultivuar marrëdhënie të fuqishme midis punonjësve dhe lidershit. Ruajtja e niveleve të larta të entuziazmit, energjisë dhe motivimit është thelbësore për arritjen e performancës së jashtëzakonshme të punës, nxitjen e kreativitetit, rritjen e produktivitetit dhe nxitjen e inovacionit. Përkushtimi ynë i palëkundur mbetet në nxitjen e një kulture gjithëpërfshirëse, duke investuar në zhvillimin e punonjësve tanë dhe duke u angazhuar me ta në mënyrë domethënëse për të krijuar suksesin tonë kolektiv.

## Zhvillimi i Karrierës

TEB-i njeh rëndësinë e tërheqjes dhe mbajtjes së talenteve të larta si shtytës kryesor i suksesit organizativ. Përkushtimi ynë qëndron në krijimin e një mjedisi të punës që përputhet me aspiratat individuale dhe zhvillimin e aftësive kolektive. Të kuptuarit e vlerave të punonjësve tanë dhe integrimi i tyre në kulturën tonë të vendit të punës është thelbësor për qasjen tonë. Ne identifikojmë vazhdimisht aftësitë e nevojshme për zhvillimin e bankës dhe u ofrojmë punonjësve mundësi të shumta trajnimi dhe zhvillimi, duke përfshirë mësimin në vendin e punës, trajnimin e lidershit dhe programet e jashtme. Duke u fokusuar në këto iniciativa, ne përpigemi të krijojmë një mjedis pune tërheqës që ruan talentet më të mira dhe pajis punonjësit me ekspertizën e nevojshme për të kontribuar në suksesin afatgjatë të bankës.

Gjatë gjithë vitit 2024, Departamenti ynë i BNj organizoi programe të ndryshme trajnimi për të mbështetur zhvillimin e punonjësve, duke përfshirë sesione të pranimit për punonjësit e ri të punësuar, trajnime rifreskuese për stafin ekzistues, trajnime të lidershit në të gjitha nivelet menaxheriale, zhvillimin e ardhshëm të lidershit për punonjësit me potencial të lartë dhe trajnime të jashtme të specializuara të përshtatura për nevojat e departamentit.

Deri në fund të vitit 2024, fuqia punëtore e TEB-it përbëhej nga 611 punëtorë. Gjatë vitit, ne mirëpritëm 133 profesionistë të ri të shërbimeve bankare dhe financiare, nga të cilët 70 u punësuan nga programet tona të praktikës. Këta individë përqafuan sfida të reja dhe u bënë anëtarë të vlefshëm të ekipit tonë. Për më tepër, 224 punonjës u promovuan, duke demonstruar përkushtimin tonë për rritjen e brendshme të karrierës. Në përputhje me parimet tona të transparencës dhe mundësive të barabarta, të gjitha vendet e lira të punës u shpallën për punonjësit, duke përfshirë praktikantët, duke siguruar që avancimi në karrierë të jetë i arritshëm për të gjithë.

# VIJERËZORE

Si pjesë e angazhimit tonë për mësim të vazhdueshëm dhe zhvillim profesional, në vitin 2024, ne kemi ofruar gjithsej 37,500 orë trajnimi në programe të ndryshme të dizajnuara për të rritur njohuritë, aftësitë dhe potencialin e lidershit të punonjësve. Për më tepër, ne prezantuar programin Navigimi i Stresit dhe Përmirësimi i Mirëqenies, i cili nënvizon rëndësinë e mbajtjes së një ekuilibri të shëndetshëm punë-jetë. Kjo nismë pasqyron përkushtimin tonë për të nxitur një mjedis ku punonjësit ndihen të mbështetur në menaxhimin e presioneve në vendin e punës duke ruajtur mirëqenien e tyre profesionale dhe personale.

Tërheqja e talenteve të reja mbetet një prioritet kyç për TEB-in dhe në vitin 2024, iniciativa jonë "Dita e Hapur e TEB" ishte një sukses i jashtëzakonshëm. Kjo qasje inovative e punësimit na lejon të takojmë, vlerësojmë dhe rekrutojmë studentë brenda një dite të vetme. Gjatë dy sesioneve, ne u angazhuam me 300 studentë, dhe 100 prej tyre u regjistruan me sukses në programin tonë të praktikës. Kjo iniciativë vazhdon të forcojë linjën tonë të talenteve duke u ofruar profesionistëve të ri mundësi të vlefshme për karrierë, duke siguruar që TEB të mbetet punëdhënësi kryesor i zgjedhur.

## Zëri i Punonjësve

Përkushtimi i punonjësve mbetet një shtyllë themelore e strategjisë sonë të BNj. Gjatë gjithë vitit, ne kemi kryer sondazhe të ndryshme dhe grupe fokusi për të fituar perceptimet më të thella mbi përvojat dhe perspektivat e punonjësve tanë. Këto iniciativa fuqizuan fuqinë tonë punëtore për të kontribuar në mënyrë aktive në mirëqenien e tyre dhe të kolegëve të tyre, duke krijuar gjithashtu përmirësime brenda vendit tonë të punës. Vështirëtimet e mbledhura nga këto iniciativa do të shërbejnë si një bazë për agjendën tonë të BNj në vitin 2025, duke na ndihmuar të përsosim strategjitë tona për t'u lidhur më mirë me nevojat dhe aspiratat e punonjësve.

## Aktivitetet Sociale

Në TEB, ne e pranojmë se nxitja e motivimit dhe kënaqësisë së punonjësve është po aq e rëndësishme sa edhe zhvillimi profesional. Krahas theksit tonë në bashkëpunimin dhe punën në grup, ne organizojmë në mënyrë aktive aktivitete sociale që forcojnë marrëdhëniet ndërpersonale dhe përmirësojnë mjedisin tonë të punës. Këto iniciativa janë thelbësore në krijimin e një kulture miqësie, ku punonjësit ndihen të respektuar dhe të vlerësuar. Aktivitetet sociale luajnë një rol kyç në ndërtimin e një sistemi të fortë mbështetës dhe në përf forcimin e ndjenjës së unitetit brenda organizatës sonë.

## Çfarë më Tutje?

Pasi po hyjmë në vitin 2025, Departamenti ynë i Burimeve Njerëzore mbetet i përkushtuar ndaj zhvillimit të karrierës, menaxhimit të talenteve, mirëqenies së punonjësve dhe përvetësimit të talenteve, ndërsa ne zgjerojmë fokusin tonë strategjik për të kultivuar një fuqi punëtore të qëndrueshme dhe me performancë të lartë. Një prioritet kyç do të jetë përsosmëria e lidershit dhe planifikimi i vazhdimësisë, duke siguruar që liderët e ardhshëm të jenë të pajisur me aftësitë, njohuritë dhe vizionin për të nxitur inovacionin dhe për të mbështetur zhvillimin afatgjatë. Ne do të vazhdojmë të përmirësojmë përvojën dhe angazhimin e punonjësve, duke nxitur një vend pune ku individët ndihen të fuqizuar, të vlerësuar dhe të lidhur me misionin e organizatës. Duke fuqizuar diversitetin, barazinë dhe iniciativat tona të përfshirjes, ne jemi të përkushtuar për të nxitur një kulturë gjithëpërfshirëse që përqafon perspektiva të ndryshme dhe inkurajon bashkëpunimin. Për më tepër, programet tona të mësimi dhe zhvillimit do të zgjerohen, duke ofruar mundësi trajnimi dhe mentorimi të personalizuar, të krijuara për të pajisur punonjësit me aftësitë kritike të nevojshme për të shkëlqyer në një industri gjithnjë në zhvillim. Përtej rritjes profesionale, ne mbetemi të përkushtuar ndaj përgjegjësisë së korporatës dhe do të përforcojmë më tej iniciativat e përgjegjësisë sociale të drejtuara nga punonjësit, duke inkurajuar kontribute domethënëse që ndikojnë pozitivisht në komunitetet tona. Pas prezantimit të suksesshëm të programit të Navigimit të Stresit dhe Përmirësimit të Mirëqenies në vitin 2024, ne do të vazhdojmë të zgjerojmë iniciativat që promovojnë mirëqenien mendore dhe mbështetjen gjithëpërfshirëse të punonjësve, duke siguruar që TEB të mbetet jo vetëm një vend pune, por një mjedis i lulëzuar ku individët mund të zhvillohen, të kontribuojnë dhe të kenë sukses.

# MENAXHMENTI / QEVERISJA KORPORATIVE

## BORDI I DREJTORËVE

|                                                      |                                          |                                        |                                         |                               |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|
|                                                      | Kryesues<br><b>Ayşe Aşardağ</b>          | Zëvendës Kryesues<br><b>Alp Yılmaz</b> | Zëvendës Kryesues<br><b>Luc Delvaux</b> |                               |
| Anëtar<br><b>Patrick Poupon</b>                      | Anëtare<br><b>Nilsen Altıntaş</b>        | Anëtare<br><b>Esra Peri Aydoğan</b>    | Anëtar<br><b>Hakan Tıraşın</b>          | Anëtar<br><b>Osman Durmuş</b> |
|                                                      | Anëtare<br><b>Fatma Gülden Yüncüoğlu</b> | Anëtare<br><b>Nimet Elif Kocaayan</b>  | Anëtare<br><b>Oya Gökçen</b>            |                               |
| Drejtor Menaxhues dhe Anëtar<br><b>Orçun Özdemir</b> |                                          |                                        |                                         |                               |

### Qeverisja

TEB SH.A. ka një Bord të Drejtorëve që aktualisht përbëhet nga dymbëdhjetë anëtarë me përvojë të gjerë në punën bankare. Bordi kryen detyrat dhe përgjegjësitë e tij në pajtim me kërkesat e përcaktuara në statutin e Bankës dhe në përputhje me gjithë legjislacionin përkatës dhe kërkesat e përcaktuara nga Banka Qendrore e Kosovës (BQK) dhe rregullatorët. Bordi mbledhet të paktën çdo tre muaj.

### Roli i Bordit të Drejtorëve

Detyra kryesore e Bordit është të mbikëqyrë aktivitetet financiare dhe afariste të Bankës. Ai është përgjegjës për përcaktimin e strukturës organizative dhe administrative të Bankës, politikës afariste të saj duke përfshirë njësitë operative dhe administrative, nën-njësitë dhe funksionet e tyre, pozitat mbikëqyrëse dhe marrëdhëniet raportuese. Për më tepër, Bordi është i ngarkuar me mbikëqyrjen e aktiviteteve të menaxhmentit të lartë. Bordi i Drejtorëve përcakton dhe krijon strukturën bankare dhe nivelet e ekspozimit të bankës, rishikon dhe miraton rregullimet dhe masat e nevojshme. Për më tepër, Bordi është përgjegjës për miratimin e raportit të menaxhmentit të lartë për aktivitetet e biznesit në bazë të bilancit gjashtë-mujor të gjendjes, pasqyrës së fitimit dhe humbjes, bilancit vjetor të gjendjes dhe raporteve të auditimit të brendshëm dhe të jashtëm. Vendimet e marra nga Bordi kërkojnë shumicën e votave nga anëtarët të cilët ose janë të pranishëm ose votojnë përmes të deleguarit.

### Komitetet

#### Komitetet e Bordit të TEB SH.A.

Në përputhje me Statutin e TEB SH.A., rregulloret dhe kërkesat e Bankës, Bordi ynë i Drejtorëve ka krijuar një Komitet të Auditimit, një Komitet të Rrezikut, një Komitet të Qeverisjes Korporative, një Komitet të Kompensimit, një Komitet të Lartë për Kredi dhe një Komitet të Menaxhimit të TI-së dhe të të Dhënave, të gjithë të përbërë nga anëtarët e Bordit me përvojë përkatëse dhe ekspertë të jashtëm. Bordi gjithashtu mund të krijojë komitete ad hoc dhe të përcaktojë përbërjen dhe detyrat e tyre, aty ku duhet dhe është e përshtatshme. Komitetet nuk marrin vendime në vend të Bordit të Drejtorëve, por veprojnë si këshilltarë të tyre.

### Detyrat dhe përgjegjësitë:

| Komiteti i Auditimit  |                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Kryesues i Komitetit: | Luc Delvaux                                                          |
| Anëtarët:             | Ayşe Aşardağ<br>Patrick Poupon<br>Hakan Tıraşın<br>Esra Peri Aydoğan |
| Independent Member:   | Bashkim Uka                                                          |

Komiteti i Auditimit shërben si komitet i pavarur dhe objektiv për të ndihmuar Bordin e Drejtorëve në përmbushjen e përgjegjësisë të mbikëqyrjes përmes shqyrtimit të raporteve financiare dhe informacioneve të tjera financiare të bankës, të sistemeve të kontroleve të brendshme në lidhje me financat, kontabilitetin dhe proceset e raportimit financiar.

| <b>Komiteti i Lartë për Kredi</b>     |                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Kryesues i Komitetit:</b>          | Osman Durmuş                             |
| <b>Zëvendës Kryesues i Komitetit:</b> | Haluk Kırçalı                            |
| <b>Anëtarët:</b>                      | Alp Yılmaz<br>Ayşe Aşardağ<br>Oya Gökçen |

| <b>Komiteti i Qeverisjes Korporative</b> |                                                    |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Kryesues i Komitetit:</b>             | Luc Delvaux                                        |
| <b>Anëtarët:</b>                         | Ayşe Aşardağ<br>Esra Peri Aydoğan<br>Orçun Özdemir |

- Fushëveprimin, detyrat, mënyrat e funksionimit të Komiteteve të ndryshme të Bordit Drejtues, me kujdesin e duhur për ndarjen e qartë të përgjegjësiave ndërmjet tyre;
- Mënyrën se si marrëdhëniet me aksionarët mund të organizohen dhe monitorohen në mënyrë strukturore;
- Pasqyrën e përgjithshme të çështjeve që lidhen me Përgjegjësinë Sociale të Korporatës

Komiteti i Qeverisjes Korporative takohet të paktën çdo tre muaj.

| <b>Komiteti i Rrezikut</b>            |                                                            |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Kryesuese e Komitetit:</b>         | Nimet Elif Kocaayan                                        |
| <b>Zëvendës Kryesues i Komitetit:</b> | Osman DURMUŞ                                               |
| <b>Anëtarët:</b>                      | Alp Yılmaz<br>Ayşe Aşardağ<br>Luc Delvaux<br>Orçun Özdemir |

| <b>Komiteti i TI-së dhe Menaxhimit të Dhënave</b> |                                                            |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Kryesuese e Komitetit:</b>                     | Fatma Gülden Yüncüoğlu                                     |
| <b>Anëtarët:</b>                                  | Ayşe Aşardağ<br>Luc Delvaux<br>Alp Yılmaz<br>Orçun Özdemir |

| <b>Komiteti i Kompensimit</b> |                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Kryesuese e Komitetit:</b> | Ayşe Aşardağ                                                  |
| <b>Anëtarët:</b>              | Luc Delvaux<br>Alp Yılmaz<br>Nilsen Altıntaş<br>Orçun Özdemir |

### **Detyrat dhe përgjegjësitë:**

Ky Komitet është i autorizuar të marrë vendime për kredi për shumat në mes €1 milion deri në 7 milion € bazuar në vlerësimin e kërkesit.

### **Detyrat dhe përgjegjësitë:**

Komiteti i Qeverisjes Korporative ndihmon Bordin e Drejtorëve në përmbushjen e përgjegjësiave të tij mbikëqyrëse duke shqyrtuar:

- Strukturën organizative të përgjithshme të Bankës;
- Dokumentet kryesore të qeverisjes së Bankës, veçanërisht Statutin e Bankës, dokumentet që rregullojnë veprimtarinë e Asamblesë së Përgjithshme të Aksionarëve, Bordit të Drejtorëve, Komiteteve të Bordit të Drejtorëve, Komitetit Ekzekutiv dhe Komiteteve të ndryshme të Menaxhmentit

Qëllimi i Komitetit të Rrezikut është të mbikëqyrë profilin e rrezikut, të miratojë dhe të monitorojë kornizën e menaxhimit të rrezikut të Bankës në kontekstin e strategjisë së kompensimit të rrezikut të përcaktuar nga Bordi i Drejtorëve. Si i tillë, Komiteti i Rrezikut është përgjegjës për monitorimin e të gjithë komponentëve të lidhur me rrezikun dhe funksionet që rrjedhin nga kreditë, tregu, likuiditeti dhe rreziqet operationale.

Komiteti i Rrezikut takohet çdo muaj.

### **Detyrat dhe përgjegjësitë:**

Komiteti shërben si komitet i pavarur dhe objektiv për të analizuar, monitoruar, përgatitur dhe sugjeruar Bordit të Drejtorëve çdo çështje që lidhet me çështjet e TI-së dhe të qeverisjes së të dhënave të Bankës.

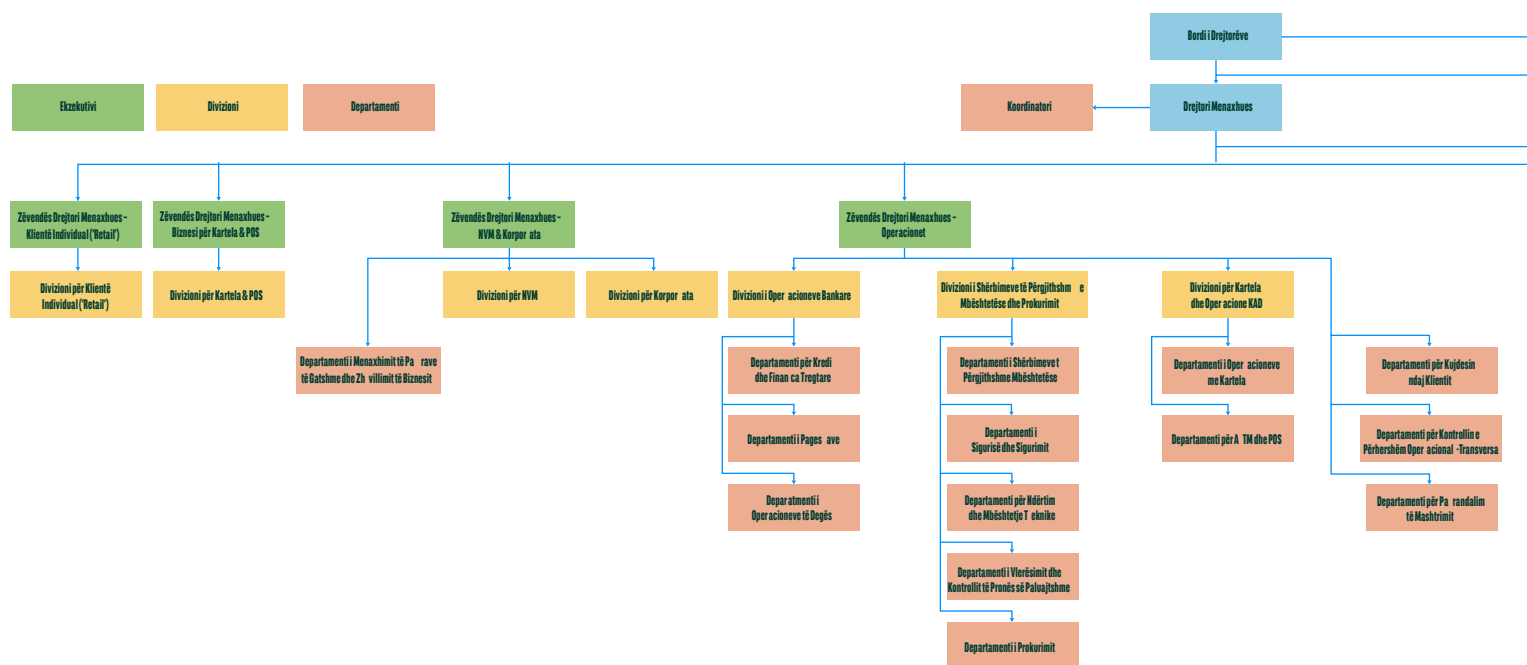
Komiteti i Menaxhimit të TI-së dhe të të Dhënave takohet të paktën çdo tre muaj.

### **Detyrat dhe përgjegjësitë:**

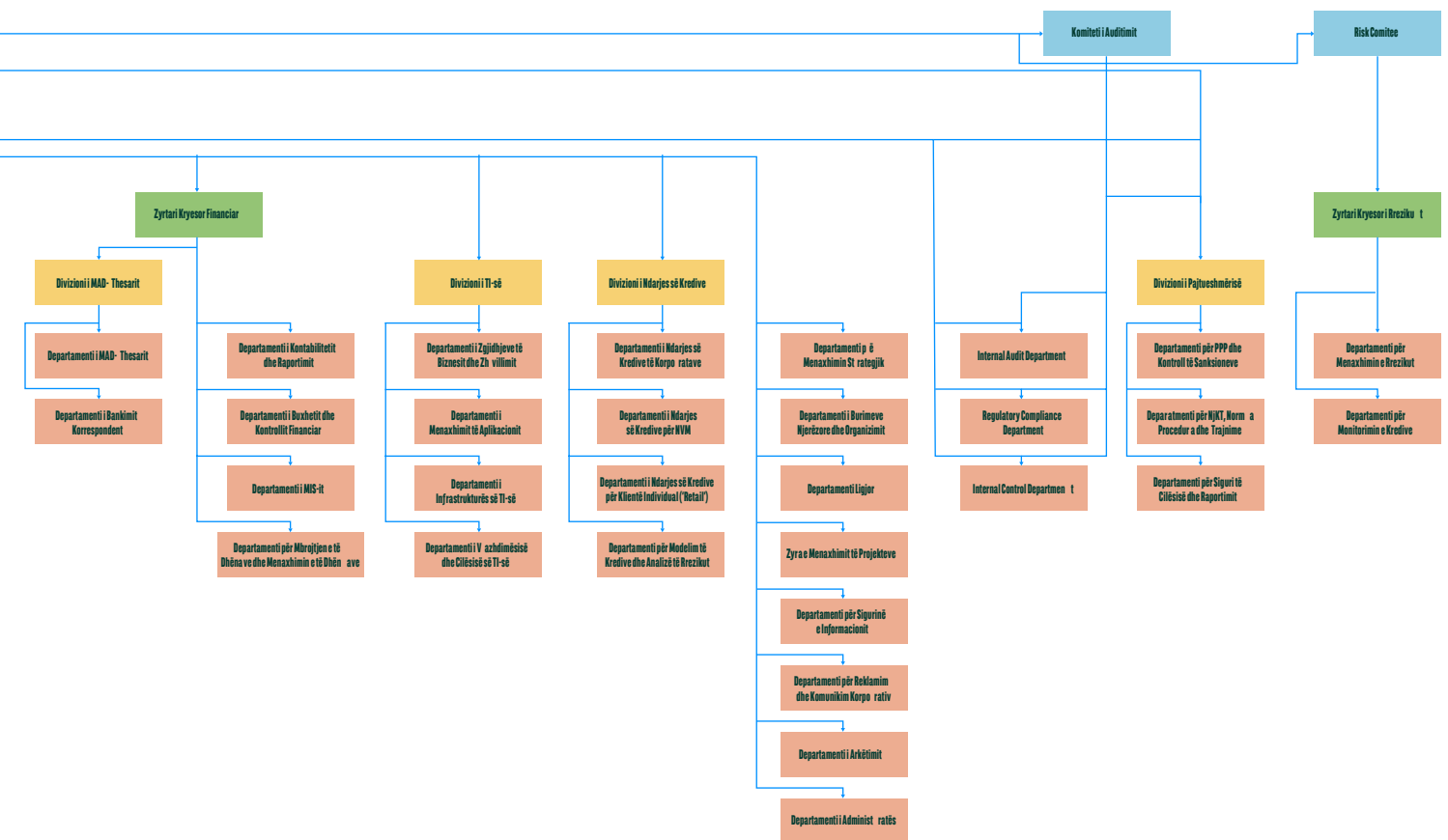
Komiteti i Kompensimit është përgjegjës për përcaktimin, monitorimin dhe mbikëqyrjen e zbatimit të kompensimit në emër të Bordit të Drejtorëve.

Komiteti i Kompensimit takohet të paktën dy herë në vit.

# STRUKTURA ORGANIZATIVE



# ORIENTATIVE



# MENAXHIMI I RREZIKUT

Në industrinë bankare, bankat përballen me rreziqe të ndryshme, duke përfshirë rreziqet e kredisë, të tregut, të likuiditetit dhe operacionale. Banka jonë i identifikon dhe monitoron me kujdes këto rreziqe në përputhje me Grupin BNPP dhe standardet ndërkombëtare. Banka miraton një qasje të kujdesshme për matjen dhe menaxhimin e këtyre rreziqeve në një mënyrë të kujdesshme dhe konservative.

Funksioni i Menaxhimit të Rrezikut operon brenda një kornize rregullative që përputhet me rregulloret përkatëse, duke siguruar menaxhim dhe mbikëqyrje efektive të ekspozimit ndaj rrezikut të bankës. Ai përcakton politika dhe procedura të qarta praktike që kuptohen mirë në të gjitha nivelet brenda Bankës. Politikat gjithashtu respektojnë udhëzimet e Grupit, kërkesat rregullative dhe oreksin për rrezik të Bankës.

Departamenti menaxhohet nga Zyrtari Kryesor i Rrezikut (ZKR) dhe ruan pavarësinë e tij në funksionet e tij kryesore, pasi i raporton drejtpërdrejtë Bordit të Drejtorëve përmes Komitetit të Rrezikut (KR).

Departamenti përbëhet nga tri njësi: Rreziku Financiar, Rreziku Operacional, Vazhdimësia e Biznesit dhe Menaxhimi i Krizave. Njësia e Rrezikut Financiar përfshin menaxhimin e rrezikut të kredisë, rrezikut të likuiditetit dhe rrezikut të tregut.

Departamenti i Monitorimit të Kredive filloi të operojë nën ombrellën e ZKR-së për të monitoruar portfolion e kredisë në baza individuale sipas politikës së vendosur për dosjen e kredive në vërtetim dhe të dyshimta.

Praktikat tona kryesore bankare përfshijnë kuptimin dhe menaxhimin efektiv të rreziqeve, marrjen e vendimeve objektive të kredisë me një perspektivë afatgjatë. Ne i japim përparësi diversifikimit të rrezikut, parashikojmë në mënyrë proaktive dhe përshtatemi me ndryshimet në mjedisin e rrezikut dhe ruajmë disiplinën dhe llogaridhënien në marrjen e rrezikut. Ne jemi të përkushtuar për raportim transparent dhe në kohë të të gjitha çështjeve që lidhen me rrezikun, duke siguruar komunikim të qartë dhe mbikëqyrje të fuqishme.

Në vitin 2024, Banka ka arritur me sukses të ruajë nivelin më të ulët të kredive jo-performuese (KJP) në sektorin bankar, duke demonstruar praktika të forta të menaxhimit të rrezikut të kredisë. Për më tepër, ajo ka mbajtur humbjet operacionale në një nivel minimal, duke reflektuar kontrollin e saj të fuqishme të brendshme dhe strategjitë efektive të zbatjes së rrezikut.

## Rreziku i Kredisë

Rreziku i kredisë është lloji më i zakonshëm i rrezikut ndaj të cilit ekspozohet Banka, duke marrë parasysh strukturën e tregut vendor dhe kushtet e përgjithshme. TEB-i është i ekspozuar ndaj rrezikut të kredisë përmes aktiviteteve të tij të huadhënies, financave tregtare dhe të thesarit, megjithatë, rreziku i kredisë mund të lindë edhe në rrethana të tjera. Menaxhimi i rrezikut të kredisë kryhet përmes analizave të rregullta të aftësisë kreditore të debitorëve. Të gjitha ekspozimet e kredisë rishikohen të paktën çdo vit, ndërsa ekspozimet e mëdha monitorohen në mënyrë të vazhdueshme.

Funksioni i monitorimit ka mandatin të vëzhgojë dhe monitorojë çdo muaj ekspozimet e mëdha brenda Komitetit të Kredive në Vërtetim dhe të Dyshimta për vëzhgimin e përqendrimit të kredisë. Procesi i monitorimit merr parasysh por nuk kufizohet në fluksin e parasë dhe performancën e shitjeve, marrëveshjet e kredisë, sjelljen e pagesave, përfitimin, likuiditetin, aftësinë paguese dhe raportin e borxhit.

Bordi i Drejtorëve nëpërmjet delegimit të kompetencës së autoritetit të kredisë ka autoritetin përfundimtar në alokimin e lehtësive të kredisë dhe miratimin e politikave të kredisë. Kjo kompetencë i delegohet Komiteteve të Kredisë dhe Drejtorit Menaxhues (DM) me kushte dhe kufizime të caktuara. Ushtrimi i këtyre kompetencave të deleguara monitorohet dhe raportohet rregullisht nga Kontrolli i Brendshëm, Menaxhimi i Rrezikut dhe Auditimi i Brendshëm, si pjesë e linjës së dytë dhe të tretë të mbrojtjes. Nga ana tjetër, Departamenti i Menaxhimit të Rrezikut raporton në Komitetin e Rrezikut çdo muaj për zhvillimin e kredisë në nivel të portfolios, duke përfshirë përmbledhjen e TKR-ve (Treguesit Kryesorë të Rrezikut), limitet rregullative dhe të Bordit të Drejtorëve, delikucencën e kredisë, ekspozimin sipas segmentit dhe industrisë, trendin e KJP-ve, aktivitetet e grumbulimit, etj.

Testimi i stresit të kredisë është një tjetër komponent i rëndësishëm për të kuptuar ngjarjet ose ndryshimet e mundshme në treg që mund të ndikojnë në bilancin e Bankës duke simuluar skenarë të ndryshëm të mospagesës në portfolion ekzistuese të bankës. Për më tepër, Banka zbaton parimet e "Standardit Ndërkombëtar të Raportimit Financiar 9" (SNRF 9) për vlerësimin dhe llogaritjen e humbjeve të pritshme të kredisë dhe llogaritjen e zhvlerësimit për asetet e saj financiare.

### **Rreziku i Normës së Interesit në Bilancin e Gjendjes**

Si pjesë e rrezikut të tregut, rreziku i normës së interesit lind nga rreziku që një aset (aktiv) të humbasë vlerën për shkak të ndryshimit të normave të interesit. Rreziku i normës së interesit përcaktohet duke matur shkallën e ndjeshmërisë së aseteve, detyrimeve dhe zërave jashtë bilancit duke ofruar 100/200 pikë bazë +/- simulime shoku mbi të ardhurat neto bankare mujore. Norma e Brendshme e Kthimit (NBK) monitorohet nga afër përmes analizave të hendekut dhe kohëzgjatjes. Efektet e mundshme negative të luhatjeve të normave të interesit në pozicionin financiar dhe fluksin e parasë minimizohen me anë të vendimeve të shpejta.

Në vitin 2024 nuk kishte asnjë shkelje në limitin e brendshëm të Bordit si dhe në limitin rregullativ. Banka mban pozicion të balancuar me rrezikun e normës së interesit.

### **Rreziku i Kursit të Këmbimit**

Rreziku i kursit të këmbimit përkufizohet si një humbje e mundshme që një bankë mund të pësojë me të gjitha asetet dhe detyrimet e saj në valutë në rast të ndryshimeve në kursin e këmbimit. Limitet e pozicioneve të përcaktuara nga Bordi i Drejtorëve monitorohen çdo ditë, siç janë ndryshimet e mundshme në pozicionet monetare të Bankës që mund të shkaktohen si rezultat i transaksioneve rutinë në valutë të huaj.

Në vitin 2024 Banka ka vazhduar të procesojë kryesisht në monedhën euro, duke mbajtur një nivel shumë të ulët të rrezikut të këmbimit valutor.

### **Rreziku i Likuiditetit**

Rreziku i likuiditetit përkufizohet si rreziku që Banka mund të mos jetë në gjendje të mbajë ose të gjenerojë burime të mjaftueshme monetare për të përmbushur detyrimet e saj të pagesave në kohën e duhur ose mund ta bëjë këtë vetëm në kushte të pafavorshme materiale. Rreziku i likuiditetit menaxhohet nga MAD-Thesari- në kuadër të politikave dhe procedurave të përcaktuara.

Rreziku i likuiditetit monitorohet me disa raporte dhe analizën e hendekut. Përcaktohen limitet dhe përcaktohen kushtet e jashtëzakonshme së bashku me limitet e tyre për të bërë menaxhimin e duhur të likuiditetit. Politika e Bankës është të ketë një strukturë asetesh (aktivesh) mjaft likuide për të përmbushur të gjitha llojet e detyrimeve në kohën e duhur. Bordi i Drejtorëve shqyrton dhe përcakton rregullisht raportet e likuiditetit dhe standardet përkatëse për ruajtjen e likuiditetit të lartë në çdo kohë.

Në vitin 2024, raporti i mbulimit të likuiditetit ishte më i lartë se limiti rregullativ, Banka po mban pozicion të lartë likuiditeti në çdo kohë. Stres testet e likuiditetit janë një tjetër mjet i rëndësishëm për të matur likuiditetin e bankës sipas supozimeve të ndryshme të biznesit, të cilat raportohen çdo muaj në Komitetin e Rrezikut. Rezultatet e testit të stresit tregojnë se Banka është në nivel të besimit në çdo skenar, në çdo interval kohor.

### **Rreziku Operacional dhe Vazhdimësia e Biznesit**

Funksioni i Rrezikut Operacional është përgjegjës për monitorimin e ngjarjeve të rrezikut operacional siç përcaktohet nga Komiteti i Bazelit për Mbikëqyrjen Bankare (BCBS). TEB SH.A. ka një sistem të përshtatshëm për natyrën, shtrirjen dhe kompleksitetin e biznesit të Bankës për të identifikuar në mënyrë efektive treguesit kryesorë të rrezikut dhe për të vlerësuar, monitoruar dhe kontrolluar ngjarjet e rrezikut operacional. Banka zbaton metoda për të ndihmuar departamentet e tjera në identifikimin, monitorimin, kontrollin dhe zbutjen e incidenteve operationale. Funksioni i Rrezikut Operacional ofron trajnime për rrezikun operacional për të gjithë stafin, me trajnime të specializuara për ata që janë përgjegjës për raportimin e incidenteve, duke vlerësuar të gjitha proceset sa i përket rrezikut operacional. Rreziqet operationale përcaktohen, vlerësohen dhe raportohen sipas Vetë-vlerësimit Standard të Rrezikut dhe Kontrollit të Grupit (RCSA).

Duke pasur parasysh ndryshimet dhe kërcënimet e ndryshme në sigurinë kibernetike, si dhe çështjet natyrore apo gjeopolitike në botën e sotme, Banka ka vënë një fokus të fuqishëm në vazhdimësinë e biznesit dhe menaxhimin e krizave. Ajo po përqendrohet në strategjitë për të siguruar stabilitet operacional dhe komunikim efektiv gjatë ndërprerjeve, qoftë nëse ato vijnë nga faktorë të brendshëm ose të jashtëm ose nga një krizë në shkallë të plotë. Për të siguruar një qasje gjithëpërfshirëse dhe efektive ndaj vazhdimësisë dhe menaxhimit të krizave, është krijuar një funksion i veçantë për vazhdimësinë e biznesit dhe menaxhimin e krizave. Funksioni i raporton ZKR-së dhe Komitetit të Vazhdimësisë së Biznesit.

Rezultatet e Rrezikut Operacional dhe Vazhdimësisë së Biznesit raportohen çdo muaj në Komitetin e Rrezikut dhe çdo tre-mujor në Bordin e Drejtorëve.

Në vitin 2024 nuk ka pasur humbje të mëdha operationale, përveç shumave minimale të deficiteve në para të gatshme.

# AUDITIMI, PAJTUESHMËRIA, KONTROLLI DHE LIGJORJA

## Auditimi i Brendshëm

Funksioni i Auditimit të Brendshëm është një nga komponentët kyç në strukturën e qeverisjes së Bankës, si linja e tretë e mbrojtjes. Ai është i pavarur dhe si i tillë i raporton drejtpërdrejtë Bordit të Drejtorëve përmes Komitetit të Auditimit.

Auditimi i Brendshëm, si pjesë e Inspektimit të Përgjithshëm, është një funksion sigurie, misioni i të cilit është të sigurojë, si rezultat i ekzaminimit objektiv të provave, një garanci të pavarur dhe objektive se qeverisja, menaxhimi i rrezikut dhe kontrolli i Bankës janë përcaktuar dhe menaxhuar në mënyrë të duhur dhe efektive. Është përgjegjësi e Departamentit të Auditimit të Brendshëm të ofrojë vlerësim për përshtatshmërinë dhe efektivitetin e proceseve të TEB SH.A. Kosova, në mënyrë që të kontrollojë aktivitetet e Bankës dhe të menaxhojë rreziqet që lindin nga proceset. Departamenti i Auditimit të Brendshëm është i përfshirë në detyra të përbashkëta me IG HUB Turkey dhe Central IG, duke pasuruar më tej njohuritë dhe përvojën e Departamentit.

Aktivitetet e auditimit kryhen nga Departamenti i Auditimit të Brendshëm sipas planit të auditimit, i cili përgatitet të paktën në baza vjetore duke përdorur një metodologji të bazuar në rrezik, e cila përfshin pasqyrën e një plani shumëvjeçar të auditimit të kaluar dhe të ardhshëm për t'u siguruar që të gjitha njësitë e Bankës janë audituar brenda ciklit të auditimit. Plan vjetor vlerësohet nga Komiteti i Auditimit dhe miratohet nga Bordi i Drejtorëve.

Puna e Departamentit të Auditimit të Brendshëm kryhet në përputhje me ligjet, rregulloret, praktikat e auditimit në grup në fuqi, dhe në përputhje me Standardet Ndërkombëtare për Praktikën Profesionale të Auditimit të Brendshëm të zhvilluara nga Instituti i Auditorëve të Brendshëm, i cili është organi drejtues për profesionin e auditimit të brendshëm në mbarë botën.

## Pajtueshmëria

Funksioni ynë i Pajtueshmërisë siguron që TEB SH.A. mbetet një bankë e besueshme, jo vetëm duke respektuar ligjet dhe rregulloret, por edhe duke respektuar perceptimin e ligjeve dhe rregulloreve.

Ne jemi të përkushtuar ndaj bankmit të përgjegjshëm dhe të vepruarit me integritet dhe përgjegjësi në çdo gjë që bëjmë. Është e vetëkuptueshme që pajtueshmëria me ligjet, rregulloret, standardet dhe udhëzimet më të larta ndërkombëtare është pjesë e identitetit tonë dhe përbën themelin për mënyrën se si funksionon Pajtueshmëria jonë. Funksioni ynë i Pajtueshmërisë operon për të qenë në përputhje me rregulloret dhe standardet, ligjet e Kosovës si dhe ligjet ndërkombëtare, duke përfshirë praktikën dhe standardet më të mira të njohura globalisht për parandalimin e pastrimit të parave, financimit të terrorizmit dhe korrupsionit. Ne analizojmë klientët tanë dhe transaksionet e tyre për të parandaluar që emri ynë, emrat e vetë klientëve dhe produktet dhe shërbimet tona të keqpërdoren për qëllime të tilla. Kjo mund të shihet në madhësinë e Funksionit të Pajtueshmërisë sa i përket numrit të punonjësve, si dhe në zbatimin e mjeteve të avancuara që lidhen me PPP/LFT dhe Sanksionet Financiare Ndërkombëtare.

Ndryshimet rregullative, gjeopolitike dhe shoqërore e vendosin Pajtueshmërinë në udhëkryq të strategjisë dhe veprimit të përditshëm të bankës dhe klientëve të saj. Në një mjedis ku zhvillimet rregullative, gjeopolitike dhe sociale janë të shumta dhe komplekse, Funksioni ynë i Pajtueshmërisë siguron respektimin e të gjitha rregulloreve bankare, financiare dhe rregulloreve të tjera, duke ndihmuar kështu në garantimin e sigurisë së bankës dhe klientëve të saj.

Procesi ynë NjKT (Njih Klientin Tuaj) përcakton politikat e Grupit BNP Paribas lidhur me njohuritë për klientët, duke ndihmuar në zbatimin e politikave dhe efikasitetin operacional. Ai përfshin një plan kontrolli dhe metriqë, duke ndjekur procedurat bankare dhe ligjet e Kosovës. Funksioni ynë i Pajtuëshmërisë, qëndror për Menaxhimin e Rrezikut dhe Kontrollin e Brendshëm TEB SH.A., bashkëpunon me palët kryesore të interesit dhe ofron këshillim ekspertësh për respektimin e sanksioneve. Procedurat dhe trajnimet tona sigurojnë që banka jonë t'u përmbahet ligjeve, rregulloreve dhe standardeve të industrisë, duke siguruar pajtuëshmëri me Ligjin PPP/LFT në Kosovë, Rregulloret e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, standardizimin e proceseve për efikasitet, ofrimin e trajnimeve dhe udhëzimin e punonjësve të bankës për zbutjen e rreziqeve të pajtuëshmërisë.

Ne jemi të përkushtuar t'u përmbahemi ligjeve, rregulloreve dhe udhëzimeve strikte për të luftuar pastrimin e parave, financimin e terrorizmit, për të parandaluar shkeljen e sanksioneve financiare ndërkombëtare. Për më tepër, banka dokumentoi politika dhe procedura në përputhje me rregulloret dhe kërkesat e zbatueshme kundër ryshfetit dhe korrupsionit për të parandaluar, zbuluar dhe raportuar ryshfetin dhe korrupsionin.

Në vitin 2024 ne patëm përparim në fusha të ndryshme të pajtuëshmërisë, të cilat forcojnë më tej strukturën tonë të pajtuëshmërisë, veçanërisht për PPP/LFT. Ne vazhduam forcimin e kornizës sonë të sanksioneve për të adresuar sfidat gjeopolitike në zhvillim dhe përmirësuam procesin tonë NjKT me përmirësime të tilla si verifikimi i rregullt i lajmeve negative.

### **Në vijim janë radhitur arritjet kryesore të Pajtuëshmërisë për vitin 2024:**

- Misione të ndryshme për Sigurinë Financiare janë menaxhuar nga Pajtuëshmëria, duke rezultuar në rezultate të kënaqshme
- Qëndrueshmëria e pajtuëshmërisë së kornizës së qeverisjes, menaxhimit të rrezikut dhe kontrollit në lidhje me Sigurinë Financiare është fuqizuar më tej
- Pajtuëshmëria mbështet në mënyrë konsistente dhe të vazhdueshme Linjën e Biznesit duke mbetur e qëndrueshme në Parimin e Pajtuëshmërisë
- Ne kemi mirëmbajtur qasjen bankare në përputhje me kërkesat e Rregulloreve të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, Njësisë së Inteligjencës Financiare të Republikës së Kosovës dhe parimeve të Grupit BNP Paribas.
- Përcaktimi i Pajtuëshmërisë për PPP është përforcuar ndjeshëm.

### **Qëllimet dhe objektivat për vitin 2025 janë si vijon:**

- Në përputhje me parimet e Grupit BNP Paribas, si dhe kërkesat rregullative lokale nga BQK-ja dhe NjIF, pajtuëshmëria do të mbetet prioriteti kryesor i Bankës
- Ne do të vazhdojmë të ndjekim Planin BNP Paribas GTS 2025 i cili na siguron një bazë solide për të arritur objektivat tona të pajtuëshmërisë dhe për ta bërë kornizën tonë edhe më efektive
- Mbajtja e ndërgjegjësimit dhe nivelit të trajnimit të stafit për temat që lidhen me Pajtuëshmërinë, veçanërisht ato që lidhen me PPP/LFT
- Fuqizimi i zgjidhjeve aktuale të zbulimit të automatizuar të PPP-së për të qenë në koherencë me tendencat e reja në PPP (Parandalimi i Pastrimit të Parave) / LFT (Luftimi i Financimit të Terrorizmit) / KRK (Kundër Ryshfeti dhe Korrupsioni) dhe Sanksionet Financiare Ndërkombëtare
- Parashikimi i mobilitetit dhe menaxhimi i personelit të pajtuëshmërisë për të mbajtur një strukturë të qëndrueshme të pajtuëshmërisë
- Sigurimi që të ketë komunikim të rrjedhshëm brenda ekipeve tona të pajtuëshmërisë, ekipeve të BNP Paribas dhe TEB A.S Turqisë
- Mbështetja e Linjës së Biznesit në vendosjen e kontrolleve, politikave dhe procedurave, raportimit dhe proceseve të reja
- Ne do të përshpejtojmë rregullimin e shtyllave të kontrollit dhe vlerësimit të rrezikut të kornizës tonë të menaxhimit të rrezikut të pajtuëshmërisë, si dhe infrastrukturës përkatëse të mjetit në bashkëpunim të ngushtë me BNP Paribas për të mbikëqyrur në një mënyrë më efektive rreziqet tona të pajtuëshmërisë
- Ne jemi të vendosur të rrisim efikasitetin e modeleve operative të proceseve tona kryesore të Pajtuëshmërisë, veçanërisht në lidhje me luftimin e pastrimit të parave, financimit të terrorizmit, korrupsionit dhe parandalimin e shkeljes së sanksioneve financiare ndërkombëtare dhe embargoeve.
- Banka jonë do të vazhdojë politikat e saj të kujdesshme të pajtuëshmërisë, duke ndjekur nga afër parimet tona të Grupit BNP Paribas
- Së fundi, ne do të vazhdojmë të rrisim efikasitetin në fushën e pajtuëshmërisë si prioriteti kryesor i Bankës, duke përdorur teknologjinë për të lehtësuar proceset pa kompromentuar nga konfigurimi i fuqishëm.

# Pajtueshmëria Rregullative

Përgjegjësia kryesore e Departamentit të Pajtueshmërisë Rregullative, në përputhje me strategjinë e Bankës për të qenë një bankë në pajtueshmëri, është të identifikojë, vlerësojë dhe monitorojë rreziqet e pajtueshmërisë rregullative me të cilat përballlet Banka. Departamenti raporton drejtpërdrejtë tek Komiteti i Auditimit / Bordi i Drejtorëve, i informon ata për këto rreziqe dhe ndjek masat korrigjuese kur është e nevojshme. Për më tepër, Departamenti këshillon Menaxhmentin e Lartë në lidhje me temat e Pajtueshmërisë përmes opinioneve, rishikimit të kornizës operationale dhe planit të procesit. Departamenti i Pajtueshmërisë Rregullative operon në baza proaktive duke vlerësuar rreziqet e Pajtueshmërisë Rregullative që lidhen me aktivitetet e biznesit të bankës, duke përfshirë zhvillimin e produkteve të reja.

Fokusi kryesor është në kërkesat rregullative të Bankës Qendrore të Kosovës dhe kërkesat e politikave të BNPP-së, prandaj procesi i mbikëqyrjes rregullative ka qenë shumë aktiv gjatë vitit 2024, ka monitoruar të gjitha ndryshimet në kornizën rregullative dhe ka krijuar plane veprimi për palët e interesit.

Gjatë vitit 2024, Departamenti ka zbatuar plotësisht Prioritetet Globale të Grupit dhe, për të rrënjosur më tej kulturën e Pajtueshmërisë tek punonjësit, ka realizuar fushata sensibilizuese duke theksuar bazën themelore të udhëzimit drejt një bankimi etik dhe të kujdesshëm.

Baza themelore e udhëzimit drejt bankimit etik dhe të kujdesshëm është Kodi i Sjelljes së Grupit. Ky ka shpjegime të detajuara të temave si: Mbrojtja e Interesit të Klientëve, Siguria Financiare, Integriteti i Tregut, Etika Profesionale, Respekti për Kolegët, Përfshirja në Shoqëri dhe Mbrojtja e Grupit. Departamenti është përgjegjës për të siguruar që të gjithë punonjësit të jenë të informuar dhe të respektojnë Kodin e Sjelljes së Grupit.

Për më tepër, fushatat me material trajnimi u përcjellën nga tema më të hollësishme si Konfliktet e Interesit, Ftesa për Dhurata dhe deklarata të tjera të favorshme, Zyrat Personale dhe Interesat e Jashtme të Biznesit, si dhe në lidhje me rëndësinë e Sinjalizimit (Whistleblowing) dhe trajtimin e sinjalizimeve.

Në vitin 2024, Departamenti i Pajtueshmërisë Rregullative ka zbatuar po ashtu kornizën e Rrezikut të Reputacionit, duke përfshirë rrezikun e reputacionit në komitetet vendimmarrëse.

Për vitin 2025, një nga prioritetet do të jetë zbatimi i kërkesave rregullative në kuadër të anëtarësimit të Kosovës në Zonën e vetme të pagesave në Euro (SEPA - Single Euro Payment Area).

Departamenti i Pajtueshmërisë Rregullative punon ngushtë me Bankën Qendrore të Kosovës dhe Grupin BNPP për të zbatuar standardet më të larta të pajtueshmërisë, etikës dhe integritetit, duke mbrojtur gjithmonë interesat e klientëve.

# Kontrolli i Brendshëm

Departamenti i Kontrollit të Brendshëm në TEB SH.A. është i përkushtuar për të forcuar, mbështetur dhe mirëmbajtur kontrollet e brendshme duke rritur kulturën e kontrollit në të gjitha nivelet e organizatës. Funkcionet e Kontrollit të Brendshëm dhe të Rrezikut Operacional në TEB janë të strukturuar ndarazi. Departamenti i Kontrollit të Brendshëm, një organ i pavarur, i raporton drejtpërdrejtë Bordit të Drejtorëve nëpërmjet Komitetit të Auditimit çdo tre-mujor. Ai është një komponent thelbësor i linjës së dytë të mbrojtjes dhe i kryen përgjegjësitë e tij në përputhje me këtë rol.

Kontrollet janë planifikuar për:

- Verifikimin e respektimit të duhur të rregullave dhe procedurave të brendshme dhe konsistencën dhe përputhjen e rregullave të brendshme me rregulloret ligjore,
- Kontributin në ruajtjen e aseteve,
- Vlerësimin e përshtatshmërinë, efektivitetit dhe efikasitetit të operacioneve ditore,
- Kontributin në identifikimin dhe vlerësimin e rreziqeve që lidhen me aktivitetet e biznesit aktual dhe të propozuar të organizatës në të ardhmen, duke përfshirë produktet e reja.

Theksi kryesor i Departamentit të Kontrollit të Brendshëm do të jenë kontrollet brenda në degë dhe kontrollet e përhershme nga Grupi. Për më tepër, aktivitetet e kontrollit në linjën e parë të mbrojtjes do të jenë një fushë tjetër fokusi për të rritur dhe përmirësuar efektivitetin dhe cilësinë e kontroleve të nivelit të parë.

## Ligjorja

Funksioni LIGJOR si një funksion i integruar i Grupit mbikëqyr të gjitha rreziqet ligjore të Bankës, duke siguruar qëndrueshmëri në politikat dhe marrëveshjet e saj dhe duke ofruar këshilla ligjore për të gjitha funksionet e bankës. Grupi ka krijuar disa aktivitete thelbësore për të cilat funksioni LIGJOR është përgjegjës për të siguruar qasjen uniforme dhe bashkëpunuese të LIGJORES (d.m.th. procesi i Vëzhgimit Rregullativ (i cili zhvillohet në nivel lokal, rajonal dhe global), procesi i Standardizuar i Menaxhimit të Kontratës, menaxhimi i mos-marrëveshjeve ligjore, aktiviteti këshillues, aktiviteti i menaxhimit të Rrezikut Ligjor). Funksioni LIGJOR është dukshëm i pavarur dhe kryen kontrollet e tij të nivelit të parë dhe të dytë, vlerësimin e tij të rrezikut dhe ka buxhetin e vet.

Gjatë vitit të kaluar, Departamenti Ligjor vazhdoi të kontribuojë pozitivisht për Bankën, në garantimin që produkti i ri i saj ofron eliminimin e rrezikut ligjor dhe në rritjen e efikasitetit të punës operacionale të Bankës. Kontestet ligjore vazhdojnë të mbeten shumë të ulëta, dhe Departamenti Ligjor vazhdon të zgjidhë shumicën e kontesteve para se të shkojë në gjykatë.

Për vitin e ardhshëm, Departamenti Ligjor i Bankës planifikon të fokusohet në dhënien e kontributit në planin e Bankës për të ofruar pothuajse të gjitha produktet e saj të kredisë nga distanca, përmes aplikacioneve të saj të mobile banking (bankimit përmes celularit). Kjo përfshin vlerësimin e rrezikut ligjor të shërbimeve në distancë (identifikimi elektronik dhe nënshkrimet), si dhe sigurimin që nuk ka pengesa në zbatimin e marrëveshjeve elektronike.





