

Poštovani ministre Shala,

Poštovani predsedavajući Odbora CBK-a, g. Mrasori

Poštovani zameniče guvernera,

Predstavnici finansijskih institucija,

Poštovani učesnici, dame i gospodo,

Drago mi je što danas zajedno obeležavamo Dan zaštite potrošača, koji je sada pretvoren u godišnju aktivnost za Centralnu banku Republike Kosovo. Posebnost današnje organizacije je da se to dešava u okviru aktivnosti obeležavanja 20. godišnjice osnivanja CBK-a, stoga i nalazimo se u dobrom trenutku da razmislimo o razvoju finansijskog sistema Kosova tokom ovih 20. godina i naše orijentacije za razvoj ovog sektora u budućnosti.

Kosovo je počelo da razvija finansijski sistem 1999. godine, u vreme kada je sve trebalo da se izgrađuje od početka. Prve godine rada CBK-a bile su uglavnom vezane za izgradnju osnovne infrastrukture potrebne za funkcionisanje finansijskog sistema, počevši od regulatornog i nadzornog okvira, sistema plaćanja i tako dalje. Prolaskom vremena, zajedno sa visoko cenjenom podrškom naših međunarodnih partnera, CBK je uspela da unapredi svoje kapacitete na nivou centralnih banaka zemalja sa još dužom tradicijom finansijskog sistema.

Kao što je CBK prošla u različitim fazama razvoja, slično su prošle i finansijske institucije koje rade na Kosovu. Prve godine njihovog rada bile su prilično izazovne, jer su radile u okruženju velike nesigurnosti i istakanog nedostatka informacija. Ipak, obeleženi napredak u finansijskoj infrastrukturi i u ukupnom

poslovnom okruženju na Kosovu, zajedno sa sazrevanjem samih finansijskih institucija i CBK tokom ovih 20 godina, rezultirali su u jedan moderni i zdrav finansijski sistemom koji uspešno sprovodi svoju ulogu finansijskog posredovanja u podršci održivom razvoju ekonomije zemlje. Danas, uglavnom naš finansijski sistem se karakteriše sa stabilnim rastom aktivnosti i sa veoma zadovoljavajućim nivoom pokazatelja finansijskog stanja.

Dok u prvim godinama rada finansijskog sistema fokus je bio na stvaranju uslova za pružanje osnovnih finansijskih usluga za ekonomiju zemlje, sada smo dostigli fazu u kojoj se sve više pažnje posvećujemo i kvalitetu ovih usluga, gde nesumnjivo veoma važno mesto zauzimaju aktivnosti koje imaju za cilj zaštitu potrošača finansijskih usluga. Aktivnosti za zaštitu potrošača za nas predstavljaju svakodnevni zadatak koji obavljamo sa najvećom ozbiljnošću, a danas ćemo ga iskoristiti da napravimo opšti osvrt na ove aktivnosti.

Zaštita potrošača ne predstavlja samo jedan jedini postupak, nego čitav proces koji promovise odgovorno ponašanje finansijskih institucija obuhvatanjem različitih aspekata koji, osim što štite poštovanje ugovornih prava klijenta, takođe pomažu klijentima prilikom odabira odgovarajućih finansijskih proizvoda kao i doprinesu čuvanja sposobnosti plaćanja klijenata.

Stoga, s obzirom na značaj i složenost zaštite potrošača, CBK je organizovala aktivnosti za zaštitu potrošača na dva glavna stuba koji se sastoje od žalbi potrošača i finansijske edukacije.

Putem razmatranje žalbi, CBK namerava da obezbedi sprovođenje svih ugovornih prava i obaveza između finansijskih institucija i klijenata, u slučajevima kada klijenti smatraju da takva stvar nije se dogodila. Poslednjih godina povećao se broj klijenata finansijskih institucija koje ulažu žalbu CBK-u u vezi ostvarivanja

njihovih ugovornih prava. Smatramo da povećanje broja žalbi direktno odražava veću svest klijenata o pravu i mogućnostima žalbe, što doprinosi boljoj zaštiti njihovih prava, ali doprinosi i bolje zaštite njihovih prava, ali i koja doprinosi i popravljajući i unapređivanja unutrašnjih procesa u samim finansijskim institucijama u daljem pružanju i razvoju finansijskih usluga kao i izbegavanje različitih grešaka. Žalbe klijenata predstavljaju veoma važan izvor informacija i za CBK koja ih često uzima u obzir tokom aktivnosti nadzora finansijskih institucija.

Pored aktivnosti za rešavanje mogućih kršenja od strane finansijskih institucija u odnosu na prava klijenata, CBK intenzivno radi na finansijskoj edukaciji javnosti, čiji je cilj podizanje nivoa znanja javnosti o finansijskim proizvodima i njihovim pravima u odnosu na finansijsku instituciju. Osim svojih aktivnosti u promociji finansijske edukacije, CBK neprekidno podstiče i same finansijske institucije da povećaju svoju aktivnost u podršci povećanju znanja javnosti o finansijskim proizvodima, jer dobro informisani potrošači preduzimaju razumne postupke i direktno doprinose daljem razvoju i održavanju finansijske stabilnosti.

Svoj doprinos na zaštiti potrošača, CBK takođe pruža i kao članica Odbora za zaštitu potrošača, jedno među-agencijsko telo koje ima za cilj da obezbedi usklađen i sveobuhvatan pristup za pružanje zaštite prava potrošača na Kosovu. Osnivanje i rad ovog odbora ukazuje na orijentaciju institucija Republike Kosovo, koje zaštitu potrošača su stavile u središte svojih prioriteta.

Na završetku mog govora, želio bih naglasiti našu posvećenost kako bi obezbedili ekonomiji zemlje finansijski sistem koji najbolje doprinosi ekonomskom razvoju zemlje i istovremeno sprovodi aktivnosti finansijskog posredovanja, poštujući sve zakonske i regulativne odredbe.