

Raporti Vjetor 2011



**Raiffeisen
BANK**

Kosovo

Përmbledhje e të dhënave kryesore

Raiffeisen Bank Kosovo JSC	2011	2010	Ndryshimi
Vlerat monetare janë në milionë €			
Pasqyra e të ardhurave	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	
Të ardhurat neto nga interesi	32.5	28.9	12.5%
Të ardhurat neto nga komisionet	7.8	7.4	5.2%
Të ardhurat nga këmbimi valutor, neto	0.0	(0.1)	-119.3%
Vlerësimi neto nga instrumentet financiare të bartura me vlerë të tregut, të vlefshme për shitje	(0.5)	(0.2)	122.4%
Vlerësimi neto i investimeve në degët vartëse	0.1	(0.0)	-535.1%
Të ardhurat tjera operative	0.2	0.4	-42.7%
Shpenzimet operative	(26.3)	(24.7)	6.6%
Fitimi para tatimit	13.8	11.7	18.2%
Fitimi neto për vitin	12.4	10.2	21.8%
Fitimi i konsoliduar (pa interesa të pakicës)	12.4	10.2	21.8%
Fitimi për aksion	N/A	N/A	N/A
Bilanci i gjendjes			
Huatë për bankat	85.9	166.8	-48.5%
Kreditë dhe paradhëniet për klientë	402.1	363.8	10.5%
Kreditë tjera	30.9	-	
Depozitat dhe huatë nga bankat	12.7	29.7	-57.3%
Depozitat nga klientët	557.3	550.2	1.3%
Kapitali (duke përfshirë fitimin e mbajtur)	99.1	91.5	8.2%
Totali i bilancit të gjendjes	682.8	679.2	0.5%
Informacione shtesë			
Mjetet e rrezikuara B1	453.9	433.1	4.8%
Totali i fondeve vetanake	92.2	84.0	9.7%
Totali i nevojshëm i fondeve vetanake	54.5	52.0	4.8%
Koeficienti i mbulueshmërisë së fondeve vetanake	69.2%	61.6%	12.3%
Koeficienti i kapitalit të klasit të parë (Tier 1), sipas librave	19.3%	18.7%	3.4%
Koeficienti i kapitalit të klasit të parë (Tier 1)	19.3%	18.7%	3.4%
Koeficienti i fondeve vetanake	20.3%	19.4%	4.7%
Performanca			
Kthimi në kapital (ROE) para tatimit	14.5%	13.5%	7.4%
Kthimi në kapital (ROE) pas tatimit	13.0%	11.8%	10.6%
Kthimi në kapitalin e konsoliduar	13.0%	11.8%	10.6%
Raporti i shpenzimeve / të ardhurave	57.3%	58.7%	-2.4%
Kthimi në asete (ROA) para tatimit	2.0%	1.8%	12.8%
Koeficienti i rrezikut kreditor (mesatarja e mjeteve të rrezikuara B2 sipas librave)	1.3%	1.3%	-3.5%
Koeficienti i rrezikut / fitimit	15.2%	16.6%	-8.1%
Burimet			
Numri i punonjësve	708	684	3.6%
Numri i degëve dhe nëndegëve	52	50	4.0%

Përmbajtja

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Mbikëqyrës	4
Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Menaxhues	6
Bordi Menaxhues i Raiffeisen Bank në Kosovë	7
Struktura organizative	8
Vizioni dhe Misioni i Raiffeisen Bank në Kosovë	9
Raiffeisen Bank International	10
Ekonomia në Kosovë	17
Raiffeisen Bank në Kosovë – përmbledhje e shkurtër	13
Korporatat	21
Thesari	22
Biznesi retail	25
Bizneset e vogla	25
Mikrobizneset	25
Individët	26
Zhvillimi dhe menaxhimi i produkteve	26
Rrjeti i distribuimit	27
Shërbimi për klientë	29
Menaxhimi i kredisë dhe risku	30
Operacionet	31
Organizimi dhe menaxhimi i proceseve	33
Teknologjia informative	33
Trajnimi dhe menaxhimi i punonjësve	34
Pasqyrat financiare	37
Raiffeisen – shpjegim i termave	38
Adresat dhe kontaktet	40
Grupi RBI	42

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Mbikqyrës



Zonja dhe zotërinj,

Viti 2011 ishte një vit i suksesshëm për ne. Zhvillimet në Evropë dhe posaçërisht në shtetet periferike të eurozonës, kanë ndikuar edhe tek grupi ynë i drejtuar nga Raiffeisen Bank International AG (RBI), e cila është kompania amë e Raiffeisen Bank në Kosovë. Ekspozimi i grupit tonë ndaj shteteve periferike të eurozonës tradicionalisht ka qenë shumë i kufizuar, prandaj edhe nuk ka pasur ndikim të drejtpërdrejtë në aktivitetet tona afariste. Megjithatë, ka qenë e pamundur për ne t'i shmangemi ndikimeve të zhvillimeve të përgjithshme të tregut pas krizës së borxheve shtetërore.

RBI dhe bankat në përgjithësi janë duke u përballur me rregulla të reja. Ne ende mendojmë se këto rregulla janë prezantuar në një kohë të vështirë dhe me nxitim. Rregullat e prezantuara nga Autoriteti Bankar Evropian (EBA) në fund të muajit tetor sipas së cilave raporti i kapitalit themeltar duhet të jetë 9 për qind deri në fund të qershorit bën presion mbi shumë banka në Evropë. Megjithatë, ne – për të qenë më të saktë Grupi RZB – jemi të përgatitur mirë për ta arritur këtë. Ne kemi marrë masa gjithëpërfshirëse, të cilat përbëhen edhe nga disa masa të tjera të caktuara. Po ashtu, si grup jemi në pozitë të mirë për të arritur profit, gjë e cila ndikon në rritjen e kapitalit tonë. Si rezultat i kësaj, ne mund t'i përmbushim kërkesat e parashtruara me rregullat e reja nga fondet tona vetanake.

Krahas përmbushjes së kërkesave të Autoritetit Bankar Evropian, RBI është duke punuar në arritjen e raportit prej 7% ashtu siç parashihet sipas rregullave të Basel III, rregulla të cilat rregullatorët austriakë i kanë vendosur si të obligueshme që nga fillimi i vitit 2013. Në fakt, rregullatorët austriakë kanë vendosur të prezantojnë rregullat e Basel III më herët sesa që ishte planifikuar dhe kanë filluar zbatimin e një pjese të këtyre rregullave që kanë të bëjnë me rritjen së volumit të kredive në Evropën Qendrore dhe Lindore. Ne nuk e konsiderojmë si një kufizim të madh obligimin që raporti kredi depozita të jetë 110 / 100 Euro. Meqenëse rritja e kreditimit është e lidhur ngushtë me rritjen ekonomike, është e arsyeshme që edhe kreditimi gjatë disa vjetëve të ardhshme të jetë i kufizuar. Kur flasim për trendin e rritjes, ne duhet të bëjmë dallime duke u bazuar në tregje të caktuara. Përderisa në eurozonë, ne jemi duke u ballafaquar me një krizë reale politike dhe të vazhdueshme, në Evropën Qendrore dhe Lindore, trendi ekonomik në rritje është duke vazhduar. Ky rajon është dhe do të vazhdojë të jetë gjenerator i rritjes për Evropën. Edhe nëse rritja ekonomike në rajonin e Evropës Qendrore dhe Lindore është zvogëluar prej 3.5 për qind sa ishte në vitin 2011 në 2.0 për qind në vitin 2012, kjo rritje është ende më e lartë se në eurozonë. Në fakt ky nuk është parashikim i pafavorshëm për ne.

Në këto rrethana të vështira, Grupi RBI ka gjeneruar profit prej 1.37 miliardë Euro, që është një rezultat solid, dhe ne me të drejtë mund të jemi krenar. Një gjë e cila e ka mundësuar këtë është fakti se tregjet në Evropën Qendrore dhe Lindore vazhduan të shënojnë në mënyrë të krahasueshme një rritje të lartë ekonomike, e cila rezultoi në përmirësime të rëndësishme në situatën tonë të riskut. Rezultatet tona konfirmojnë modelin tonë të qëndrueshëm të biznesit, i cili do të vazhdojë të sigurojë pozitën tonë konkurruese në treg!

Një shembull i mirë i një trendi në rritje të ekonomisë në Evropën Qendrore dhe Lindore është edhe Kosova. Në vitin 2011, ekonomia e Kosovës ka pasur një rritje vjetore të Bruto Produktit Nacional për 5 për qind duke paraqitur njëkohësisht edhe njëën nga normat më të larta të rritjes në rajon. Edhe sektori bankar në Kosovë po ashtu ka shënuar një rritje të vazhdueshme të profitit, asetëve, kredive dhe depozitave gjatë vitit 2011.

Kemi kënaqësinë të themi se Raiffeisen Bank në Kosovë ka luajtur një rol të rëndësishëm në tregun lokal bankar duke pasur një performancë të shkëlqyer. Raiffeisen Bank e ka përcjellur për së afërmi rritjen e tregut bankar duke ruajtur pozitën si banka e dytë më e madhe në Kosovë. Në vitin 2011, dega jonë në Kosovë ka mbetur banka me kapitalin më të madh në vend dhe ka ofruar një gamë të gjerë të produkteve dhe shërbimeve bankare për të gjithë klientët. Ne do të dëshironim të përmendim se rritja e përqindjes së tregut me çdo kusht nuk ka qenë qëllimi strategjik për Raiffeisen Bank në Kosovë. Ne kemi qenë dhe do të vazhdojmë të jemi të fokusuar në rritjen e portfolios së kreditimit me një kualitet të lartë.

Bordi Mbikëqyrës sinqerisht i falënderon të gjithë punonjësit dhe Bordin Menaxhues të Raiffeisen Bank në Kosovë për punën e tyre të palodhshme dhe përkushtimin e treguar gjatë vitit 2011. Këto rezultate të mira nuk do të ishin arritur pa përpjekjet dhe nivelin e lartë të profesionalizmit të tyre. Ne po ashtu do të dëshironim t'i falënderojmë të gjithë klientët tanë për besimin e tyre në Raiffeisen Bank në Kosovë. Ne jemi të bindur se së bashku do të jemi në gjendje të arrijmë rezultate të mira edhe në vitet në vijim.



Heinz Hödl
Kryetar i Bordit Mbikëqyrës

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Menaxhues



Viti 2011 ishte një vit mjaft i suksesshëm për ne i cili është dalluar me një rritje të rëndësishme dhe përmirësime të mëtutjeshme të treguesve kyç të performancës. Kemi vazhduar t'ju ofrojmë shërbime të një kualiteti të lartë bizneseve dhe individëve. Duke pasur parasysh sfidat dhe rrethanat e paparashikueshme ekonomike dhe financiare në Evropë, përqindja e tregut dhe rritja me çdo kusht nuk ka qenë synimi ynë kryesor. Megjithatë, ne kemi pasur një likuiditet mjaft të mirë sa i përket depozitave dhe e kemi rritur portfolion e kredive në mënyrë të kujdesshme duke u fokusuar më tepër në kualitetin sesa në kuantitetin e kredive. Si rezultat i një qasjeje të tillë, profiti i Raiffeisen Bank në Kosovë gjatë vitit 2011 është rritur duke arritur shifrën prej 12.4 milionë Euro.

Pas çmimit të ndarë nga UNDP / Oda Ekonomike Amerikane e Kosovës si banka më e mirë sa i përket përgjegjësisë ndaj shoqërisë ku vepron, përkushtimi ynë në këtë fushë ka vazhduar edhe më tutje gjatë vitit 2011 duke u përqendruar në përkrahje të sportit, artit, kulturës dhe mirëqenies sociale. Rezultatet tona të mira janë vlerësuar edhe nga revista e njohur ndërkombëtare Global Finance e cila na ka zgjedhur si Banka më e mirë në Kosovë për vitin 2011.

Duke iu referuar performancës së segmenteve tona afariste në detaje, performanca e përgjithshme e segmentit të individëve ishte mjaft e suksesshme. Bilanci i kredive ka shënuar rritje të vazhdueshme dhe kualiteti i kredive ishte i shkëlqyer. Të gjitha segmentet e bizneseve: mikrobizneset, bizneset e vogla dhe korporatat vazhduan të rriten në pajtim me strategjinë tonë duke u bazuar në kualitet dhe jo në kuantitet dhe në të njëjtën kohë të arrijnë rezultate të mira. Për të mbështetur aktivitetet tona të biznesit, ne kemi vazhduar t'ju ofrojmë klientëve shërbime të një kualiteti të lartë për klientë duke investuar dhe përdorur teknologjinë e fundit në infrastrukturën tonë të teknologjisë informative dhe operacioneve.

Në një ambient biznesi mjaft sfidues, marrëdhëniet tona me klientë kanë ndryshuar gjatë vitit 2011. Ne kemi lëvizur nga një marrëdhënie statike tek krijimi i një marrëdhënie më dinamike dhe më të individualizuar me klientët tanë përmes zbatimit të strategjisë së menaxhimit të marrëdhënieve me klientë (Customer Relationship Management - CRM). Kjo na ka mundësuar që të identifikojmë nevojat dhe kërkesat e klientëve tanë dhe të sigurojmë se ne iu ofrojmë produktet dhe shërbimet përkatëse në kohën e duhur përmes degës apo përmes mënyrave të tjera të ofrimit të shërbimeve.

Në fund, do të doja të them se këto rezultate të kënaqshme nuk do të arriheshin pa aftësitë, përkushtimin dhe lojalitetin e punonjësve të bankës. Prandaj, në emër të Bordit Menaxhues do të doja ta shfrytëzoj këtë mundësi për të falënderuar të gjithë punonjësit për punën e tyre të palodhshme dhe rezultatet shumë të mira. Viti 2012 do të jetë një vit sfidues por unë jam i bindur se ne do të vazhdojmë të arrijmë rezultate dhe të zhvillojmë bankën në pajtim me synimet tona afatgjata.

Singerisht,
Robert Wright
Kryetar i Bordit Menaxhues

Bordi Menaxhues



Iliriana Toçi

Anëtare e Bordit
Menaxhues

Johannes Riepl

Anëtar i Bordit
Menaxhues

Shukri Mustafa

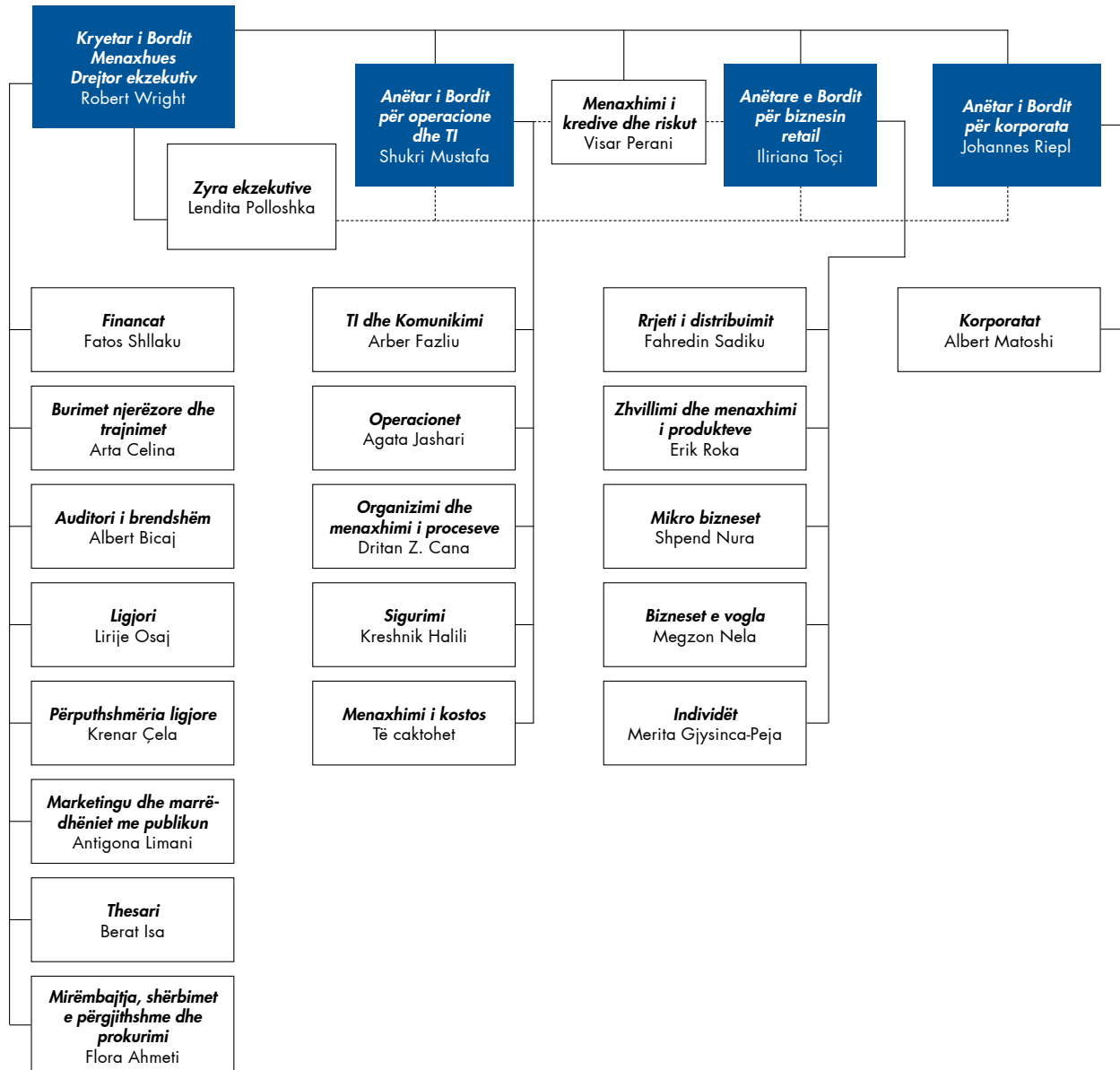
Anëtar i Bordit
Menaxhues

Robert Wright

Kryetar i Bordit
Menaxhues

Struktura organizative e Raiffeisen Bank në Kosovë

Deri më 31 dhjetor 2011



Vizioni dhe misioni i Raiffeisen Bank në Kosovë

Vizioni

Të jetë banka kryesore dhe universale në Kosovë.

Misioni

Të zhvillojë marrëdhënie afatgjata me klientë duke ju ofruar një gamë të gjerë të produkteve konkurruese dhe shërbime të një standardi të lartë.

Të jetë punëdhënësi më i mirë.

Raiffeisen Bank International – vështrim i shkurtër

Bankë udhëheqëse në Evropën Qëndrore dhe Lindore, duke përfshirë Austrinë

Raiffeisen Bank në Kosovë është degë e Raiffeisen Bank International AG (RBI), e cila e konsideron Evropën Qëndrore dhe Lindore (duke përfshirë Austrinë), si treg të saj. Për pothuajse 25 vjet, RBI është duke vepruar në rajonin e Evropës Qendrore dhe Lindore, ku sot ka një rrjet të bankave, kompanive lizing dhe një numri të madh të ofruesve të specializuar të shërbimeve bankare në 17 tregje. Si një bankë universale, RBI radhitet në mesin e bankave kryesore në rajon. Në rolin e fuqishëm të cilin e luajnë bankat, ndikon edhe brendi Raiffeisen, i cili është njëri nga brendet më të njohura në rajon. Pas procesit të bashkimit në vitin 2010, RBI funksionon si një grup i integruar në sektorin e korporatave dhe retail në Evropën Qendrore dhe Lindore duke ofruar produkte bashkëkohore bankare. Në fund të vitit 2011, rreth 56,000 punonjës i kanë shërbyer 13.8 milionë klientëve përmes 2,915 degëve në Evropën Qendrore dhe Lindore.

Në Austri, RBI është njëra ndër korporatat dhe bankat investuese kryesore. RBI ju shërben klientëve austriakë, por edhe klientëve ndërkombëtarë si dhe klientëve multinacionalë që veprojnë në Evropën Qendrore dhe Lindore. Për më tepër, RBI është e përfaqësuar në qendrat botërore financiare duke përfshirë këtu edhe degët dhe zyrat përfaqësuese në Azi. Në përgjithësi, RBI punëson rreth 59,000 punonjës dhe ka asete të përgjithshme prej përafërsisht 147 miliardë Euro.

RBI përmes bankave të rrjetit të saj vepron në këto vende të Evropës Qendrore dhe Lindore:

• Shqipëri	Raiffeisen Bank Sh.a.
• Bellorusi	Priorbank, OAO
• Bosnë dhe Hercegovinë	Raiffeisen Bank d.d. Bosna i Hercegovina
• Bullgari	Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD
• Kroaci	Raiffeisenbank Austria d.d.
• Republikën Çeke	Raiffeisenbank a.s.
• Hungari	Raiffeisen Bank Zrt.
• Kosovë	Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C.
• Poloni	Raiffeisen Bank Polska S.A.
• Rumani	Raiffeisen Bank S.A.
• Rusi	ZAO Raiffeisenbank
• Serbi	Raiffeisen banka a.d.
• Sllovaki	Tatra banka, a.s.
• Sloveni	Raiffeisen Banka d.d.
• Ukrainë	VAT Raiffeisen Bank Aval

Si kompani amë e këtyre bankave, RBI në shumicën e rasteve ka në pronësi afër apo 100 për qind të aksioneve.

Zhvillimi i RBI

RBI është themeluar në tetor të vitit 2010 përmes bashkimit të Raiffeisen International dhe fushave kryesore të biznesit të Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB). Pozita e RBI si njëra nga bankat udhëheqëse në Evropën Qendrore dhe Lindore (duke përfshirë Austrinë) është forcuar edhe më tutje pas bashkimit. RBI është e renditur në bursën e Vjenës që nga 25 prill 2005 (deri më 12 tetor 2010 si Raiffeisen International). Aksionet janë të paraqitura në disa tregues kryesor kombëtar dhe ndërkombëtar, duke përfshirë ATX dhe Bankat EURO STOXX. RZB është aksionari kryesor edhe pas bashkimit, duke qenë kështu pronare e rreth 78.5 për qind të aksioneve. Pjesa tjetër e mbetur e aksioneve prej 21.5 për qind janë të lira në treg.

RZB ishte formuar në vitin 1927 si "Genossenschaftliche Zentralbank" (GZB). Raiffeisen ka filluar punën e saj në Evropën Qendrore dhe Lindore qysh në vitin 1987, kur ka hapur bankën e parë të RBI në Hungari. Bankat tjera të RBI kanë vazhduar të hapen në vende të ndryshme në Evropë deri në vitin 2000, ndërsa pas këtij viti Raiffeisen e ka zgjeruar rrjetin e saj përmes blerjeve të bankave ekzistuese në shtete të caktuara të Evropës Qendrore dhe Lindore. Këto kompani ishin të kombinuara në kompani Holding të cilat që nga vitit 2003 deri në tetor të vitit 2010 kanë operuar në emër të Raiffeisen International. Raiffeisen International është renditur në bursë në prill të vitit 2005 në mënyrë që financojë rritjen e saj në mënyrë sa më efikase. RBI më pas është themeluar në vitin 2010 përmes bashkimit të Raiffeisen International dhe fushat kryesore të biznesit të RZB.

125 vjet të Raiffeisen në Austri

Baza e fuqishme e Raiffeisen në Austri është vendosur para 125 vjetësh. Kooperativa e parë austriake për kreditim është themeluar në Mühlendorf, një fshat në Austrinë e ulët, në vitin 1886. Kooperativat lokale brenda një kohe shumë të shkurtër filluan të punojnë së bashku dhe si rrjedhojë kanë financuar kooperativa rajonale duke dëshmuar kështu natyrën e shumëllojshme të organizatës së Raiffeisen. Kjo jo vetëm që ka ndihmuar në rritjen e pozitës së tyre në treg por edhe ka mundësuar kontrollimin më të mirë të menaxhimit dhe riskut. Shumë produkte dhe shërbime të kooperativave janë krijuar si rezultat i rritjes së profesionalizmit dhe integritit në tregje. Në mesin e vitit 2011, Grupi Bankar Austriak - Raiffeisen Banking Group Austria (RBG) – grupi më i madh bankar në vend ka menaxhuar 83.8 miliardë Euro të depozitave të klientëve (duke përfshirë kursimet e shoqërive ndërtuese) prej të cilave diku afër 50.3 miliardë Euro janë mbajtur si kursime. Me një përqindje të tregut prej 32.2 për qind, Grupi RBG ka vazhduar të zgjerojë rolin e tij si lider në treg në mesin e bankave austriake. RBG ka arritur këtë pozitë të fuqishme në treg përmes një rritjeje të shëndoshë organike.

Më shumë informacione lidhur me këtë, mund të gjeni në www.rbinternational.com dhe www.rzb.at.



Treguesit makroekonomikë në Kosovë

Shënim: Përmbledhja në vijim është bazuar në të dhënat e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, Fondit Monetar Ndërkombëtar dhe Ministrisë së Financave të Republikës së Kosovës.

Përmbledhje e aktiviteteve politike dhe ekonomike

Zhvillimet politike në Kosovë në vitin 2011 janë karakterizuar me zgjedhjen e presidentes së Kosovës, Atifete Jahjaga dhe krijimin e qeverisë pas gjashtë muajsh përfaqësimi të përkohshëm të institucioneve shtetërore. Ky zhvillim ka shtyrë po ashtu në inicimin e reformave legjislativë për zgjedhjen e Presidentit dhe deputetëve të Parlamentit të Kosovës. Në pranverë, Bashkimi Evropian (BE) ka ndërmjetësuar bisedimet në mes të Kosovës dhe Serbisë si rezultat janë arritur disa marrëveshje, në mesin e të cilave liria e lëvizjes dhe menaxhimi i integruar i kufijve. Bisedime të tilla vazhdojnë të zhvillohen edhe gjatë vitit 2012.

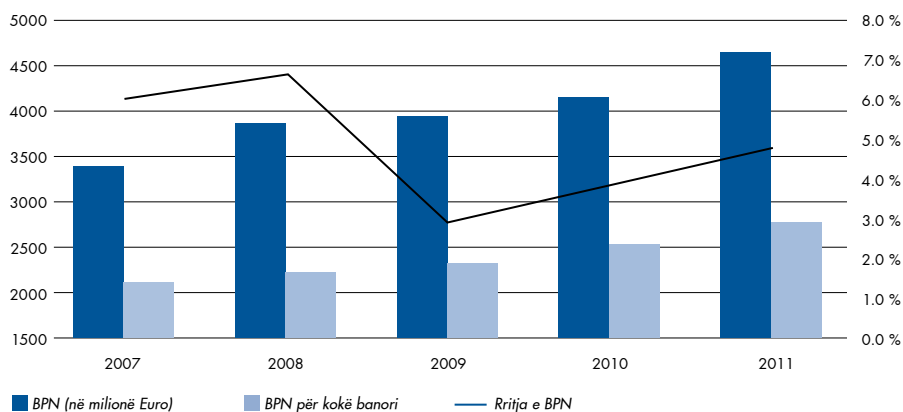
Si masë e reciprocitetit ndaj mospranimit të mallrave kosovare në dhe përmes Serbisë, Qeveria e Republikës së Kosovës ka vendosur të ndërmarrë masa për ndalimin e hyrjes së mallrave dhe shërbimeve të Serbisë në Kosovë për një periudhë prej përafërsisht dy muajsh, para se të arrihej një marrëveshje në bisedimet e ndërmjetësuar nga BE. Si përgjigje ndaj këtyre zhvillimeve, qytetarët serbë në veri të Kosovës kanë vendosur barrkada në rrugët kryesore dhe kjo ka sjellë deri tek përleshjet fizike me forcat e KFOR-it, i cili në pajtim me mandatin e tij është përgjegjës për të siguruar lirinë e lëvizjes në Kosovë.

Pas një rritjeje të konsiderueshme prej 30-50 për qind të pagës për shumicën e punonjësve në sektorin publik, Fondi Monetar Ndërkombëtar e ka tërhequr marrëveshjen 'stand-by' me qeverinë e Kosovës me arsyetimin se kjo rritje pagash nuk ka qenë pjesë e marrëveshjes. Pas tërheqjes së disa ofertuesve, qeveria ka shpallur anulimin e tenderit për privatizimin e kompanisë publike Postës dhe Telekomit të Kosovës (PTK). Procesi i privatizimit është planifikuar të bëhet në vitin 2012. Punët në autostradën e parë në Kosovë kanë vazhduar gjatë vitit 2011 ndërsa në muajin nëntor janë lëshuar në qarkullim 38 kilometrat e parë të kësaj autostrade. Ndërtimi i autostradës do të vazhdojë edhe gjatë vitit 2012.

Treguesit makroekonomikë

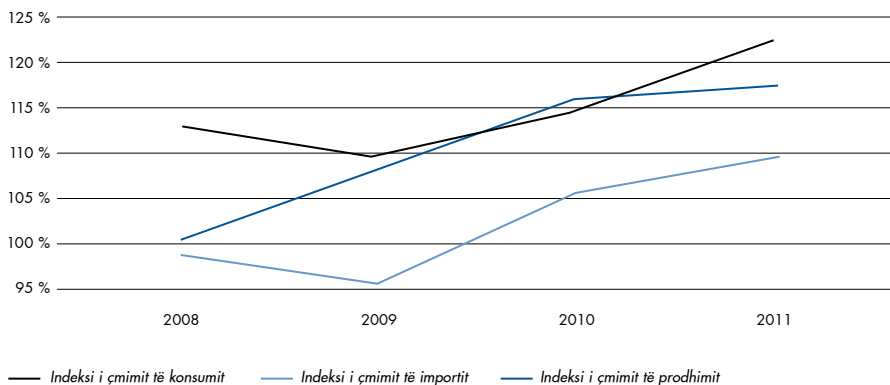
Në vitin 2011, ekonomia e Kosovës ka shënuar një rritje të Bruto Produktit Nacional (BPN) për 5 për qind duke paraqitur kështu një rritje më të mëdha në rajon. Shtytësit kryesorë të një rritjeje të tillë janë ardhja e vazhdueshme e remitancave, një trend në rritje të lëshimit të kredive nga ana e bankave dhe investimet kapitale. Ndërsa, ende mbetet në nivelin e njëjtë shkalla e papunësisë prej përafërsisht 45 për qind, mbështetja në import si rezultat i së cilës krijohet një deficit i lartë dhe lëvizja e inflacionit si rezultat i reagimeve të ndjeshme ndaj çmimeve globale, posaçërisht çmimeve të ushqimit dhe naftës.

Rritja ekonomike



Konsumi dhe investimet janë dy përbërësit kryesorë të bruto produktit nacional. Konsumi privat ka shënuar rritje ndërsa konsumi publik ka shënuar rënie. Rritja pozitive e investimeve të huaja të drejtpërdrejta është ruajtur gjatë këtij viti, edhe pse me një trend më të ulët. Në anën tjetër, remitancat nga bashkatdhetarët kanë shtyrë dhe kanë kontribuar në zvogëlimin e bilancit tregtar negativ. Që nga fillimi i vitit 2010, inflacioni ka shënuar rritje të vazhdueshme dhe është stabilizuar vetëm në mes të vitit 2011. Indeksi i çmimit të konsumit e ka përcjellë këtë trend si rezultat i mbështetjes në importim të lëndës së parë.

Inflacioni

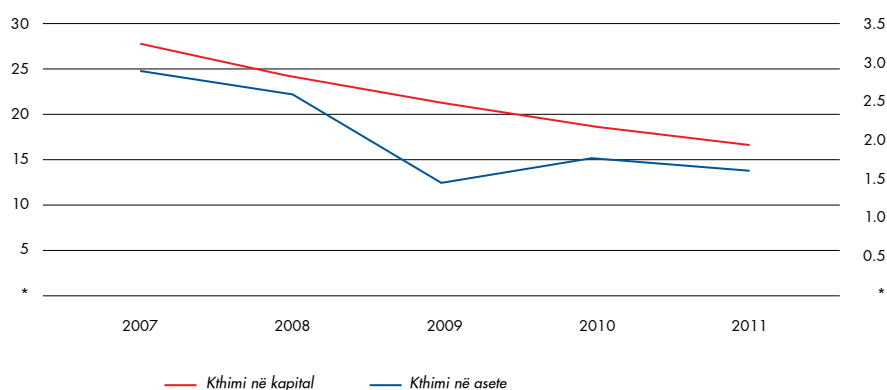


Sektori financiar në Kosovë

Gjatë vitit 2011, sektori financiar në Kosovë vazhdon të ketë kapital të mjaftueshëm, të jetë likuid dhe profitabil. Kreditë me probleme ishin 5.7 për qind, një rritje e lehtë prej 5.2 për qind sa ishin në vitin 2010. Por kjo rritje reflekton më tepër klasifikimin më të kujdesshëm të kredive nga ana e bankave sesa rënien e kualitetit të kredisë. Për më tepër, në të gjitha bankat e rëndësishme, kreditë me probleme janë tërësisht të mbuluara me rezerva. Rritja e vazhdueshme e aktiviteteve në sektorin bankar është karakterizuar me një rritje më të ulët në pjesën e parë të vitit, por një rritje më të theksuar gjatë muajve të verës dhe në vjeshtë.

Sektori financiar në Kosovë ka vazhduar të dominohet nga sektori bankar, 90 për qind e të cilit është pjesë e bankave me kapital të huaj. Sipas indeksit të Herfindahl-Hirschman, niveli i lartë i përqendrimit në treg ka shënuar rënie që nga viti 2008. Shumica e bankave kanë konsoliduar infrastrukturën e tyre në territorin e Kosovës dhe kjo është reflektuar në shpenzime më të vogla. Rimëkëmbja e aktiviteteve ekonomike në vend dhe në ekonominë globale ka ndikuar në rritjen e besimit tek bankat komerciale, dhe kjo më pas është reflektuar në rritje të aktiviteteve kredituese për ekonominë dhe investime më të mëdha në letra me vlerë në tregjet e huaja.

Fitimi i bankave



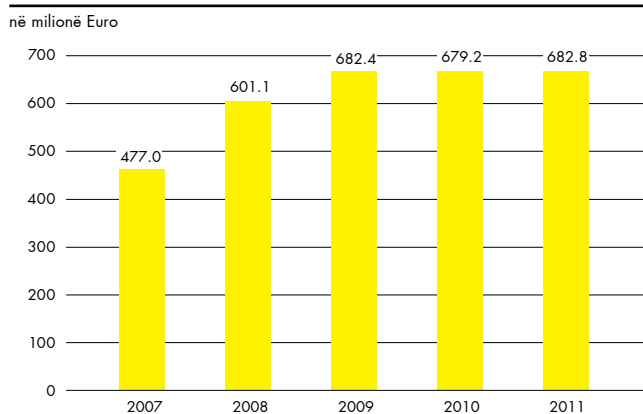


Raiffeisen Bank në Kosovë

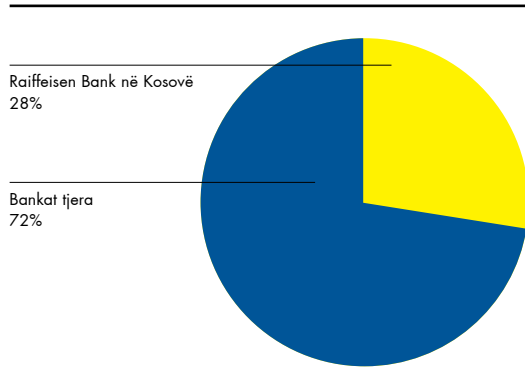
Shënim: Përmbledhja në vijim është bazuar në rezultatet financiare të botuara nga bankat komerciale në përputhje me rregullat e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës.

Gjatë vitit 2011, sektori bankar në Kosovë ka vazhduar të mos ndikohet drejtpërdrejtë nga kriza në eurozonë. Kjo mund të vërehet edhe nga rritja e profitit dhe asetëve të përgjithshme të bankave komerciale. Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të jetë njëra nga bankat kryesore të sektorit bankar në Kosovë. Totali i asetëve të Raiffeisen Bank në fund të vitit 2011 ishte 682.8 milionë Euro. Përqindja e pjesëmarrjes së Bankës në tregun bankar të Kosovës sa i përket asetëve ishte 28 për qind.

Asetet e përgjithshme në Raiffeisen Bank në Kosovë

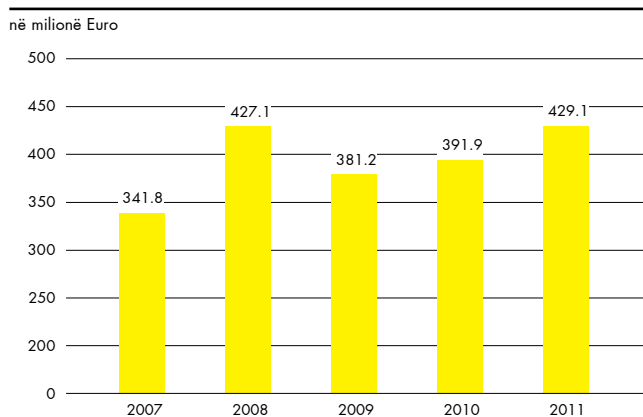


Totali i asetëve - Pjesëmarrja në treg

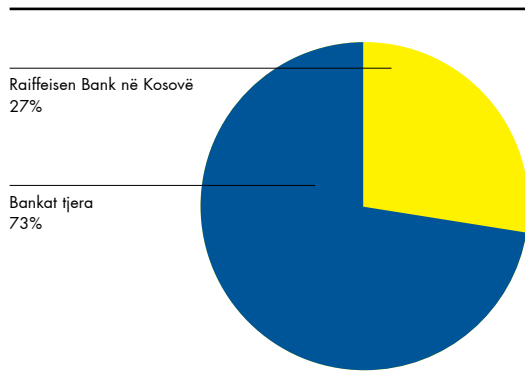


Sektori financiar ka vazhduar të jetë njëri ndër burimet kryesore të investimeve financiare dhe vazhdon të jetë një nga shtyllat kryesore të stabilitetit në vend. Kreditë dhe paradhëniet në sektorin bankar të Republikës së Kosovës në vitin 2011 janë rritur për 28 për qind në 1.6 miliardë Euro (2010: 1.3 miliardë Euro). Ndërsa pjesëmarrja e Raiffeisen Bank në tregun e kredive dhe paradhënieve ishte 27 për qind e sektorit bankar në Kosovë.

Kreditë dhe paradhëniet në Raiffeisen Bank në Kosovë

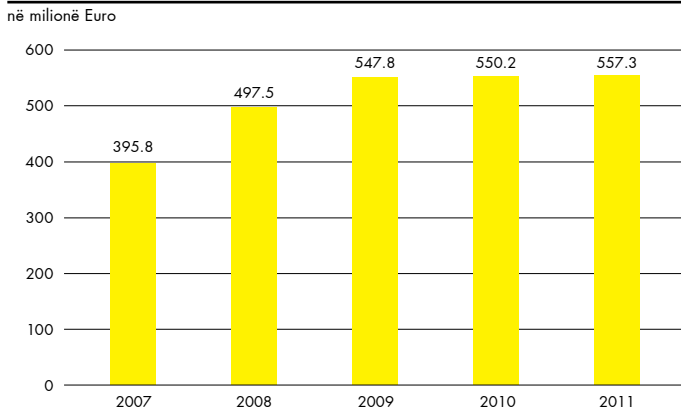


Kreditë dhe paradhëniet – pjesëmarrja në treg

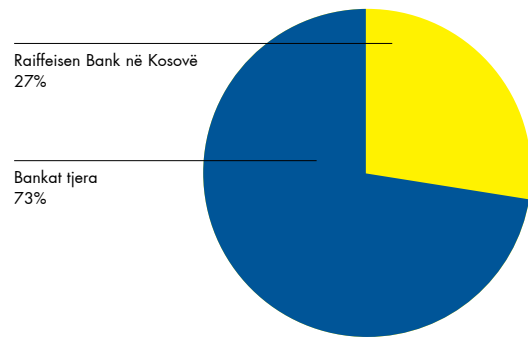


Depozitat e klientëve në vitin 2011 në Raiffeisen Bank ishin 557.3 milionë Euro (2010: 550.2 milionë Euro). Totali i depozitave në sektorin bankar të Kosovës ishte 2.1 miliardë Euro ndërsa pjesëmarrja e Raiffeisen Bank në treg sa i përket depozitave ishte 27 për qind.

Depozitat e klientëve në Raiffeisen Bank në Kosovë

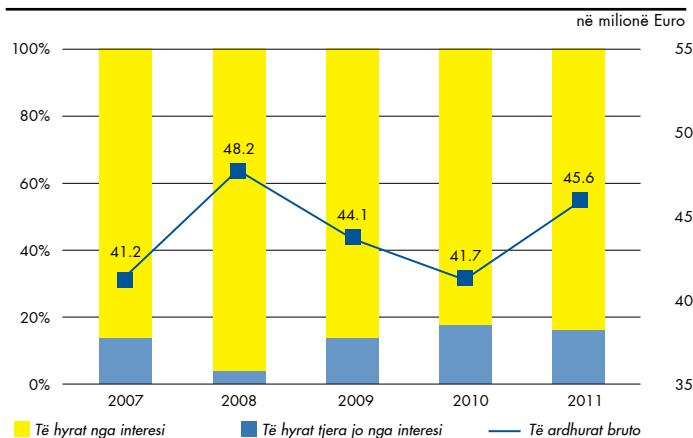


Depozitat e klientëve – pjesëmarrja në treg



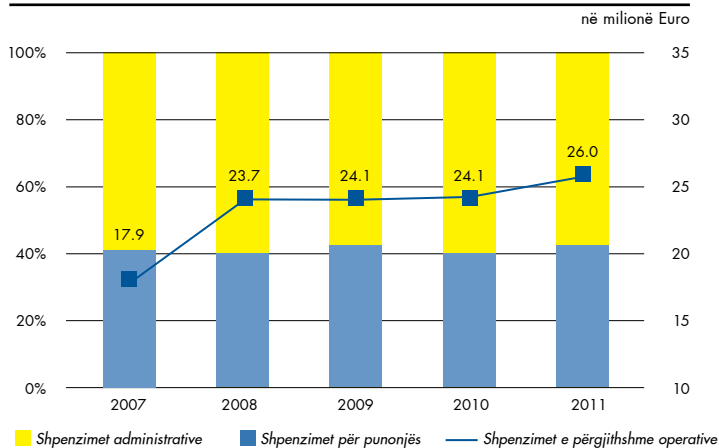
Raiffeisen Bank vazhdoi të jetë profitabile edhe në vitin 2011. Profiti i arritur ishte 12.4 milionë Euro, që paraqet një rritje të konsiderueshme në krahasim me vitin 2010 (2010: 10.2 milionë Euro). Në përgjithësi, të hyrat në banka vijnë kryesisht nga kreditë dhe bizneset e klientëve vendorë. Kjo tregon se të hyrat janë gjeneruar në territorin e Kosovës dhe nuk ndikohen nga kriza e vazhdueshme në disa nga vendet e Bashkimit Europian. Në vijim është paraqitur struktura e të hyrave të Raiffeisen Bank në Kosovë për vitin 2011:

Zhvillimi dhe struktura e të hyrave bruto në Raiffeisen Bank në Kosovë



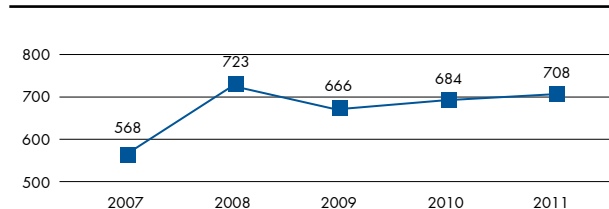
Shpenzimet operative (duke përfshirë zhvlerësimin e asetëve fikse) të Raiffeisen Bank në Kosovë deri më 31 dhjetor 2011 ishin 22.9 milionë Euro. Raporti i shpenzimeve / të hyrave ishte 57.3 për qind që është një përmirësim për një pikë përqindjeje në efektivitetin e kostos në krahasim me vitin 2010. Kostoja e punonjësve përmban edhe kostot e punonjësve sa i përket trajnimeve dhe zhvillimeve tjera profesionale, kosto kjo e cila vazhdon të jetë një pjesë e rëndësishme e shpenzimeve operacionale përderisa Banka vazhdon të rrisë numrin e punonjësve dhe të investojë në zhvillimin e tyre profesional.

Zhvillimi i shpenzimeve operative në Raiffeisen Bank në Kosovë



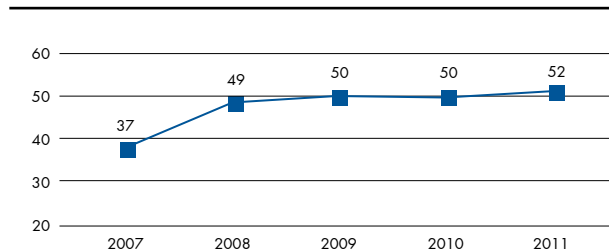
Deri më 31 dhjetor të vitit 2011, Raiffeisen Bank në Kosovë kishte 708 punonjës.

Numri i punonjësve të Raiffeisen Bank në Kosovë

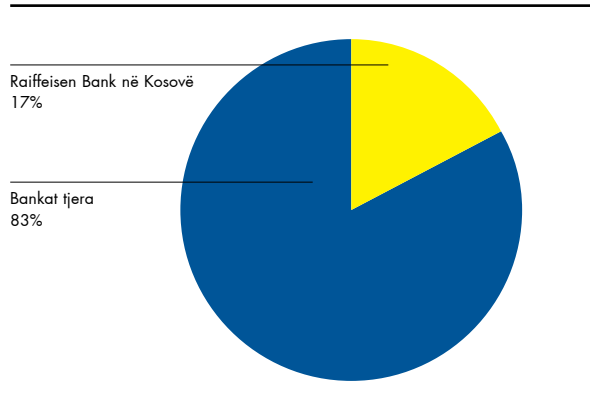


Numri i degëve të Raiffeisen Bank, bankomatëve dhe pikave të shitjes ka vazhduar të rritet, duke bërë të mundur që qytetarët të kenë qasje më të lehtë në produktet bankare. Deri më 31 dhjetor 2011, Raiffeisen Bank në Kosovë ka vepruar përmes 52 degëve dhe nëndegëve të saj duke mbuluar gjithë territorin e Kosovës. Rrjeti i degëve përbëhet nga 8 degë kryesore, 42 degë dhe nëndegë, një degë për Premium Banking dhe një degë për korporata. Rrjeti i degëve të Raiffeisen Bank në Kosovë paraqet 17 për qind të totalit të degëve të sektorit bankar në Kosovë.

Numri i degëve dhe nëndegëve të Raiffeisen Bank në Kosovë



Degët bankare – përqindja e tregut





Korporatat

Sikur edhe në vitet paraprake, edhe në vitin 2011 si prioritete kryesore të segmentit të korporatave ishin fokusi tek klientët, profiti i qëndrueshëm dhe likuiditeti i fuqishëm. Ne e kemi përdorur kapitalin e lartë dhe likuiditetin në të mirë të klientëve, gjë e cila rezultoi në rritje të konsiderueshme të transaksioneve për të mbështetur kërkesat e bizneseve dhe përfundimin e vitit me të hyra të interesit dhe tarifave dukshëm më të mëdha. Si bankë universale, ne kemi vazhduar t'ju ofrojmë kompanive të mëdha një gamë të gjerë të produkteve bankare duke përfshirë kreditimin, menaxhimin e keshit, letërkreditë, depozitat dhe këmbimin valutator.

Çdo vit përcillet me sfida të caktuara ndërsa viti 2011 është karakterizuar me rrethana të brishta ekonomike. Raiffeisen Bank në Kosovë ka mbetur njëra ndër kreditorët më të mëdhenj të korporatave në Kosovë me një pjesëmarrje mbi 50 për qind në tregun bankar për korporata. Kreditë e reja për korporata në vitin 2011 janë rritur për 52 për qind në krahasim me vitin paraprak. Edhe profiti ishte po ashtu i lartë, me më shumë të hyra nga interesi dhe shpenzime më të ulta në krahasim me vitin 2010. Depozitat e klientëve kanë mbetur të qëndrueshme përgjatë vitit dhe kjo tregon besueshmërinë e klientëve në bankë dhe në brendin e bankës sonë. Zbatimi i programit për menaxhimin e marrëdhënieve me klientë (Customer Relationship Management - CRM) është konsideruar një hap i rëndësishëm drejt rritjes së efikasitetit të procesit tonë të shitjes dhe të rritjes së kualitetit të shërbimeve bankare për klientët tanë.

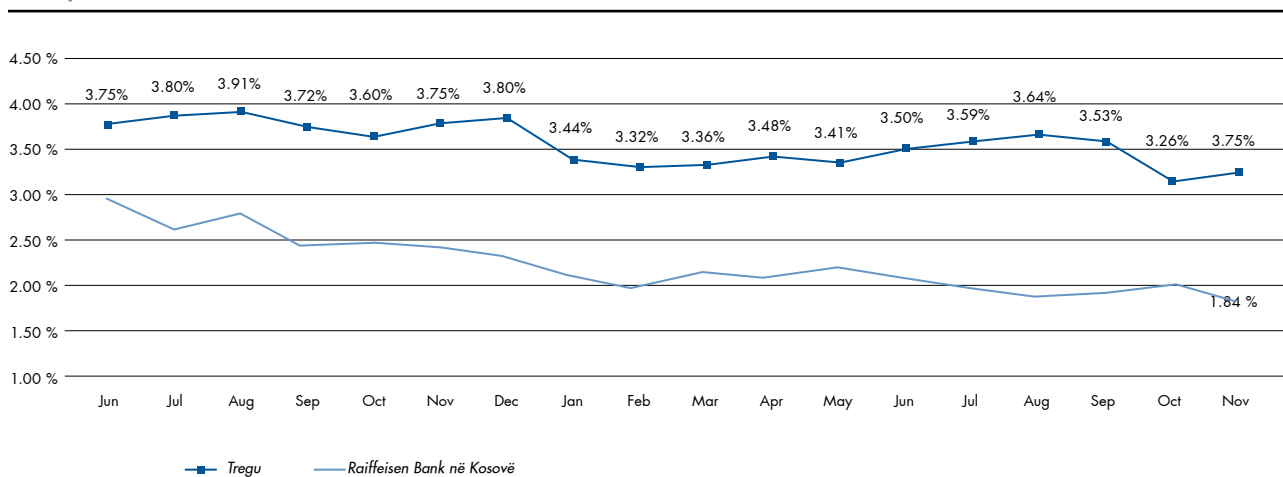
Në linjë me strategjinë tonë për mirëmbajtjen e një portfolio të shëndoshë, ne do të vazhdojmë ta zvogëlojmë edhe më tutje riskun duke u kujdesur për portfolion tonë të kredisë. Kështu, në vitin 2011 ne kemi zvogëluar aktivitetet që nuk janë të lidhura me klientët dhe që ne i konsiderojmë si jo qenësore. Ne po ashtu kemi punuar shumë për të siguruar kualitetin e aseteve, duke zhvilluar vlerësimin e kujdesshëm të riskut para se të japim një kredi të re apo të ristrukturojmë një kredi ekzistuese. E gjithë kjo është bërë me qëllim që ta ruajmë vlerën në maksimum, duke pasur parasysh se është rritur pasiguria makroekonomike. Në përgjithësi, ne po hyjmë në vitin 2012 me një strategji të qartë, një pozitë të fuqishme financiare dhe një përkushtim të palëkundur për të përkrahur klientët tanë në muajt dhe vitet që vijnë.

Thesari

Tregu i parasë në Kosovë dhe kostoja e saj

Viti 2011 ishte një vit i suksesshëm sa i përket mbledhjes dhe konsolidimit të depozitave. Banka ka vazhduar të ketë depozitat themelore nga klientët. Rritja e besimit në sektorin financiar, posaçërisht në brendin e Raiffeisen Bank në Kosovë, ka ndikuar që likuiditeti në Bankë të mbetet në nivele të kënaqshme, duke zvogëluar kështu koston e likuiditetit në baza vjetore.

Kostoja e fondeve



Menaxhimi i kujdesshëm i asetëve dhe detyrimeve i ka mundësuar Raiffeisen Bank ta ruaj koston më të ulët të fondeve në treg në krahasim me konkurrencën; kjo më pas ka mundësuar norma më të ulëta interesi për produkte të caktuara. Megjithatë, kostoja e likuiditetit në Kosovë mbetet e lartë si rezultat i lëvizjes së normës së interesit dhe parametrevë të riskut të vendit në Kosovë.

Letrat me vlerë

Mbajtja e bondeve qeveritare në Bankë është rritur në vendet e Organizatës për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik (Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD). Deri në fund të vitit 2011, Banka ka pasur bonde qeveritare të vendeve të OECD në vlerë prej 62.4 milionë Euro, që është një rritje prej 22.5 milionë Euro në krahasim me periudhën e njëjtë të vitit 2010.

Derivatet financiare

Portfolio e normave të interesit të kundërkëmbimit (swaps) ishte 32.7 milionë Euro. Në vitin 2011, banka ka përdorur 18 milionë Euro nga normat e interesit të kundërkëmbimit (Interest Rates Swaps - IRS) për të mbështetur certifikatën e negociimit për portfolion e letrave me vlerë. Niveli i përgjithshëm i shumës së nocionit në IRS është 32.7 milionë Euro në fund të vitit 2011, shumë kjo e cila përdoret për të mbështetur riskun e normave të interesit, kreditë dhe pozitën e letrave me vlerë. Shpërndarja e kredisë ka një ndikim negativ në relacionin e mbështetjes të letrave themelore me vlerë, posaçërisht në pjesën e dytë të vitit 2011.

Likuiditeti dhe menaxhimi i riskut

Banka e menaxhon likuiditetin e saj të përgjithshëm dhe menaxhimin e riskut të interesit përmes komitetit të asetëve dhe detyrimeve që përfshin edhe departamentin e Thesarit. Rritja e depozitave ka treguar një rritje të dukshme përderisa rritja e portfolios së kredive ka qenë e qëndrueshme. Ky kombinim ka prodhuar nivele më të ulëta të likuiditetit në vitin 2011, në krahasim me vitin 2010. Përqindja e asetëve likuide në krahasim me asetet e përgjithshme në fund të vitit 2011 ishte 28 për qind ndërsa në vitin 2010 ishte 37 për qind.

Afarizmi nga këmbimi valutor

Afarizmi nga këmbimi valutor ka sjellë pothuajse më shumë se 1.8 milionë Euro të hyra në vitin 2011. Kjo është 33 për qind më shumë sesa në vitin 2010 duke bërë njëkohësisht që viti 2011 të ishte viti më i suksesshëm sa i përket të hyrave nga këmbimi valutor. Raiffeisen Bank vazhdon të mbetet banka më profitabile sa i përket këmbimit valutor në Kosovë. Për më tepër, afarizmi nga këmbimi valutor ka ndikuar në rritjen e të hyrave nga komisionet për transferim të mjeteve.

<i>(në milionë Euro)</i>	2007	2008	2009	2010	2011
Të ardhurat nga këmbimi valutor	1,052	1,073	1,392	1,326	1,766

Kosova është një vend që e përdor Euron si valutë. Ndërsa përdorimi i kësaj valute imponon kufizimet në aktivitetet e këmbimit valutor.



Luginat e Rugovës, Pejë

Biznesi retail

Bizneset e vogla

Raiffeisen Bank vazhdon të mbështesë dhe të financojë bizneset e vogla me produkte dhe shërbime që janë të përgatitura posaçërisht për këtë segment. Në vitin 2011, ne kemi arritur të rrisim financimin ndaj bizneseve të vogla për 4.3 për qind në krahasim me vitin paraprak, edhe përkundër faktit se kreditë në vlerë prej 8.5 milionë Euro të 17 klientëve të suksesshëm janë transferuar tek segmenti i korporatave. Kjo rritje e financimit i ka mundësuar segmentit të bizneseve të vogla ta rrisë portfolion e kredive për 2.1 për qind përderisa numri i bizneseve të vogla në fund të vitit 2011 ishte 1,152 klientë. Edhe numri i klientëve tanë të rinj ka shënuar një rritje të shpejtë, rritje kjo që ishte më shumë se 200 për qind në krahasim me vitin paraprak.

Duke pasur parasysh këto zhvillime, Raiffeisen Bank ka ruajtur pozitën kryesuese në treg duke pasur një përqindje të tregut të bizneseve të vogla në sektorin bankar prej përafërsisht 38 për qind. Ne i kemi inkurajuar bizneset e vogla për të rritur biznesin e tyre me transaksione përmes bankës sonë duke i ofruar një gamë të gjerë të produkteve, të përgatitura për nevojat e tyre.

Mikrobizneset

Raiffeisen Bank ka qenë aktive duke i ofruar produkte dhe shërbime bankare edhe mikrobizneseve. Viti 2011 mund të përmbledhet si një vit i një zhvillimi të qëndrueshëm të këtij segmenti duke qenë në linjë me nevojat dhe kërkesat e menaxhmentit dhe tregut financiar.

Segmenti i mikrobizneseve ka arritur rezultate mjaft të mira edhe në kualitetin e performancës edhe në përqindjen e tregut. Gjatë vitit 2011, numri i kredive të reja është rritur për 51 për qind në krahasim me vitin paraprak ndërsa numri i kredive të proceduara është rritur për 20 për qind. Shuma e disbursuar gjatë kësaj periudhe ishte 14 për qind më shumë sesa në vitin 2010.

Edhe në segmentin e agro bizneseve, numri i kredive gjatë vitit 2011 është rritur për 55 për qind dhe një rritje prej 42 për qind për shumën e disbursuar. Kreditë e reja kanë shënuar rritje për 21 për qind në krahasim me vitin paraprak. Raiffeisen Bank dhe USAID kanë arritur një marrëveshje për financimin e bizneseve të reja, të cilat në vitin 2012 do t'i mundësojnë një numri të konsiderueshëm të klientëve të përfitojnë nga kjo mbështetje financiare. Për më tepër, bashkëpunimi që kemi me Ministrinë e Bujqësisë dhe USAID në mënyrë që të zhvillojmë, mbështesim dhe të financojmë agro bizneset tregon se banka synon të rrisë mbështetjen për këtë sektor, të cilin e konsideron të jetë njëri nga shtyllat kryesore për zhvillimin ekonomik të vendit.

Ne kemi vazhduar të kemi një vizion të qartë për segmentin e bizneseve të vogla dhe e kemi dëshmuar se "si arrihet marrëveshja afatgjatë me klientët tanë". Gjatë vitit 2011 janë bërë po ashtu shumë ndryshime për të përmirësuar kualitetin e shërbimeve si dhe karakteristikat e produkteve tona ekzistuese.

Individët

Edhe në segmentin e individëve janë ndërmarrë disa iniciativa të rëndësishme gjatë vitit 2011. Disa nga iniciativat kryesore përfshijnë edhe programin për menaxhimin e marrëdhënieve me klientët (Customer Relationship Management - CRM), përmirësimin e ofertës sonë për kreditë hipotekare dhe prezantimin e një numri të konsiderueshëm të fushatave të marketingut. Në përgjithësi në vitin 2011, ne kemi arritur ta rrisim volumin e kredive për individë për 19 për qind përdërisa rritja e portfolios aktuale në krahasim me vitin paraprak ishte 8.5 për qind. Në të njëjtën kohë, ne kemi arritur të përmirësojmë edhe kualitetin e portfolios sonë bankare. Në vitin 2011, depozitat e klientëve kanë shënuar një rritje prej 3.5 për qind në krahasim me vitin 2010. Ndërsa, Raiffeisen Bank ka vazhduar të jetë një zgjedhje e preferuar për shumë klientë të rinj të cilët kanë depozituar paratë në bankën tonë.

Sa i përket shërbimeve tona Premium Banking, Raiffeisen Bank ka siguruar se klientët e saj Premium kanë pasur rast të diskutojnë në detaje planet e tyre financiare dhe investuese me zyrtarin e tyre bankar i cili vepron si menaxher personal i klientëve Premium. Përveç kësaj, klientët Premium kanë përparësi të ndryshme siç është kartela e veçantë Premium dhe ofrimi i shërbimeve dhe produkteve të përcaktuara për këtë segment. Një qasje e tillë ndaj klientit duke pasur parasysh nevojat dhe kërkesat e secilit, besojmë se është qenësore për të krijuar marrëdhënie afatgjata me klientët tanë. Tani për tani, ne kemi arritur ta krijojmë infrastrukturën ndërsa do të vazhdojmë tutje edhe me shërbimet tjera. Kjo qasje është vlerësuar nga klientët dhe kjo dëshmohet më së miri me rritjen e numrit të klientëve dhe portfolios së kredive. Numri i klientëve të rinj Premium është rritur për 23 për qind ndërsa portfolio e kredive është rritur për më shumë se 20 për qind.

Menaxhimi dhe zhvillimi i produkteve

Duke pasur parasysh ndryshimin e ambientit afarist, edhe marrëdhënia jonë me klientët ka ndryshuar gjatë vitit 2011, duke kaluar nga një marrëdhënie më statike tek një marrëdhënie më dinamike dhe e individualizuar, e cila na mundëson të vazhdojmë të jemi konkurrent në tregun tonë. Programi për menaxhimin e marrëdhënieve me klientët (Customer Relationship Management - CRM), një strategji biznesi të cilën Raiffeisen Bank ka filluar ta përdorë për të menaxhuar marrëdhëniet me klientët, ka bërë të ndërtohet infrastruktura teknologjike, analizat e duhura, proceset dhe operacionet që do të mundësojnë përmirësimin e bashkëpunimit në mes të klientit dhe Bankës. Gjatë vitit 2011, Banka ka implementuar programin e CRM analitik, një projekt i cili përdoret edhe në bankat tjera të rrjetit Raiffeisen Bank International. Kjo na shërben si një bazë për të ruajtur bashkëpunimin dhe marrëdhënien me klientët tanë, duke na mundësuar që të identifikojmë kërkesat dhe nevojat e klientëve, të menaxhojmë fushatat e marketingut dhe të gjenerojmë të dhëna kualitative për punonjësit që punojnë në njësitë e shitjes. Kjo teknologji mundëson një databazë për një organizim më të mirë të dhënave të cilat mund të përdoren për të prodhuar të dhëna të tjera që do të ndikojnë drejtpërdrejtë në përmirësimin e shërbimeve për klientë.

Përveç bashkëpunimit dhe marrëdhënieve më dinamike me klientët tanë gjatë 2011, ne kemi zhvilluar një numër të produkteve dhe shërbimeve bankare që t'i ofrojmë klientit produktin e duhur në kohën e duhur. Produkti ynë i ri, kredi hipotekare i lëshuar gjatë nëntorit të vitit 2011, ofron norma të interesit fikse ose të ndryshueshme duke përfshirë edhe mënyra të ndryshme të pagesës së kredisë siç është mundësia për pagesë mujore apo pagesë së kryegjësë në përfundim të kredisë.

Ky produkt ka edhe karakteristika të reja siç janë prona dhe sigurimi i kthimit të kredisë si dhe mundësia për të ulur raportin ekzistues kredi/borxh. Përderisa ne jemi banka e parë në treg që ofrojmë sigurimin e kthimit të kredisë hipotekare, ne po ashtu e kemi zgjeruar gamën e produkteve të mbuluara nga sigurimi i kthimit të kredisë duke përfshirë këtu edhe produktin e mbitërheqjes dhe fleksi kredisë.

Duke pasur parasysh se sot jemi duke u ballafaquar me zhvillime të shpejta në ofrimin e shërbimeve elektronike, Raiffeisen Bank vazhdon të jetë njëra ndër bankat kryesuese në treg për ofrimin e shërbimeve të tilla. Në shtator të vitit 2011, ne e kemi zhvilluar një aplikacion të quajtur M-Banking, i cili mund të përdoret nga të ashtuquajturit telefona 'smart'. Aplikacioni M-banking përdoret për të shikuar bilancin e gjendjes në llogarinë bankare, për të ekzekutuar pagesa dhe aktivitete të tjera bankare. Ky aplikacion mund të përdoret nga të gjithë klientët e bankës të cilët kanë një llogari të hapur në Raiffeisen Bank ose dëshirojnë të fillojnë bashkëpunimin me bankën tonë. Ky aplikacion është i gatshëm në tri versione: aplikacioni WEB (është funksional në shumicën e telefonave ekzistues mobilë); aplikacioni iPhone (i mbështetur nga Apple); aplikacioni ANDROID (i mbështetur nga Google për telefonat mobilë Android).

Ne jemi fokusuar po ashtu edhe në sjelljen e risive në shërbimet tona ekzistuese, duke ndikuar në përmirësimin e mëtejshëm të disa produkteve gjatë vitit 2011. Në mënyrë që të mbulohen kërkesat dhe nevojat e klientëve, ne e kemi përmirësuar shërbimin tonë e-banking i cili tani ju jep mundësi klientëve të shohin më shumë detaje mbi gjendjen e kredisë së tyre në bankën tonë si dhe të jenë më të informuar për produktet dhe fushatat tona përmes porosive të marketingut të vendosura në shërbimin e-banking.

Rrjeti i distribuimit

Rrjeti i degëve

Qëllimi i Raiffeisen Bank është të sigurojë se rrjeti i degëve të jetë sa më funksional dhe me një dukje të mirë. Kjo është arritur duke respektuar teknologjinë e fundit dhe duke zbatuar standardet për degët tona. Gjatë vitit 2011, Raiffeisen Bank me sukses ka rinovuar katër nga degët e saj, ka rivendosur dy nëndegë, ka hapur një nëndegë të re në rajonin e Pejës dhe një zyre të re të specializuar në pikën kufitare me Shqipërinë. Kjo ka bërë që numri i përgjithshëm i degëve dhe nëndegëve të Raiffeisen Bank në Kosovë në vitin 2011 të jetë 52 në krahasim me 50 sa ishin në fund të vitit 2010.

Synimi i bankës për t'i bërë degët sa më funksionale për klientë vazhdon të jetë prioritet. Kjo sepse klientët më së shpeshti i drejtohen degëve të bankës për të shfrytëzuar produktet dhe shërbimet bankare. Prandaj, Raiffeisen Bank është e përkushtuar t'ju ofrojë klientëve të saj një rrjet kualitativ të degëve i cili përcaktohet nga faktorë kyç siç janë: numri i klientëve, vizitueshmëria, dhe qasja.

Në vitin 2011, projekti për të plotësuar nevojat e rrjetit të degëve është zbatuar me sukses dhe tani është pjesë përbërëse e menaxhimit të rrjetit të degëve. Kjo metodë e re mbështet modelin e vështirë demografik dhe financiar dhe siguron se klientët marrin shërbime të shpejta, të sakta dhe të qëndrueshme në gjithë rrjetin e degëve.

Raiffeisen Direct

Përmes qendrës sonë telefonike "Raiffeisen Direct", ne ju ofrojmë klientëve shërbime 24 orë në ditë, 7 ditë në javë përmes punonjësve profesionalë të cilët kanë njohuri shumë të mira për të gjitha produktet dhe shërbimet bankare. Si rezultat i kësaj atmosfere profesionale dhe duke pasur një fokus 100% tek klientët, qendra jonë telefonike ka vazhduar të ofrojë shërbime të një kualiteti të lartë dhe të ndërtojë besimin e klientëve. Qëllimi i Raiffeisen Direct është të jetë sa më afër klientëve dhe të ofrojë produkte dhe shërbime të ndryshme përmes telefonit. Kështu, gjatë vitit 2011, qendra telefonike ka zgjeruar aktivitetet posaçërisht në segmentin mikro, duke ofruar kreditë e vazhduara (top-up kredi), porositë elektronike të drejtpërdrejta, thirrjet informuese dhe shitjet përmes e-banking.

Gjatë vitit 2011, thirrjet e realizuara nga banka jonë janë trefishuar, ndërsa thirrjet e realizuara nga klientët tanë në bankën tonë janë rritur për 31 për qind që tregon një trend në rritje të klientëve tanë që e përdorin qendrën tonë telefonike. Për më tepër, janë krijuar edhe njësitë për ofrimin e shërbimeve bankare përmes SMS dhe m-banking, njësi këto të cilat i përgjigjen pyetjeve dhe kërkesave të klientëve.

Agjentët e shitjes

Rrjeti i agjentëve të shitjes së Raiffeisen Bank përbëhet nga agjentë të shitjes përgjegjës për segmentin e individëve dhe segmentin e mikrobizneseve. Agjentët e shitjes janë në dispozicion të të gjithë klientëve që nuk kanë kohë të shkojnë në degët e bankës ose që preferojnë që shërbimet bankare t'ju ofrohen në zyrën apo shtëpinë e tyre. Përderisa në vitin 2010, numri i përgjithshëm i agjentëve ishte 72, në vitin 2011 ky numër është rritur në 81, rritje kjo prej 12.5 për qind. Gjatë vitit 2011, numri i klientëve në segmentin mikro të cilëve agjentët e shitjes ju kanë ofruar shërbime bankare është rritur për 81 për qind në krahasim me vitin 2010. Edhe numri i individëve ka shënuar rritje për 7.5 për qind.

Banka në rrota

Shërbimi ynë unik 'Banka në rrota' i mundëson Bankës sonë që të ofrojë shërbimet e saj në zonat rurale dhe ka për qëllim që të plotësojë kërkesat e klientëve që jetojnë larg degëve të Raiffeisen Bank. 'Banka në rrota' ka bërë më shumë se 2,000 vizita gjatë vitit 2011, duke u fokusuar kryesisht në individë dhe klientë të segmentit mikro.

Partnerët tregtarë dhe pikat e shitjes

Gjatë vitit 2011, qëllimi ynë kryesor sa i përket pikave të shitjes ka qenë që ato të vendosen në lokacione të ndryshme të bizneseve. Numri i përgjithshëm i pikave të shitjes gjatë vitit 2011 ishte 1,611. Klientët e Raiffeisen Bank mund t'i përmbushin kërkesat e tyre për blerje duke përdorur pikat e shitjes dhe duke u siguruar që transaksionet e tyre janë të suksesshme dhe janë proceduar në mënyrë të sigurtë në çdo kohë.

Bankomatët

Rrjeti i bankomatëve të Raiffeisen Bank është zgjeruar edhe më tutje gjatë vitit 2011. Deri në fund të vitit 2011, numri i përgjithshëm i bankomatëve ishte 108, ndërsa ata ishin të vendosur në gjithë territorin e Kosovës. Duke pasur një shtrirje anembanë Kosovës, ne ju mundësojmë klientëve tanë të kenë qasje më të lehtë në llogaritë e tyre në çdo kohë dhe në çdo vend. Tërheqja e parave, gjendja e llogarisë dhe shërbimet e tjera si printimi i gjendjes së llogarisë bankare dhe ndryshimi i pin kodit janë në dispozicionin e klientëve në të gjithë bankomatët.

Shërbimet për klientë

Gjatë vitit 2011, Raiffeisen Bank ka vazhduar të punojë në krijimin e të gjitha mundësive për të gjithë klientët duke ju ofruar atyre shërbime profesionale dhe më të dalluarat në treg. Qëllimi kryesor i Bankës ka qenë të sigurojë se kërkesat dhe pritjet e klientëve janë duke u përmbushur në mënyrën më të mirë të mundshme; si dhe të arrijë që premtimet t'i shndërrojë në veprime duke bërë që klientëve t'ju ofrohen shërbime sipas standardeve më të larta. Për të qenë konsistencë në ofrimin e shërbimeve për të gjithë klientët, ne kemi zbatuar një mënyrë të caktuar për matjen, monitorimin, përcjelljen dhe përmirësimin e kualitetit të shërbimeve. Kjo për të mundësuar që secilit klient t'i ofrohet shërbimi përkatës.

Përveç kësaj, një numër i proceseve të brendshme që ndikon në ofrimin e shërbimeve janë rishikuar gjatë këtij viti në mënyrë që të rritet edhe më tutje kualiteti i shërbimeve për klientë. Këto procese janë përqendruar kryesisht në përmirësimin e procesit të transaksionit, komunikimit personal të punonjësve, organizimit të degëve, kohës së pritjes së klientëve dhe shqyrtimit të ankesave të klientëve. Janë ofruar 68 ide për përmirësime ndërsa 32 prej tyre janë zbatuar me sukses. Duke i konsideruar kërkesat e klientëve tanë si një pjesë përbërëse e shërbimeve të ofruara nga Raiffeisen Bank, në vitin 2011 është bërë një numër i caktuar i anketave dhe hulumtimeve të tjera për të marrë më shumë informacione rreth këtyre shërbimeve.

Një nga mënyrat për të marrë vlerësimet e klientëve ishin edhe fokus grupet të cilat kanë mbledhur kategori të ndryshme të klientëve. Shtatë takime të tilla janë mbajtur për secilin segment të klientëve. Përveç kësaj, gjatë vitit 2011 Raiffeisen Bank ka bërë edhe një hulumtim kuantitativ përmes një kompanie profesionale për hulumtime. Kompania ka intervistuar 1,200 respondentë. Rezultatet tregojnë se klientët tanë në përgjithësi janë të kënaqur me shërbimet të cilat i ofron banka. Ata janë shumë të kënaqur me cilësinë e këshillave që ata e pranojnë nga punonjësit e bankës dhe me faktin se informacionet e tyre trajtohen si konfidenciale në çdo kohë. Klientët janë shprehur të kënaqur edhe me shpërndarjen e rrejtit të degëve, reputacionin dhe imazhin e Raiffeisen Bank.

Për herë të parë, ne kemi marrë pjesë edhe në studimin për krahasimin e shërbimeve të organizuar nga Finalta, studim ky i cili ka përfshirë edhe 20 vende të Evropës Qendrore dhe rreth 40 banka evropiane perëndimore. Rezultatet kanë treguar se Raiffeisen Bank në Kosovë përdor një kombinim të teknikave për të matur kualitetin e shërbimeve të ofruara në degët e saj, ashtu siç veprojnë edhe 25 për qind e bankave evropiane në vendet e Evropës Qendrore dhe Lindore. Ndërsa po punohet për të kaluar nga niveli i vlerësimit të klientëve për shërbimet e pranuar tek menaxhimi i përvojës së klientëve sa i përket pranimit të shërbimeve.

Menaxhimi i kredive dhe riskut

Menaxhimi aktiv i riskut vazhdon të jetë njëri ndër funksionet kryesore të Raiffeisen Bank në Kosovë. Për ta njohur, vlerësuar dhe menaxhuar riskun në mënyrë efektive, Banka vepron në pajtueshmëri të plotë me sistemet dhe mënyrat e menaxhimit të riskut sipas standardeve të Raiffeisen Bank International, që janë sisteme dhe mënyra të një standardi të lartë.

Gjatë vitit 2011, menaxhimi i riskut ka vazhduar të jetë i përqendruar në përmirësimin e proceseve të brendshme dhe mënyrave të vlerësimit të riskut për t'ju ofruar klientëve shërbime sa më të mira. Disa nga fushat ku është punuar gjatë vitit 2011 ishin: fuqizimi i menaxhimit të kolateralit, adaptimi i vazhdueshëm i formularit me kriteret e vlerësimit për klientët retail dhe fillimi i zbatimit të rregullave të Basel III. Programi për mbledhjen e kredive ka vazhduar të ketë prioritet edhe gjatë vitit 2011, përmes së cilit janë arritur rezultate mjaft të mira.

Modelet retail: Formulari me kriteret e vlerësimit

Gjatë vitit 2011, menaxhimi i riskut ka zhvilluar edhe më tutje modelet e formularit për kriteret e vlerësimit (score card). Ky ka qenë një hap përpara për shkak se përdorimi i këtij formulari ka krijuar mundësi të vlerësimit të secilës kërkesë, duke rritur kështu shpejtësinë në përgjigje të kërkesave të klientëve, si dhe saktësinë në kualifikimin e secilit aplikacion.

Menaxhimi i kolateralit

Kolaterali ka një rëndësi shumë të madhe sa i përket minimizimit të riskut të kredisë. Përderisa zgjedhja është implementuar disa vjet më parë, gjatë vitit 2011 ne e kemi vlerësuar të gjithë kolateralin ekzistues dhe kemi rivlerësuar të gjitha vlerësimet e mëhershme. E gjithë kjo është bërë nga departamenti i riskut. Kjo ka bërë të mundur që Raiffeisen Bank të ketë vlerësime edhe më të sakta për të gjithë kolateralin, i cili mund të përdoret për qëllime të ndryshme, gjë e cila ka rëndësi shumë të madhe për aktivitetet afariste.

Basel II dhe Basel III

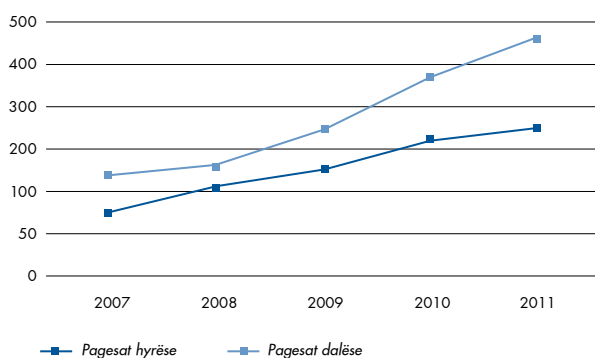
Raiffeisen Bank në Kosovë zbaton dhe përmbush të gjitha kërkesat që dalin nga Basel II, duke i qëndruar besnike të gjitha afateve kohore të përcaktuara nga zyra jonë qendrore në Vjenë. Të gjitha metodat, mënyrat, proceset dhe procedurat e zbatuara janë praktikatat më të fundit për menaxhimin e riskut. Duke u bazuar në zhvillimet e reja të tregjeve financiare dhe kërkesave për zhvillime të tjera, Banka Raiffeisen ka filluar të zbatojë kërkesat e Basel III, të fokusuar në fushën e riskut të likuiditetit.

Operacionet

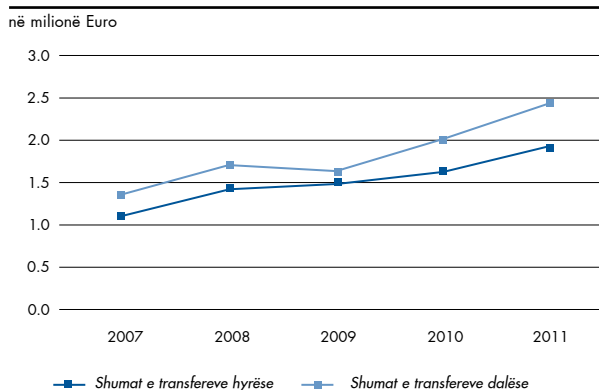
Pagesat

Gjatë 2011, është shënuar rritje në fushën e pagesave. Numri i pagesave ndërkombëtare në vitin 2011 ishte 105,572 duke u rritur për 8 për qind në krahasim me vitin 2010. Vlera e përgjithshme e pagesave ndërkombëtare ishte 1.9 milionë Euro ose 30 për qind më shumë sesa në vitin 2010. Pagesat vendore janë rritur për 17 për qind me 586,374 pagesa ndërsa shuma e përgjithshme e këtyre pagesave ishte 1.9 milionë Euro duke shënuar rritje për 13 për qind në krahasim me vitin 2010.

Trendet e pagesave hyrëse dhe dalëse

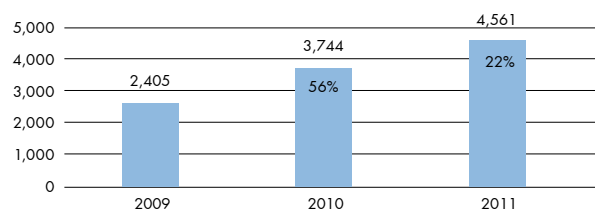


Shumat e pagesave hyrëse dhe dalëse

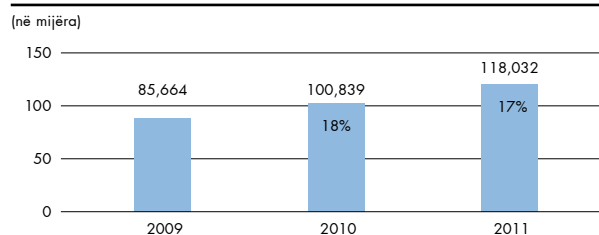


Gjatë vitit 2011, numri i përdoruesve të shërbimit e-banking ka shënuar rritje për 22 për qind në krahasim me vitin 2010 përdërisa numri i përgjithshëm i transaksioneve është rritur për 17 për qind. Zbatimi i shërbimit e-banking ka pasur një ndikim në rritjen e transaksioneve dhe përdoruesve. Tabelat e dhëna në vijim e ilustronë më së miri këtë rritje.

Numri i përdoruesve e-banking



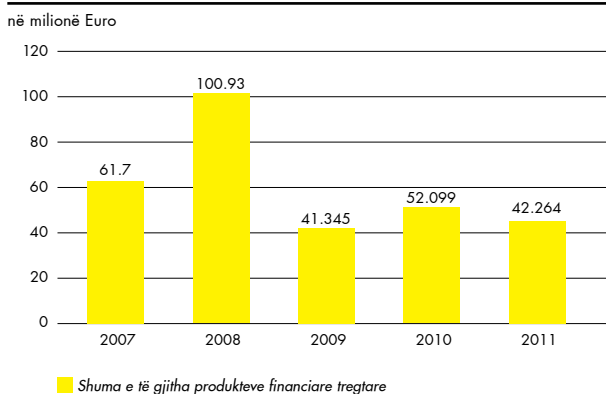
Numri i transaksioneve e-banking



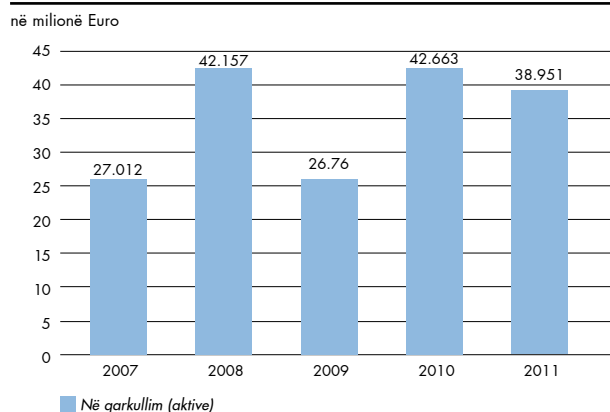
Financat tregtare

Raiffeisen Bank në Kosovë mbështet dhe financon një pjesë të rëndësishme të volumit të tregtisë vendore dhe ndërkombëtare duke ofruar produkte financiare tregtare. Siç është dhënë edhe në tabelën në vijim, gjatë vitit 2011, shuma e produkteve financiare tregtare ishte 42.3 milionë Euro. Përveç kësaj, vlera e produkteve financiare tregtare në qarkullim në fund të vitit 2011 ishte 38.9 milionë Euro.

Produktet financiare tregtare - volumi



Produktet financiare tregtare - në qarkullim



Zyra mbështetëse e thesarit e përkrahë zyrën e thesarit në procesin e marrëveshjeve në sistemin bazë si dhe marrëveshjeve në emër të llogarive dhe mirëmbajtjes/monitorimit të transaksioneve të kryera nga thesari/degët. Marrëveshjet përfshijnë transaksionet e depozitave dhe këmbimit të parave. Ndërsa shërbimet të cilat zyra mbështetëse e thesarit i ofron përfshijnë:

- Procesimin e transaksioneve
- Procesin e mirëmbajtjes
- Zyrën mbështetëse të thesarit – aktivitetet afariste të këmbimit të parave
- Degët - aktivitetet afariste të këmbimit të parave
- Rishikimin e normës standarde të këmbimit
- Transportimin e monedhave

Procesimi i pagave

Procesimi i pagave është një produkt të cilin Banka ua ofron bizneseve për të procesuar pagat për punonjësit e tyre si dhe për t'u barazuar. Numri i përgjithshëm i procesimit të listës së pagave gjatë vitit 2011 ishte 6,120 me një vlerë të përgjithshme prej 173.6 milionë Euro. Në krahasim me vitin 2010, në vitin 2011 ky produkt ka shënuar rritje për 26 për qind.

Llogaritë kolektuese

Llogaritë kolektuese janë shërbime të cilat Banka ua ofron të gjitha bizneseve që kanë llogari me Bankën. Numri i përgjithshëm i pagesave në vitin 2011 ka arritur në 361,025 pagesa me një vlerë të përgjithshme prej 145.4 milionë Euro. Në krahasim me vitin 2010, në vitin 2011 numri i pagesave ka shënuar rritje për 5.4 për qind.

Menaxhimi i parave

Shërbimet për menaxhimin e parave përfshijnë: transferimin e parave në mes të zyrës qendrore dhe degëve, paratë në transit CIT, depozitimet dhe tërheqjet në BQK, si dhe depozitimet dhe tërheqjet në RBl.

Organizimi dhe menaxhimi i proceseve

Në vitin 2011, Departamenti për menaxhimin e proceseve dhe produktivitetit ka vazhduar të punojë kryesisht në metodologjinë e LEAN. Kjo metodologji ka të bëjë me përmirësimin e proceseve dhe paraqet filozofinë tonë mbi punën e përditshme. Duke menduar LEAN, ne mund t'i shfrytëzojmë më së miri proceset me shpenzime sa më të ulëta dhe duke ofruar ato shërbime që klientët dëshirojnë, kur, ku dhe si ata kanë nevojë. Raiffeisen Bank në Kosovë punon në projektet e përmirësimit të proceseve për të arritur kështu nivelin më të lartë të përmbushjes së kërkesave dhe nevojave të klientëve.

Kjo arrihet përmes punonjësve të cilat kanë njohuritë dhe punojnë ekskluzivisht në këtë proces në baza ditore. Në përpjekje për të përmirësuar proceset e brendshme, në bankën tonë pothuajse çdo minutë njëri nga punonjësit mendon LEAN: analizon proceset, shqyrton mundësitë e ndryshme, bën hulumtime, programon zgjedhjet e ndryshme përmes programeve të kompjuterit, ose e monitoron nivelin e shërbimeve. Kur klientët tanë na njoftojnë se cilat janë kërkesat e tyre, ne bëjmë çdo gjë që ato kërkesa të përmbushen me kohë dhe me çmimin sa më të përshtatshëm, në numrin dhe cilësinë e duhur. Sigurisht, për t'i arritur të gjitha këto, klientët tanë japin një kontribut të rëndësishëm duke na ofruar komentet dhe vlerësimet e tyre për shërbimet tona.

Teknologjia informative

Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të investojë në teknologjinë informative. Departamenti i teknologjisë informative menaxhon dhe zhvillon një numër të madh të aplikacioneve të sofistikuara dhe komplekse. Si rezultat i nivelit të lartë të profesionalizmit në teknologjinë informative, në vitin 2011, Raiffeisen Bank është certifikuar me 'ISO/IEC 20000-1:2005' duke u bërë kështu banka e parë në Evropën juglindore që ka një vlerësim të tillë ndërkombëtar. Raiffeisen Bank do të vazhdojë edhe më tutje suksesin e saj dhe do të kërkojë mundësi të reja biznesi duke iu ofruar klientëve të saj zgjidhje të qëndrueshme dhe me shpenzime efektive.

Trajnimi dhe menaxhimi i punonjësve

Trajnimi dhe zhvillimi i punonjësve ka qenë gjithmonë njëri ndër prioritetet kryesore të Bankës, duke pasur parasysh se punonjësit janë pasuria më e vlefshme e bankës. Kështu, ne kemi organizuar aktivitete për zhvillimin profesional të punonjësve por edhe aktivitete sociale gjatë vitit 2011. Sa i përket rekrutimit dhe përzgjedhjes, viti 2011 ka shënuar një rritje të interesimit për t'u punësuar në Raiffeisen Bank në Kosovë. Pas shpalljes së pozitave të ndryshme për punë, numri i aplikacioneve që kemi pranuar gjatë vitit 2011 ishte më shumë se 7,000. Kjo e konfirmon reputacionin e bankës sonë, duke bërë të kuptojmë se banka si institucion financiar është njëra ndër zgjedhjet kryesore si punëdhënës i preferuar për kandidatët.

Numri i përgjithshëm i shpalljeve për vend pune gjatë vitit 2011 ishte 117; 93 ishin shpallje të jashtme ndërsa 24 shpallje të brendshme. Raiffeisen Bank vazhdon të konsideroj se edhe shpalljet e brendshme për vende pune janë një metodë shumë e rëndësishme për të avancuar dhe zhvilluar punonjësit brenda banës. Si rezultat, janë bërë 101 transferime të brendshme, dhe shumica e transferimeve ishin ngritje në pozitë. Numri i punonjësve të rinj që ju kanë bashkangjitur bankës në vitin 2011 ishte 78.

Zhvillimi i aftësive të punonjësve ekzistues dhe atyre të rinj, ka vazhduar të jetë qëllimi kryesor i bankës. Duke pasur këtë parasysh këtë, Banka ka menaxhuar dhe ka marrë pjesë në aktivitete të ndryshme që kanë luajtur një rol të rëndësishëm në zhvillimin profesional të studentëve më të mirë në Kosovë. Banka ka vazhduar programin e saj të praktikës me studentët më të mirë të universiteteve në Kosovë përdorur programin e praktikës gjatë vitit 2011 ishte programi që ka përfshirë numrin më të madh të studentëve deri më tani.

Përveç kësaj, Raiffeisen Bank vazhdon të mbështesë programet e praktikës të cilat kanë për qëllim rritjen e punësimit të studentëve. Për shembull, projektet e USAID-AFAS kanë mbështetur angazhimin e 26 studentëve, ndërsa tetë prej tyre janë bërë punonjës të Raiffeisen Bank në Kosovë. Në përgjithësi, numri i studentëve që marrin pjesë në aktivitete të tilla ishte mbi 100.

Përgjatë sesioneve të praktikës, studentët kanë pasur mundësi të konsolidojnë njohuritë e tyre teorike përmes përvojës në praktikë, gjatë së cilës njëra ndër komponentët kryesore ishte krijimi i një qasjeje solide profesionale. Ndërsa qëllimi kryesor i programit të praktikës ishte t'ju ofrohej studentëve kompetent, profesionalë dhe të dedikuar një mundësi për të përfunduar programin e praktikës në mënyrë të suksesshme dhe të përfitojnë përvojë pune. Pas përfundimit të programit të praktikës gjatë vitit 2011, shumë praktikantë janë përzgjedhur si pjesëmarrës në projekte të ndryshme në departamente dhe degë të ndryshme të bankës.

Banka ka qenë po ashtu aktive në ofrimin e përfitimeve jo-financiare për punonjësit e saj. Përveç sigurimit shëndetësor, të gjithë punonjësve ju është ofruar edhe sigurimi jetësor. Numri i ditëve të pushimit është rritur dhe janë organizuar disa aktivitete të ndryshme duke e forcuar ndërtimin e ekipeve joformale në mes të punonjësve të bankës siç janë: turneu i futbollit dhe basketbollit i koordinuar përmes Shoqatës së Sporteve të punonjësve të Kosovës, orët e argëtimit, bowling dhe aktivitete të tjera të ndryshme. Krahas befasive të ndryshme në festën e fundvitit, është bërë edhe përzgjedhja dhe ndarja e çmimeve për punonjësit më të mirë. Në Prishtinë vazhdon të funksionojë çerdhja për fëmijët e punonjësve. E gjithë kjo kontribuon në krijimin e kushteve më të mira për punonjësit e Raiffeisen Bank.

Raiffeisen Bank në Kosovë është e përkushtuar të sigurojë se punonjësit e saj zhvillojnë njohuritë dhe aftësitë e tyre duke ju ofruar atyre mundësi të ndryshme të mësimit dhe zhvillimit profesional përmes trajnimit në punë, trajnimeve të brendshme dhe të jashtme, caktimit të mësimëve dhe përfshirjen në projekte sfiduese vendore dhe ndërkombëtare. Këto projekte rezultuan në përmirësimin e njohurive në fushën e produkteve dhe shërbimeve bankare. Në këtë mënyrë, banka do të përfitojë një përparësi konkurruese në treg duke ofruar shërbime më profesionale dhe efikase për klientët e saj.

Gjatë vitit 2011, 85 për qind të punonjësve kanë marrë pjesë në programe të ndryshme trajnimi dhe pothuajse 100 për qind e tyre kanë marrë pjesë në grupe punuese. Të dhënat tregojnë një nivel të lartë të suksesit në këtë sektor sipas standardeve Evropiane, me një mesatare prej 4.7 ditë trajnimi për një punonjës. Duke e zgjeruar gamën e ofertës së trajnimit, rritjen e numrit të trajnerëve të brendshëm dhe duke e përmirësuar vazhdimisht kualitetin e trajnimeve, Banka ka arritur të organizojë më shumë kurse për punonjësit dhe agjentët e saj. Gjatë vitit 2011, numri i përgjithshëm i ditëve të trajnimeve ishte 4,178 ditë, ndërsa janë mbajtur 362 sesione. Kjo tregon një rritje prej 25 për qind të ditëve të trajnimit dhe 19 për qind të sesioneve të trajnimeve në krahasim me vitin 2010.

Raiffeisen Bank në Kosovë bashkëpunon me ofrues të ndryshëm të trajnimeve brenda dhe jashtë Kosovës për programe të caktuara të trajnimeve. Vazhdimisht punohet në vlerësimin e nevojave në mënyrë që të sigurohet se programet e dizajnuara plotësojnë nevojat e punonjësve. Janë përpiluar po ashtu edhe plane për zhvillimin individual për punonjës të caktuar. Gjatë vitit 2011, Raiffeisen Bank në Kosovë ka prezantuar e-learning si një qasje e re në mësim dhe zhvillim profesional. Gjatë vitit 2011, ne kemi pasur 100 regjistrime të punonjësve në kurset e Raiffeisen Bank International (RBI) dhe shumica e punonjësve tanë ka marrë pjesë në dy kurset e para të dizajnuara brenda bankës sonë. Kjo do t'i mundësojë bankës që përmes e-Learning të ofrojë programe më efikase dhe me më pak shpenzime për të gjithë punonjësit brenda një periudhe të shkurtë kohore.

Përveç aktiviteteve të përmendura, Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të përkrahë financiarisht studimet postdiplomike dhe kurse të tjera për punonjës të bankës. Kështu, tre punonjës të bankës kanë mbaruar studimet e tyre postdiplomike në vitin 2011, përderisa 10 të tjerë pritet t'i përfundojnë studimet në vitin 2012. Ekziston edhe një numër i kurseve profesionale ekzistuese edhe i atyre të reja të cilat i ofrohen punonjësve duke filluar nga trajnimet teknike deri tek trajnimet menaxheriale. Mësimi i vazhdueshëm është njëra nga porositë kryesore në bankën tonë.



Malet e Sharrit, Brezovicë

Pasqyrat financiare

Shënim: Pasqyrat e veçanta financiare për vitin 2011 janë audituar nga Deloitte Kosova sh.p.k., dega në Kosovë. Raporti mbi pasqyrat financiare është përpiluar nga Deloitte në gjuhën angleze dhe mund ta gjeni si pjesë përbërëse e Raportit Vjetor 2011, në anën e kundërt (versioni në gjuhën angleze fq. 37 - 83)

Raiffeisen – Shpjegim i termave



Llogoja

Kjo llogo paraqet markën zyrtare të Raiffeisen Banking Group dhe Grupit RZB. Llogoja ndërkombëtare e Raiffeisen është formuar nga kryqëzimi i dy koka kuajsh dhe origjina e tij daton shekuj më parë në traditat folkloristike Europiane. Është simbol i mbrojtjes nga e keqja dhe rreziqeve të jetës dhe mund të haset ende në shtëpitë rurale në Evropën Qendrore. Themeluesit kishin si objektiv mbrojtjen e anëtarëve të Raiffeisen ndaj rreziqeve ekonomike duke u bashkuar në kooperativë dhe zgjedhën kryqëzimin e dy kokave të kuajve si emblemën e mbrojtjes nën çatinë e përbashkët. Sot, kjo llogo është më e njohura në Austri si dhe në shtetet e Evropës Qendrore dhe Lindore.

Grupi Bankar Raiffeisen

Grupi Bankar Raiffeisen (RBG) është grupi më i madh bankar në Austri sa i përket totalit të aktives. Sipas të dhënave në fund të vitit 2010, bilanci total i gjendjes së RBG ishte 255 miliardë Euro. Kjo përfaqëson një të katërtën e të gjithë biznesit të brendshëm bankar dhe përbën rrjetin më të madh bankar me afërsisht 2,220 zyra dhe pothuajse 24,000 punonjës. Grupi RBG përbëhet nga Bankat Rajonale Raiffeisen në nivelin provincial dhe RZB si institucion qendror. RZB vepron gjithashtu si 'ndërmjetës' në mes të RZB dhe operacioneve ndërkombëtare. Bankat Raiffeisen janë institucione kreditore kooperative private të cilat funksionojnë si banka me një shërbim të përgjithshëm për individë. Bankat Raiffeisen të secilës provincë janë pronarë të bankave përkatëse të cilat kanë 89% të aksioneve kryesore të RZB.

Bankat Raiffeisen janë krijuar si rezultat i nismës së një reformatori social gjerman Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818 - 1888), i cili me krijimin e kooperativës bankare më 1862, vuri themelin e organizimit global të shoqërive kooperative Raiffeisen. Vetëm 10 vjet pas themelimit të kooperativës bankare Austriake Raiffeisen në 1886, rreth 600 banka kursimi dhe krediti funksiononin sipas sistemit Raiffeisen në të gjithë vendin. Sipas parimit themelor të vetë-ndihmës, mbrojtja e interesave të anëtarëve ishte synimi kryesor i biznesit të tyre.

Raiffeisen Bank International

Raiffeisen Bank International AG (RBI) e konsideron Evropën Qendrore dhe Lindore (CEE), duke përfshirë edhe Austrinë, si treg të saj i cili ka një rëndësi të veçantë. Në CEE, RBI operon si një bankë universale përmes një rrjeti të dendur të bankave, kompanive lizing dhe një numër të madh të kompanive të specializuara në 17 vende. Në Austri, RBI është njëra nga bankat kryesore komerciale dhe investuese. RBI është po ashtu e pranishme edhe në qendrat financiare tregtare dhe ka degë dhe zyre përfaqësuese në Azi. Deri në fund të vitit 2011, rreth 56,000 punonjës ju shërbejnë rreth 13.8 milionë klientëve përmes 2,915 degëve. Në përgjithësi, RBI ka 59,000 punonjës ndërsa asetet totale deri në fund të 2011 ishin 147 miliardë Euro.

RBI është e renditur në bursën e Vjenës që nga 25 prill 2005 (deri më 12 tetor 2010 si Raiffeisen International). Aksionet e RBI, të cilat përfshihen në ATX, DJ Euro Stoxx Banks dhe treguesit e tjerë kryesorë tregtohen në bursën e Vjenës. RZB është aksionari kryesorë me 78.5 për qind të aksioneve ndërsa 21.5 për qind e aksioneve janë të lira në treg. Sipas vlerësime afatgjate "A" (S&P, Fitch) dhe "A1" (Moody's), RBI lëshon po ashtu letra me vlerë.

RZB

E themeluar në 1927, Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) është institucioni qendror i grupit bankar austriak Raiffeisen (RBG) dhe vepron si qendër e grupit RZB, duke përfshirë edhe RBI. RZB funksionin si lidhja kryesore në mes të Grupit Bankar Austriak Raiffeisen dhe RBI, me rrjetin e saj bankar në Evropën Qendrore dhe Lindore (CEE) dhe një numër të caktuar të aktiviteteve ndërkombëtare.

Grupi RZB

Grupi RZB është në pronësi dhe drejtohet nga RZB. Raiffeisen Bank International është njësi më e madhe e grupit.

Adresat dhe kontaktet

Rrjeti i degëve të Raiffeisen Bank në Kosovë

Raiffeisen Bank në Kosovë J.S.C.

Zyra Qëndrore

Ruga UÇK, nr. 51
10000 Prishtinë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 142
Fax: +381 (0)38 20 30 11 25
E-mail: info@raiffeisen-kosovo.com

Zyra për Korporata

Ruga Eqrem Çabej nr. 8
10000 Prishtinë
Tel: +381 (0)38 222 222 lok. 412
Fax: +381 (0)38 20 30 11 27

Zyra për Premium Banking

Ruga Agim Ramadani, nr. 15
10000 Prishtinë
Tel: +381 38 222 222, lok. 406
Fax: +381 38 20 30 11 34

Dega e Prishtinës

Ruga Nëna Terezë, nr. 52
10000 Prishtina
Tel: +381 38 222 222, lok. 481
Fax: +381 38 20 301 127

Nëndega në Prishtinë

Bulevardi Bill Clinton, p.n.
10000 Prishtinë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 400
Fax: +381 (0)38 20 30 14 40

Nëndega në Prishtinë

Ruga Gazmend Zajmi, p.n., Bregu i Diellit
10000 Prishtinë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 420
Fax: +381 (0)38 20 30 14 45

Nëndega në Prishtinë

Ruga Vëllezërit Fazliu, Kodra e Trimave
10000 Prishtinë
Tel: +381 38 222 222, lok. 465
Fax: +381 38 20 30 1 449

Nëndega në Prishtinë

Dardania b 5/7, Dardania
10000 Prishtinë
Tel: +381 38 222 222, lok. 455
Fax: +381 38 20 30 1 446

Nëndega në Prishtinë

Bulevardi Dëshmorët e Kombit, Ulpianë
10000 Prishtina
Tel: +381 38 222 222, lok. 435
Fax: +381 38 20 30 1 441

Nëndega në Prishtinë

Ruga Nazim Gafurri, p.n.
10000 Prishtinë
Tel: +381 38 222 222, lok. 427
Fax: +381 38 20 30 14 42

Nëndega në Albi Mall

Veternik
10000 Prishtinë
Tel: +381 38 222 222, lok. 425

Nëndega në Fushë Kosovë

Ruga Nëna Terezë Street, nr. 80
12000 Fushë Kosovë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 470
Fax: +381 (0)38 20 30 1 480

Nëndega në Fushë Kosovë

Zona Industriale, Nr. 315
12000 Fushë Kosovë
Tel: +381 38 222 222, lok. 475
Fax: +381 38 20 30 14 05

Nëndega në Arbëri

Ruga Ahmet Krasniqi C1, OB2, Lok 1,2
10000 Prishtinë
Tel: 038 222 222, lok. 490
Fax: 038 20 30 1 448

Nëndega në Obiliq

Ruga Hasan Bajrami, p.n.
15000 Obiliq
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 469
Fax: +381 (0)38 20 30 14 70

Nëndega në Drenas

Ruga Skenderbeu, p.n.
13000 Drenas
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 460
Fax: +381 (0)38 20 30 13 35

Nëndega në Graçanicë

Ruga Kralja Milutina, p.n.
Tel: +381(0) 222 222 lok. 450
Fax: +381(0)38 20 30 1 395

Nëndega në Lipjan

Lidhja e Prizrenit, p.n.
14000 Lipjan
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 440
Fax: +381 (0)38 20 30 14 70

Nëndega në Podujevë

Ruga Zahir Pajazitit p.n.
11000 Podujevë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 430
Fax: +381 (0)38 20 30 14 60

Dega në Ferizaj

Ruga Dëshmorët e Kombit, nr. 39
70000 Ferizaj
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 655
Fax: +381 (0)38 20 30 13 16

Nëndega në Ferizaj

Magjistralja Prishtinë – Shkup, p.n.
70000 Ferizaj
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 665
Fax: +381 (0)38 20 30 13 20

Nëndega në Ferizaj

Ruga Rexhep Bislimi, nr. 28
70000 Ferizaj
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 667
Fax: +381 (0)38 20 30 13 20

Nëndega në Han të Elezit

Terminali Doganor
71510 Hani i Elezit
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 485
Fax: +381 38 20 301 450

Nëndega në Han të Elezit

Magjistralja Prishtinë – Shkup, Qendër
71510 Hani i Elezit
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 486

Nëndega në Kaçanik

Ruga Agim Bajrami, p.n.
71000 Kaçanik
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 670
Fax: +381 (0)38 20 30 14 15

Nëndega në Shtime

Ruga Tirana, p.n.
72000 Shtime
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 680
Fax: +381 (0)38 20 30 14 90

Nëndega në Shtërpce

Ruga kryesore, p.n.
73000 Shtërpce
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 690
Fax: +381 (0)38 20 30 14 25

Dega në Gjakovë

Ruga Nëna Terezë, nr. 328
50000 Gjakovë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 701
Fax: +381 (0)38 502 130

Nëndega në Gjakovë

Rruga Yll Morina, p.n., Lagjja Orize
50000 Gjakovë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 715
Fax: +381 (0)38 20 30 1 300

Nëndega në Rahovec

Avdulla Bugari, n.n.
21010 Rahovec
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 730
Fax: +381 (0)38 20 301 435

Dega në Gjiilan

Bulevardi i Pavaresise, p.n.
60000 Gjiilan
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 756
Fax: +381 (0)38 20 30 1 301

Nëndega në Gjiilan

Rruga 28 Nëntori, nr. 207
60000 Gjiilan
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 765
Fax: +381 (0)38 20 30 13 00

Nëndega në Kamenicë

Rruga Tringe Ismajli, Nr.12/a
62000 Kamenicë
Tel: +381 (0) 38 222 222, lok. 770
Fax: +381 (0)38 20 301 420

Nëndega në Viti

Rruga Adem Jashari, p.n.
61000 Viti
Tel: +381 (0) 38 222 222, lok. 780
Fax: +381 (0)38 20 301 455

Dega në Mitrovicë

Rruga Ali Pashë Tepelena, p.n.
40000 Mitrovicë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 555
Fax: +381 (0)38 20 30 13 61

Nëndega në Mitrovicë

Mbretresha Teutë, p.n.
40000 Mitrovicë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 585
Fax: +381 (0)38 20 30 1 391

Nëndega në Vushtrri

Dëshmorët e Kombit, p.n.
42000 Vushtrri
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 560
Fax: +381 (0)38 20 30 14 00

Nëndega në Skenderaj

Bulevardi Adem Jashari, p.n.
41000 Skenderaj
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 570

Dega në Mitrovicë

Rruga Kralja Petra I, p.n.
Tel: +381 38 222 222, lok. 580
Fax: +381 38 20 30 1 391

Dega në Pejë

Sheshi Haxhi Zeka
30000 Pejë
Tel: +381 (0) 38 222 222, lok. 607
Fax: +381 (0)38 20 30 13 76

Nëndega në Pejë

Rruga Bill Clinton, p.n.
30000 Pejë
Tel: +381 38 222 222, lok. 615

Nëndega në Pejë

Rruga Beteja e Koshares, Nr. 81
30000 Pejë
Tel: +381 38 222 222, lok. 610

Nëndega në Deçan

Rruga Luan Haradinaj, p.n.
51000 Deçan
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 620
Fax: +381 (0)38 502 699

Nëndega në Istog

Rruga 2 Korriku, p.n.
31000 Istog
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 640
Fax: +381 (0)38 20 30 14 75

Nëndega në Klinë

Muje Krasniqi, p.n.
32000 Klinë
Tel: +381 (0) (0)38 222 222, lok. 630
Fax: +381 (0)38 20 30 14 75

Dega në Prizren

Rruga Nëna Terezë, Bazhdarhane, Nr. 7
20000 Prizren
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 507
Fax: +381 (0)38 20 30 1 330

Nëndega në Prizren

Sheshi Shadervan, Nr. 38
20000 Prizren
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 520
Fax: +381 (0)38 20 30 1 331

Nëndega në Prizren

Rruga De Rada, p.n.
20000, Prizren
Tel: +381 (0) 38 222 222, lok. 525
Fax: +381 (0) 38 20 30 1 333

Nëndega në Malishevë

Rruga Rilindja Kombëtare, p.n.
24000 Malishevë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 530
Fax: +381 (0)38 20 30 14 10

Nëndega në Suharekë

Rruga Brigada 123, p.n.
23000 Suharekë
Phone: +381 (0)38 222 222, ext. 540
Fax: +381 (0)38 20 30 14 30

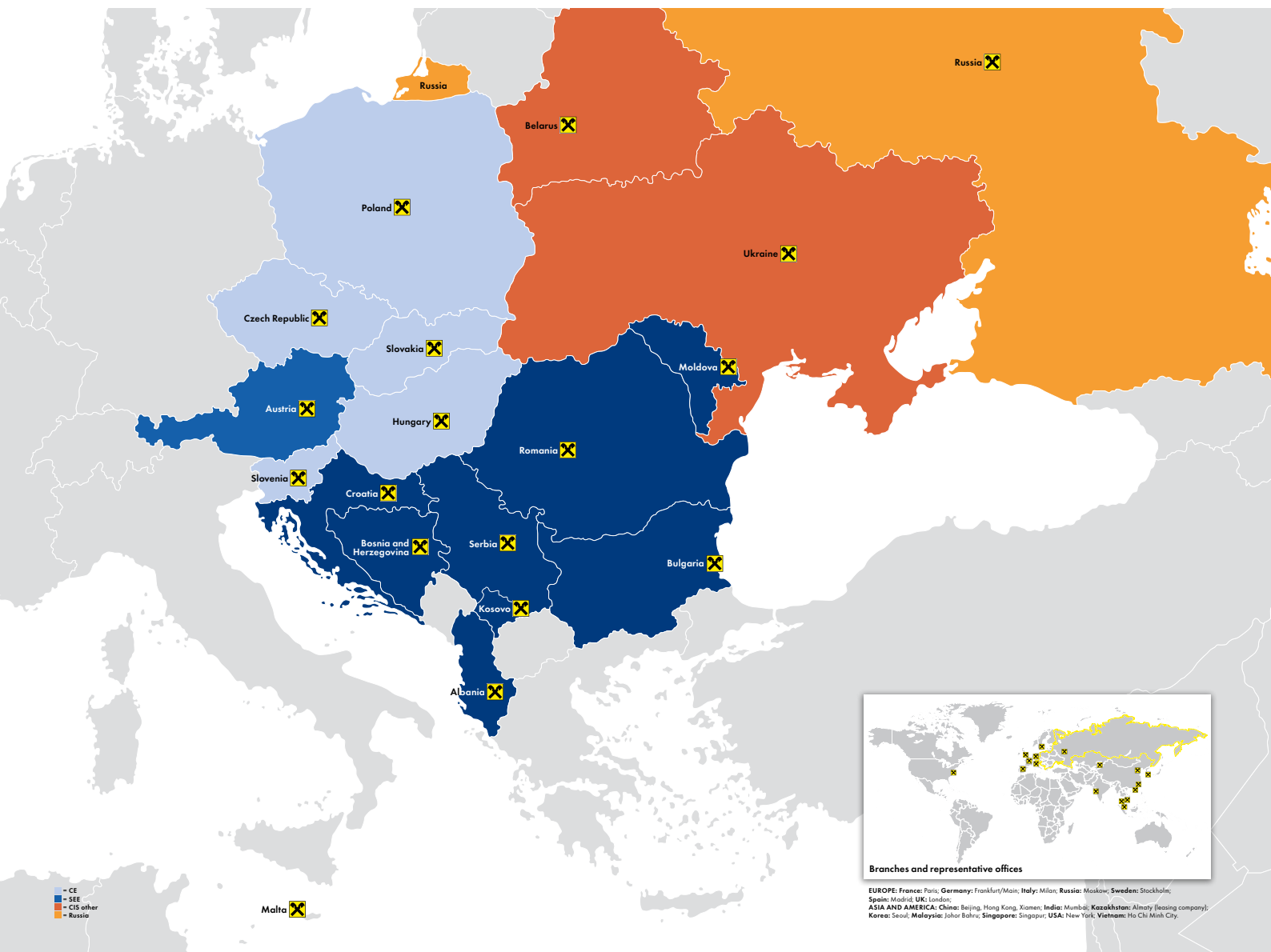
Nëndega në Dragash

Sheshi i Dëshmorëve nr. 22
22000 Dragash
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 535
Fax: +381 (0)38 20 30 1 333

Nëndega në Vërmicë

Pika kufitare me Shqipërinë
Terminali doganor, Vërmicë
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 529

Grupi RBI në Europë



Fotografitë në Raportin Vjetor 2011

Koncepti i fotografive në Raportin Vjetor 2011 përfshin disa nga aktivitetet sportive që mund të ushtrohen në vende të ndryshme turistike në Kosovë. Në vijim mund të gjeni fotot e Raportit Vjetor 2011 të cilat përfshijnë përshkrimin e aktiviteteve sportive, vendin ku është zhvilluar ky aktivitet dhe autorin e fotografisë.



Treking

Bogë, Pejë

Autor: Kosovoguide



Paragliding

Malet e Sharrit, Brezovicë

Autor: Arben Islami



Aplinizëm

Bjeshkët e Nemuna, Pejë

Autor: Arben Islami



Ngjitje

Gryka e Rugovës, Pejë

Autor: Virtyt Morina



Çiklizëm

Luginat e Rugovës, Pejë

Autor: Kosovoguide



Skijim

Malet e Sharrit, Brezovicë

Autor: Arben Islami

