

I nderuar ministër Shala,
I nderuar kryetar i Bordit të BQK-së, z.Mrasori
I nderuar zëvendësguvernator,
Përfaqësues të institucioneve financiare,
Të nderuar pjesëmarrës, zonja dhe zotërinj,

Jam i gëzuar që sot së bashku po shënojmë ditën e mbrojtjes së Konsumatorit, gjë e cila tani është shndërruar në një aktivitet të përvitshëm për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës. E veçanta e organizimit të sotëm është se kjo po ndodh në kuadër të aktiviteteve të shënimit të 20-vjetorit të themelimit të BQK-së, prandaj edhe gjendemi në një moment të mirë për të reflektuar rreth zhvillimit të sistemit financiar të Kosovës gjatë këtyre 20 viteve dhe orientimit tonë për zhvillimin e këtij sektori në të ardhmen.

Kosova filloi zhvillimin e sistemit financiar në vitin 1999, në një kohë kur gjithçka duhej të zhvillohej që nga e para. Vitet e para të funksionimit të BQK-së ishin të lidhura kryesisht me ndërtimin e infrastrukturës bazike të nevojshme për funksionimin e sistemit financiar, duke filluar nga korniza rregullative e mbikëqyrëse, sistemi i pagesave e kështu me radhë. Me kalimin e kohës, së bashku me mbështetjen shumë të vlerësuar nga partnerët tanë ndërkombëtarë, BQK-ja arriti të avancojë kapacitetet e saj në nivel me bankat qendrore të vendeve me një traditë më të gjatë të sistemit financiar.

Ashtu siç kaloi BQK-ja në faza të ndryshme të zhvillimit, ngjashëm kaluan edhe institucionet financiare që operojnë në Kosovë. Vitet e para të operimit të tyre ishin mjaft sfiduese, ngase operonin në një ambient me pasiguri të mëdha dhe mungesë të theksuar informacioni. Sidoqoftë, avancimet e shënuara në infrastrukturën

financiare dhe në ambientin e përgjithshëm afarist në Kosovë, së bashku me rritjen e pjekurisë së vetë institucioneve financiare dhe të BQK-së gjatë këtyre 20 viteve, kanë rezultuar në një sistem financiar modern dhe të shëndoshë, i cili me shumë sukses po realizon rolin e tij të ndërmjetësimit financiar në mbështetje të zhvillimit të qëndrueshëm të ekonomisë së vendit. Sot, në përgjithësi, sistemi jonë financiar karakterizohet me rritje të qëndrueshme të aktivitetit dhe nivel shumë të kënaqshëm të treguesve të shëndetit financiarë.

Përderisa në vitet e para të funksionimit të sistemit financiar, fokusi ishte në krijimin e kushteve për sigurimin e shërbimeve financiare bazike për ekonominë e vendit, tani kemi arritur në një fazë ku çdo ditë e më tepër po i kushtojmë rëndësi më të madhe edhe cilësisë së këtyre shërbimeve, ku pa dyshim se vend shumë të rëndësishëm zënë aktivitetet të cilat kanë për qëllim mbrojtjen e Konsumatorit të shërbimeve financiare. Aktivitetet për mbrojtjen e Konsumatorit për neve paraqesin një detyrë të përditshme, të cilën e ushtrojmë me seriozitetin më të lartë, ndërsa ditën e sotme do ta shfrytëzojmë për ta bërë një reflektim të përgjithshëm rreth këtyre aktiviteteve.

Mbrojtja e Konsumatorit nuk paraqet një veprim të vetëm, por një proces të tërë që promovon sjelljen e përgjegjshme të institucioneve financiare duke ngërthyer në vete aspekte të ndryshme të cilat, përveç se mbrojnë respektimin e të drejtave kontraktuale të klientit, po ashtu i ndihmojnë klientët në përzgjedhjen e produkteve adekuate financiare, si dhe i kontribuojnë ruajtjes së aftësisë paguese të klientëve.

Prandaj, duke e pasur parasysh rëndësinë dhe kompleksitetin e mbrojtjes së Konsumatorit, BQK-ja ka organizuar aktivitetet e mbrojtjes së Konsumatorit në dy shtylla kryesore që përbëhen nga shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve dhe nga edukimi financiar.

Përmes shqyrtimit të ankesave, BQK-ja synon sigurimin e zbatimit të të gjitha të drejtave dhe detyrimeve kontraktuale ndërmjet institucioneve financiare dhe klientëve, në rastet kur klientët konsiderojnë se një gjë e tillë nuk ka ndodhur. Në vitet e fundit, numri i klientëve të institucioneve financiare që parashetrojnë ankesë në BQK lidhur me zbatimin e të drejtave të tyre kontraktuale është rritur. Ne konsiderojmë se rritja e numrit të ankesave në mënyrë të drejtpërdrejtë reflekton vetëdijesimin më të lartë të klientëve rreth të drejtës dhe mundësisë së tyre për ankesë, gjë e cila po i kontribuon mbrojtjes më të mirë të të drejtave të tyre, por edhe po i kontribuon korigjimit dhe avancimit të proceseve të brendshme në vetë institucionet financiare në ofrimin dhe zhvillimin e mëtutjeshëm të shërbimeve financiare, si dhe evitimit të gabimeve të ndryshme. Ankesat e klientëve paraqesin një burim shumë të rëndësishëm informacioni edhe për BQK-në, e cila shpeshherë i merr ato në konsideratë gjatë aktiviteteve mbikëqyrëse të institucioneve financiare.

Përveç aktiviteteve për adresimin e shkeljeve të mundshme nga institucionet financiare në raport me të drejtat e klientëve, BQK-ja po punon intenzivisht në edukimin financiar të publikut, i cili ka për qëllim që të rritë sa më tepër shkallën e njohurive të publikut rreth produkteve financiare dhe të drejtave të tyre në raport me institucionin financiar. Përveç aktiviteteve të saj në promovimin e edukimit financiar, BQK-ja në mënyrë të vazhdueshme inkurajon edhe vetë institucionet financiare që të rrisin aktivitetin e tyre në mbështetje të rritjes së njohurive të publikut rreth produkteve financiare, sepse konsumatorët e mirinformuar ndërmarrin veprime të arsyeshme dhe kontribuojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë në zhvillimin e mëtejshëm dhe ruajtjen e stabilitetit financiar.

Kontributin e saj për mbrojtjen e konsumatorit, BQK-ja e jep edhe si anëtare e Këshillit për Mbrojtjen e Konsumatorit, një trup ndërinstytucional që ka për qëllim të sigurojë një qasje të harmonizuar dhe gjithëpërfshirëse në sigurimin e mbrojtjes

së të drejtave të konsumatorëve në Kosovë. Themelimi dhe funksionalizimi i këtij këshilli tregon për orientimin e institucioneve të Republikës së Kosovës të cilat mbrojtjen e Konsumatorit e kanë vënë në qendër të prioriteteve të tyre.

Në përmbyllje të fjalës sime, dëshiroj ta potencoj përkushtimin tonë për t'i siguruar ekonomisë së vendit një sistem financiar që i kontribuon në mënyrën më të mirë zhvillimit ekonomik të vendit dhe në të njëjtën kohë aktivitetin e ndërmjetësimit financiar e zhvillon duke i respektuar të gjitha dispozitat ligjore dhe rregullative.