

Raporti Vjetor 2010



**Raiffeisen
BANK**

Kosovë

Përmbledhje e të dhënave kryesore

Raiffeisen Bank Kosovo JSC	2010	2009	Dallimi
Vlerat monetare janë në milionë €			
Pasqyra e të ardhurave	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	
Të ardhurat neto nga interesi	28.9	25.6	13.0 %
Të ardhurat neto nga komisionet	7.4	6.3	17.9 %
Të ardhurat tregtare	(0.1)	0.2	-142.8 %
Vlera neto e rezultateve të instrumenteve financiare të bartura në FV	(0.2)	(1.2)	-79.8 %
Vlerësimi neto i investimeve në kapital	(0.0)	(0.2)	-89.4 %
Të ardhurat tjera operative	0.4	0.3	25.7 %
Shpenzimet e përgjithshme administrative	(24.7)	(23.7)	4.1 %
Profiti para tatimit	11.7	7.3	59.8 %
Profiti pas tatimit	10.2	7.0	44.8 %
Profiti i konsoliduar (pa interesa të pakicës)	10.2	7.0	44.8 %
Të hyrat për aksion	N/A	N/A	N/A
Bilanci i gjendjes	31/12	31/12	
Kreditë dhe paradhëniet për bankat	166.8	170.2	-2.0 %
Kreditë dhe paradhëniet për klientë	363.8	357.4	1.8 %
Depozitat dhe huatë nga bankat	29.7	39.5	-24.9 %
Depozitat nga klientët	550.2	547.8	0.4 %
Kapitali (duke përfshirë interesin e pakicave dhe profitit)	91.5	81.4	12.4 %
Totali i bilancit të gjendjes	679.2	682.4	-0.5 %
Informancione shitesë			
Mjetet e rrezikuara B1, duke përfshirë riskun e tregut	433.1	418.5	3.5 %
Totali i fondeve vetanake	84.0	75.2	11.7 %
Detyrimet ndaj totalit të fondeve vetanake	52.0	50.2	3.5 %
Koeficienti i mbulueshmërisë së tepërt	61.6 %	49.8 %	23.8 %
Koeficienti i kapitalit të klasit të parë (Tier 1), sipas librave	18.7 %	16.6 %	12.3 %
Koeficienti i kapitalit të klasit të parë (Tier 1), përfshirë edhe riskun e tregut	18.7 %	16.6 %	12.3 %
Koeficienti i fondeve vetanake	19.4 %	18.0 %	7.9 %
Performanca			
Kthimi në kapital (ROE) para tatimit	13.5 %	9.5 %	41.5 %
Kthimi në kapital (ROE) pas tatimit	11.8 %	9.2 %	28.2 %
Kthimi i konsoliduar në kapital (pa interesin e pakicave)	11.8 %	9.2 %	28.2 %
Raporti i shpenzimeve / të ardhurave	58.7 %	53.0 %	10.6 %
Kthimi në asete (ROA) para tatimit	1.8 %	1.2 %	50.9 %
Koeficienti i rrezikut kreditor (mesatarja e mjeteve të rrezikuara B2 sipas librave)	1.3 %	2.9 %	-54.4 %
Koeficienti i riskut / të hyrave	16.6 %	34.9 %	-52.6 %
Burime			
Numri i punonjësve	684	666	2.7 %
Numri i degëve dhe nëndegëve	50	50	0.0 %

Përmbajtja

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Mbikqyrës	2
Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Menaxhues	4
Bordi Menaxhues i Raiffeisen Bank në Kosovë	5
Struktura organizative	6
Vizioni dhe Misioni	7
Raiffeisen International dhe Grupi RZB – vështrim i shkurtër	8
Raiffeisen – Shpjegim i termave	10
Treguesit makroekonomikë	13
Raiffeisen Bank në Kosovë – përmbledhje e rezultateve	17
Korporatat	21
Thesari	21
Biznesi retail	25
Bizneset e vogla	25
Mikrobizneset	25
Individët	26
Menaxhimi dhe zhvillimi i produkteve	26
Menaxhimi i kredive dhe riskut	27
Rrjeti i distribuimit	28
Shërbimet për klientë	30
Operacionet	30
Çështjet organizative dhe proceset bankare	33
Trajnimi dhe menaxhimi i punonjësve	34
Pasqyrat financiare	37
Adresat dhe kontaktet	38

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Mbikqyrës



Zonja dhe zotërinj,

Edhe pse shumica e drejtuesve bankarë e kujtojnë vitin 2009 si një vit jashtëzakonisht të ngarkuar, viti 2010 ka sjellur sfida të reja. Këtë herë, përpjekjet tona ishin të brendshme, meqenëse ne kemi punuar në riorganizimin e grupit tonë. Raiffeisen International, kompania amë e Raiffeisen Bank në Kosovë është bërë pjesë e fushave kryesore të biznesit të Raiffeisen Zentralbank (RZB) për të krijuar kështu Raiffeisen Bank International (RBI). Njëri nga qëllimet e bashkimit ishte kombinimi i rrjetit të dendur të Raiffeisen International në Evropën Qëndrore dhe Lindore me njohuritë e zhvillimit të produkteve të RZB në fushën e korporatave dhe investimeve bankare, duke prodhuar kështu vlerë të përbashkët edhe për klientët edhe për aksionarët. Përveç kësaj, RBI tani përfiton edhe nga mundësitë më të mira për rifinancim – përderisa Raiffeisen International më

herët ka pasur qasje në tregun e kapitalit ndërsa RZB ka shfrytëzuar tregun e huave, tani RBI ka qasje në të dyja këto.

Viti 2010 ishte po ashtu një vit në të cilin tregu ynë në Evropën Qëndrore dhe Lindore ka treguar shenjat e para të përmirësimit, pas zvogëlimit të likuditetit në fund vitin 2008 dhe rënies ekonomike. Rënia e konsiderueshme e rritjes në vitin 2009 është zëvendësuar me rritje reale të performancës ekonomike. Përveç stabilizimit në Evropën Qëndrore dhe Lindore, ekonomistët presin që këto tregje do t'i kthehen nivelit më të lartë të rritjes në Eurozonë. Ne presim që rritja ekonomike në Evropën Qëndrore dhe Lindore të jetë rreth 2 pikë përqindjeje më shumë sesa në vendet perëndimore të Evropës. Shtytësi kryesor i kësaj rritje është potenciali i lartë dhe i vazhdueshëm për rimëkëmbje në rajon, i cili paraqitet sërish në afat kohor më të gjatë si pjesë e zonës së Evropës. Megjithë bashkimin e kompanive tona dhe zgjerimin e fushës së veprimt, Evropa Qëndrore dhe Lindore do të jetë fokusi qendror i strategjisë sonë.

Rezultatet tona për vitin 2010 tregojnë se ne kemi marrë masat përkatëse për të tejkaluar kohën e krizës. Përveç rritjes së lehtë e të vazhdueshme të kredive joperformuese, rritje kjo që presim se do të arrijë kulmin në vitin 2011, Grupi RBI ka arritur një profit të konsoliduar prej 1,087 milionë euro. Kjo paraqet një rritje prej 142 për qind në krahasim me vitin paraprak, që është një performancë shumë e mirë edhe nëse krahasohet ndërkombëtarisht. Rimëkëmbja e ekonomive në zhvillim, masat e ndërmarra këtë vit për të përmirësuar efikasitetin dhe konkureshmërinë si dhe besimin e treguar nga klientët dhe aksionarët tanë më bën të besoj se do të arrijmë rezultate mjaft të mira për të gjithë grupin në vitin 2011.

Sa i përket Raiffeisen Bank në Kosovë, kam kënaqësinë të them se performanca e saj e përgjithshme gjatë vitit 2010 ka qenë mjaft e suksesshme. Kjo bankë ka ruajtur pozitën e saj si banka e dytë më e madhe në treg, ka vazhduar të jetë banka me kapitalin më të madh në Kosovë dhe ka ofruar produkte dhe shërbime edhe më kualitative për klientët e saj. Po ashtu, kam

kënaqësinë që të them se edhe Kosova ka shënuar një rritje të theksuar të Bruto produktit kombëtar prej 4.5 për qind në krahasim me 3.8 për qind në vitin 2009. Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të luajë një rol të rëndësishëm në tregun bankar të Kosovës, duke kontribuar kështu në zhvillimin ekonomik të vendit.

Këto rezultate të mira nuk do të ishin arritur pa përpjekjet dhe nivelin e lartë të profesionalizmit të punonjësve dhe menaxhmentit të Raiffeisen Bank në Kosovë. Prandaj, dëshiroj t'i falenderoj sinqerisht të gjithë punonjësit e bankës dhe bordin menaxhues për punën dhe përkushtimin e tyre. Dëshiroj t'i falenderoj po ashtu edhe klientët për besimin e tyre. Jam i sigurtë se ky bashkëpunim i ndërsjellë do të vazhdojë edhe në vitet në vijim.



Heinz Hödl
Kryetar i Bordit Mbikqyrës

Prezantim i shkurtër nga Kryetari i Bordit Menaxhues



Përderisa viti 2009 ka qenë një vit sfidues, kam kënaqësinë t'ju njoftoj se viti 2010 ka qenë mjaft i suksesshëm për ne. Kemi vazhduar t'ju ofrojmë shërbime të gjitha kategorive të klientëve, bizneseve dhe individëve. Përqindja e tregut dhe rritja me çdo kusht nuk ka qenë qëllimi ynë. Ne kemi pasur një likuiditet të shkëlqyer në kuadër të depozitave përderisa e kemi rritur portfolion e kredive me kujdes, duke u bazuar në cilësinë e kredive dhe jo volumin e tyre. Si rezultat i kësaj qasjeje, profiti i Raiffeisen Bank në Kosovë është përmirësuar dukshëm dhe ne e kemi mbyllur vitin me një profit pas tatimit prej 10.2 milionë euro. Përveç kësaj, gama dhe cilësia e shërbimeve, si dhe rezultatet e mira që i kemi arritur janë vlerësuar edhe nga revista e njohur Global Finance, e cila e ka zgjedhur bankën tonë si banka më e mirë në Kosovë në vitin 2010.

Duke ju referuar rezultateve të biznesit në detaje, performanca e përgjithshme e bankës në segmentin e individëve ishte mjaft e suksesshme: volumi i depozitave por edhe portfolio e kredive kanë shënuar një rritje të konsiderueshme.

Shpërndarja (diversifikimi) i riskut ka qenë fokusi kryesor në segmentin e mikro-bizneseve, të cilat po ashtu kanë qenë të suksesshme në rritjen e numrit të klientëve të rinj, posaqërisht të kredive në shuma të vogla. Banka ka rritur qasjen në financim për klientët ekzistues në segmentin e bizneseve të vogla dhe korporatave duke ofruar kushte dhe shërbime më të mira. Kjo ka rezultuar në një zgjerim të bazës së klientëve, ndërsa baza e klientëve korporata është rritur për përafërsisht 14 për qind.

Për të përkrahur aktivitetet tona të biznesit dhe për të ofruar shërbime të kualitetit të lartë përmes teknologjisë më të re, ne kemi vazhduar të investojmë në teknologjinë informative dhe në operacione. Si vlerësim për këtë, banka jonë arriti të bëhet kompania e parë në rajon e certifikuar për ISO 20000 nga Registered Quality Assurance (LRQA).

Gjatë vitit 2010, Raiffeisen Bank në Kosovë ka qenë mjaft aktive në përkrahjen e aktiviteteve të ndryshme në sport, kulturë dhe mirëqenie sociale. Në fakt kontributi ynë ndaj shoqërisë është vlerësuar edhe nga Oda Amerikane e Kosovës dhe Programi për Zhvillim i Kombeve të Bashkuara të cilët na e kanë ndarë çmimin si "Kompania më e mirë në Kosovë për Përgjegjësi Sociale 2010". Kjo na bën të gjithëve të ndihemi krenar që punojmë për një bankë me një emër aq të fuqishëm.

Dhe në fund, dëshiroj të them se kjo performancë e mirë nuk do të arrihej pa aftësinë dhe përkushtimin e të gjithë punonjësve. Unë i falënderoj të gjithë për punën e tyre të shkëlqyer dhe rezultatet që secili nga ata i ka arritur. Po ashtu i falënderoj edhe klientët për lojalitetin e tyre ndaj bankës dhe i siguroj ata se në vitin 2011 do të vazhdojmë të përmirësojmë edhe më tutje produktet dhe shërbimet tona.

Robert Wright
Kryetar i Bordit Menaxhues

Bordi menaxhues



Shukri Mustafa

Anëtar i Bordit Menaxhues

Iliriana Toçi

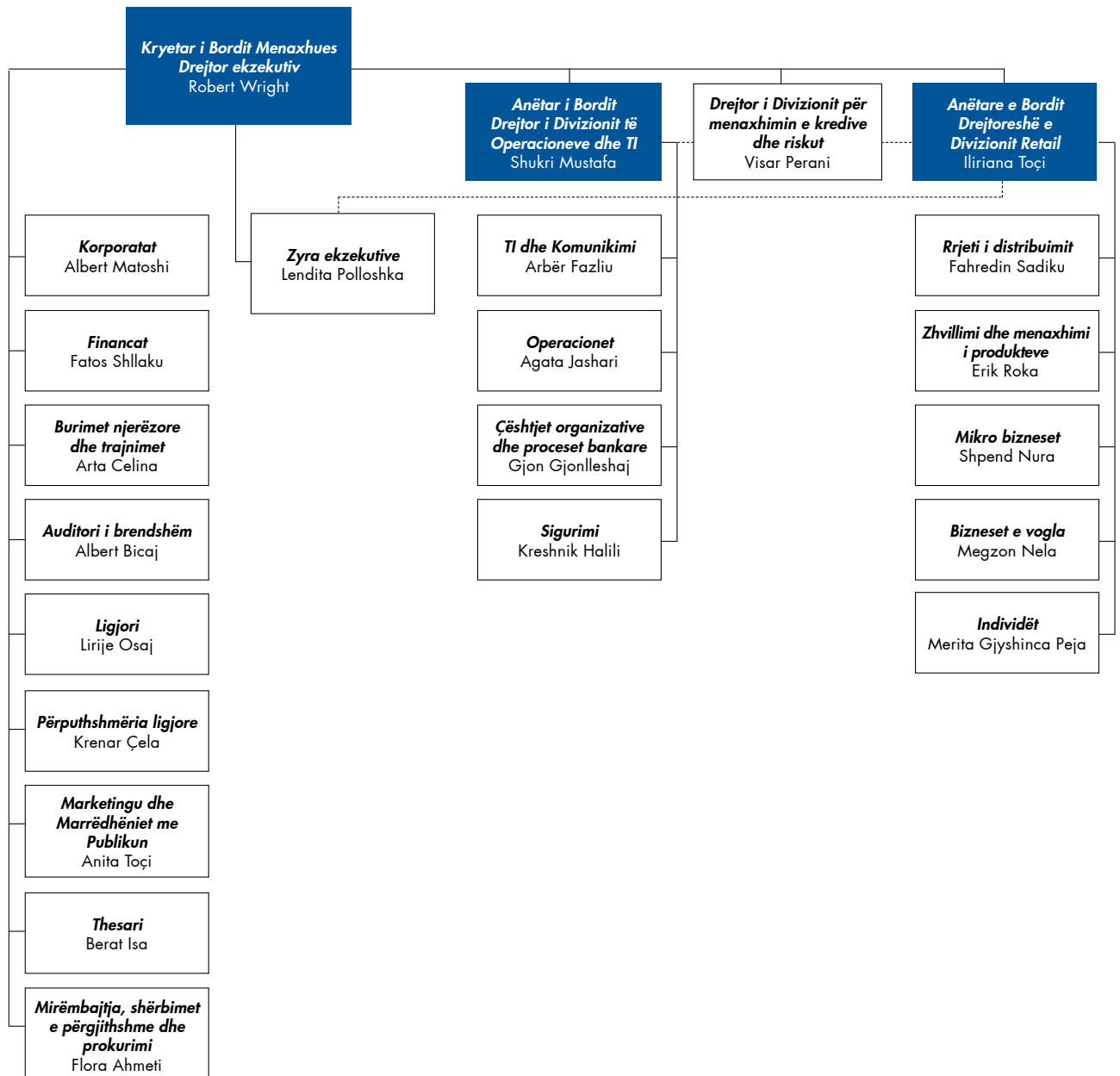
Anëtare e Bordit Menaxhues

Robert Wright

Kryetar i Bordit Menaxhues

Struktura Organizative e Raiffeisen Bank në Kosovë

Deri më 31 dhjetor 2010



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 iu ofruar një gamë të gjerë të produkteve konkurruese dhe shërbime të standardit të lartë.

Të jetë punëdhënësi më i mirë.

Raiffeisen Bank International – vështrim i shkurtër

Raiffeisen Bank në Kosovë është degë e Raiffeisen Bank International AG (RBI), banka kryesore universale në Evropën Qëndrore dhe Lindore dhe njëri nga ofruesit kryesorë të shërbimeve dhe produkteve për korporata dhe investime bankare në Austri. RBI u krijua nga bashkimi i fushave të biznesit të Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) dhe Raiffeisen International Bank-Holding AG. Bashkimi është kompletuar sa i përket anës ligjore në tetor të vitit 2010. RBI është një degë e konsoliduar e RZB, pronë e se cilës janë 78.5 për qind e aksioneve të bankës. Pjesa tjetër e aksioneve është e lirë në treg në Bursën e Vjenës.

RBI ofron shërbime dhe produkte bankare dhe investuese për kompanitë austriake dhe ndërkombëtare dhe operon me një rrjet të gjerë të njësive bankare dhe lizing në Evropën Qëndrore dhe Lindore për korporata dhe retail. Po ashtu ofron edhe shërbime bankare investuese në Azi dhe në qendrat kryesore financiare në botë. Degët e bankës përmes së cilave është e pranishme në Evropën Qëndrore dhe Lindore përfshijnë këto tregje:

• Shqipëri	Raiffeisen Bank Sh.a.
• Belorusi	Priorbank, OAO
• Bosnë dhe Hercegovinë	Raiffeisen Bank d.d. Bosna i Hercegovina
• Bullgari	Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD
• Kroaci	Raiffeisenbank Austria d.d.
• Republika 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.
• Slloveni	Raiffeisen Banka d.d.
• Ukrainë	VAT Raiffeisen Bank Aval

Kompania amë e këtyre bankave është RBI, dhe ka në pronësi afër apo 100% të aksioneve në shumicën e rasteve. Grupi i Raiffeisen Bank International po ashtu përfshin shumë kompani financiare lizing (duke përfshirë edhe ato në Kazakistan dhe Moldavi) dhe një numër të caktuar të ofruesve të shërbimeve financiare.

Në Evropën Perëndimore dhe SHBA, RBI operon me degën në Londër dhe zyrat përfaqësuese në Frankfurt, Madrid, Milan, Paris, Stockholm, dhe New York. Një kompani financiare dhe një degë në Maltë e kompletojnë praninë e bankës. Në Azi, si qendër e dytë gjeografike ku është i fokusuar grupi, RBI drejton degët në Beijing, Xiamen dhe Singapore, një kompani financiare në Hong Kong, si dhe zyrat përfaqësuese në Ho Chi Minh City, Hong Kong, Mumbai dhe Seoul. Kjo prani e fuqishme e thekson qartë strategjinë e grupit për të qenë pjesë e tregjeve në zhvillim.

Përveç operacioneve bankare, RBI drejton edhe disa kompani të specializuara në Evropën Qëndrore dhe Lindore të cilat ofrojnë zgjidhje në fusha të ndryshme, duke përfshirë M&A,

investimet në kapital, zvillimin e patundshmërisë, menaxhimin e projekteve dhe menaxhimin e fondeve.

Përkushtimi i vazhdueshëm i grupit RBI ndaj kualitetit reflektohet në baza të rregullta nga një numër i madh i çmimeve të pranuara, qoftë lokale apo ndërkombëtare, duke përfshirë edhe dy revistat e njohura në industrinë financiare "The Banker", "Euromoney" dhe "Global Finance".

RZB dhe Grupi bankar austriak Raiffeisen

RBI është degë e RZB me seli në Vjenë. E themeluar në vitin 1927, RZB është kompani drejtuese e të gjithë grupit RZB dhe insitucioni qëndror i grupit bankar austriak Raiffeisen (RBG), grupit më të madh bankar në Austri.

RBG paraqet përafërsisht një të katërtën e gjithë biznesit në Austri dhe përbëhet nga rrjeti më i madh bankar, me 527 banka të pavarura dhe 1,684 degë (në fund të vitit 2010). Deri në fund të vitit 2010, totali i bilancit të gjendjes së RBG ishte 255 miliardë Euro. Struktura e radhitur e RBG përbëhej nga bankat Raiffeisen në nivel lokal, bankat Raiffeisen në nivel regjional dhe RZB si institucion qëndror. Bankat Raiffeisen janë institucione kreditore, që operojnë si banka për shërbime të përgjithshme retail. Secila bankë Raiffeisen në nivel provincial është pjesë e Raiffeisen Bank përkatëse në nivel rajonal, të cilat në tërësinë e tyre kanë në pronësi përafërsisht 88 për qind të aksioneve të RZB. Idea e kooperativës mbi të cilën është e bazuar organizata Raiffeisen reflekton parimet dhe punën e reformuesit gjerman Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888).

www.rbinternational.com

www.rzb.at

Raiffeisen – Shpjegim i termave



Logoja

Logoja 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 Qëndrore. Themeluesit kishin si objektivi 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. Logoja ka evaluuar në një markë ndërkombëtare të mirënjohur dhe përdoret anëmbanë botës.

Grupi Bankar Raiffeisen

Grupi Bankar Raiffeisen (RBG) është grupi më i madh bankar në Austri sa i përket totalit të aktivës. 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 23,000 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 88% 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 është synimi kryesor i biznesit të tyre.

Raiffeisen Bank International

Raiffeisen Bank International AG (RBI) e konsideron Evropën Qëndrore 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 numri 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 2010, rreth 60,000 punonjës ju shërbejnë rreth 14 milionë klientëve përmes 3,000 degëve. Asetet e përgjithshme të grupit ishin 131.2 miliardë euro.

RBI është krijuar si rezultat i bashkimit të Raiffeisen International Bank-Holding AG (RI) me fushën kryesore të biznesit të Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) në vjeshtë të vitit 2010. Duke siguruar një qasje sa më të mirë tek klientët retail dhe korporata dhe duke e bërë bashkimin e gamës së gjerë të produkteve që i kanë ofruar RI and RZB, RBI në manyrë strategjike e ka rivendosur veten si grup universal në rajonin e Evropës Qëndrore dhe Lindore. Menaxhimi i riskut sipas standardeve të fundit dhe përmirësimi i qasjes tek tregjet e kapitalit dhe të gjitha produktet e tij ka siguruar se Banka është e përgatitur mirë për rritjen në të ardhmen dhe ballafaqimin me sfida të reja.

Aksionet e RBI, të cilat përfshihen në ATX, DJ Euro Stoxx Banks dhe treguesit e tjerë kryesorë tregtohen në bursën e Vjenës. Përafërsisht 21.5 për qind ju takojnë investorëve ndërkombëtarë,

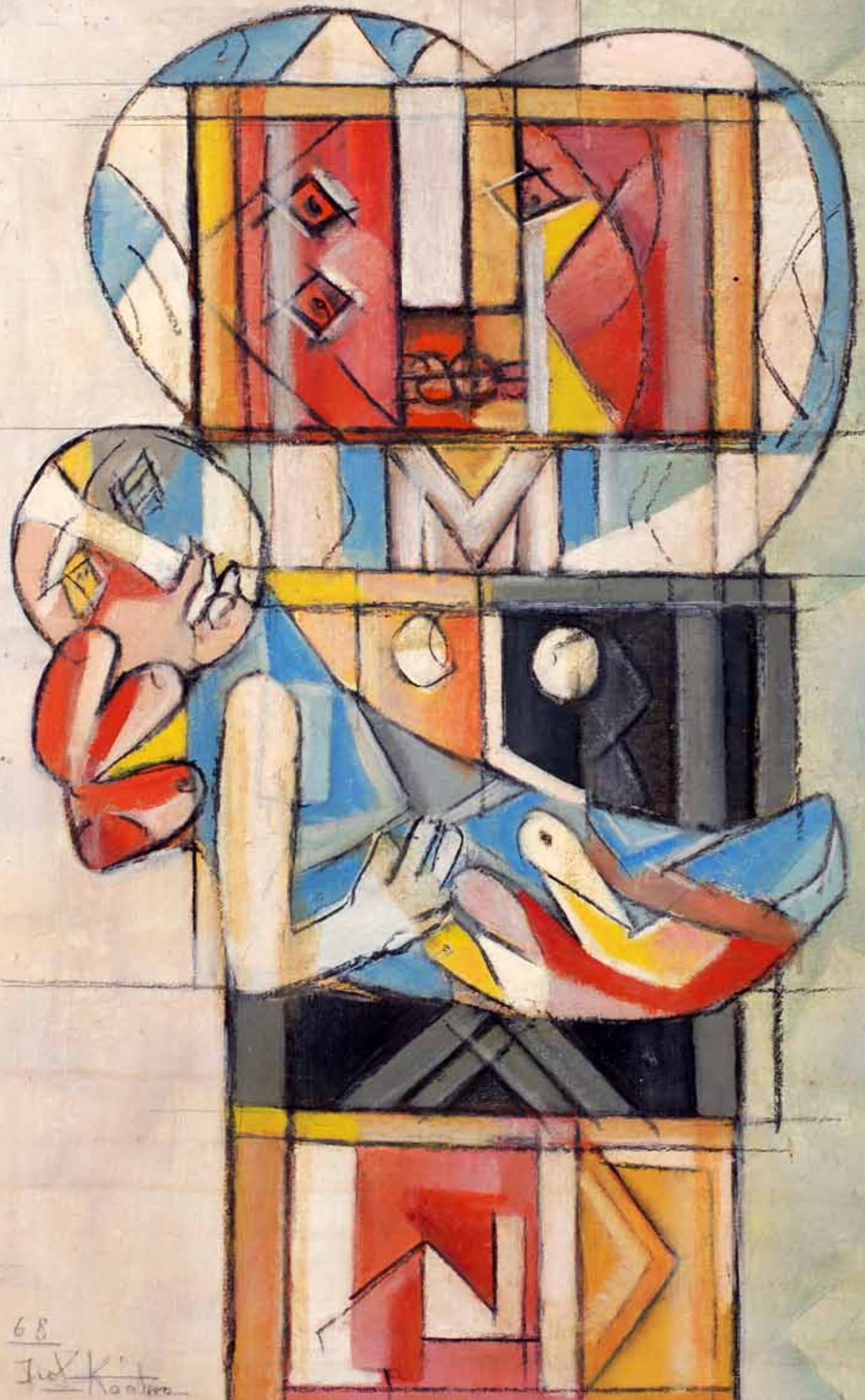
kryesisht në UK dhe në USA, si dhe në Austri. Aksionet e mbetura (përafërsisht 78.5 për qind) janë në pronësi të RZB. Sipas vlerësimeve afatgjate "A" (S&P, Fitch) dhe "A1" (Moody's), RBI lëshon po ashtu letra me vlerë.

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 Qëndrore 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.



68

Jack Kauters

Treguesit makroekonomikë në Kosovë

Shënim: Përmbledhja në vijim është e bazuar në të dhënat e Bankës Qëndrore të Republikës së Kosovës dhe Bankës Botërore.

Përmbledhje e aktiviteteve ekonomike dhe politike

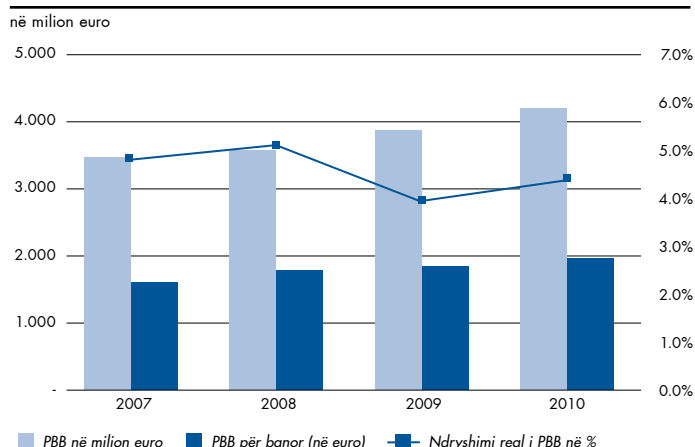
Në trend me zhvillimet e ekonomisë globale, ekonomia e Kosovës ka vazhduar rritjen në vitin 2010. Rënia e remitancave dhe investimeve të huaja direkte është ndalur ndërsa eksportet pothuajse janë dyfishuar në krahasim me vitin 2009. Ofrimi i kredive nga ana e bankave është lehtësuar për bizneset dhe ekonomitë familiare, gjë e cila konsiderohet se ka shënuar edhe përfundimin e ndikimeve të krizës financiare. Megjithatë, ende ka vend për skepticizëm duke pasur parasysh se prodhimi vendor mbetet në nivel të ulët dhe varësia në importe për mbulimin e nevojave kryesore vazhdon të gjenerojë bilanc tregtar negativ.

Sa i përket këndvështrimit politik, viti 2010 ka shënuar disa zhvillime të rëndësishme për Kosovën. Në korrik, Gjykata Ndërkombëtare e Drejtësisë ka vendosur se deklarimi i njëanshëm i pavarësisë së Kosovës në vitin 2008 ishte në pajtim me të drejtën ndërkombëtare. Si rrjedhojë, në shtator Këshilli i Sigurimit të Kombeve të Bashkuara i ka dhënë mandat EU të udhëheq dialogun në mes të Kosovës dhe Serbisë. Komisioni Evropian e ka publikuar raportin e progresit për Kosovën në nëntor të vitit 2010, sipas të cilit, përveç disa përmirësimeve të vogla, shumë pritjet e parashtruara nga Komisioni Evropian nuk janë përmbushur. Ndërsa në dhjetor, janë mbajtur zgjedhjet parlamentare në Kosovë.

Treguesit makroekonomikë

Sektori real në ekonominë e Kosovës ka shënuar një rritje më të fuqishme në vitin 2010 sesa në vitet e mëparshme. GDP ka shënuar një rritje prej 4.5 për qind në vitin 2010 përderisa rritja në vitin 2009 ishte 3.8 për qind. Duhet të theksohet se në vitin 2010, si shtytës kryesor ekonomik nuk kanë qenë shpenzimet e qeverisë por sektori privat. Lehtësimi i ofrimit të kredisë ka mundësuar rritjen e konsumit privat dhe investimeve. Shpenzimet publike janë bërë kryesisht në infrastrukturë. Në krahasim me Kosovën, shtetet fqinje kanë shënuar rritje më të vogël ekonomike dhe zhvlerësim i valutës së tyre lokale.

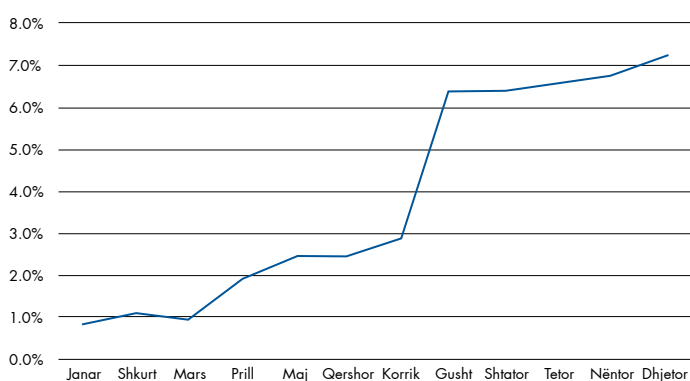
Informacione mbi PBB



Indeksi i çmimit të konsumit

Në dhjetor të vitit 2010, inflacioni ka arritur pikën më të lartë prej 3.5 për qind rritje vjetore, ku vetëm gjatë gjysmës së dytë të vitit, inflacioni ka shënuar një rritje mesatare prej 6.1 për qind – një trend i cili pritet të ndodh edhe në tremujorin e parë të vitit 2011. Shtytësit më të mëdhenj të inflacionit janë çmimet më të larta të naftës (+15.9 për qind vjetore), shpenzimet më të larta për artikujt ushqimor (+4.8 për qind vjetore) dhe për transport.

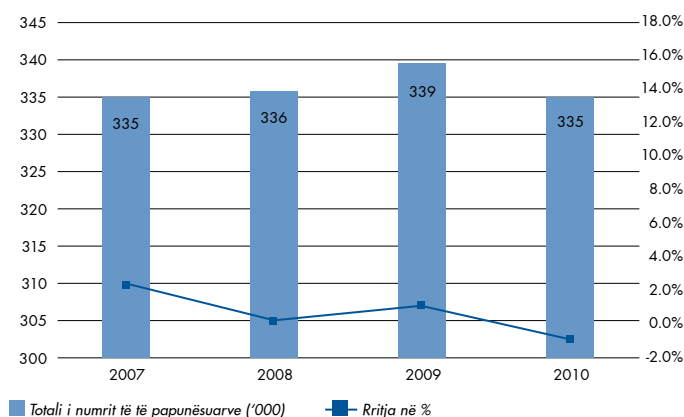
2010 indeksi i çmimit të konsumit në %, mesatarja vjetore



Punësimi

Pa marrë parasysh zvogëlimin minimal prej 1.1 për qind, papunësia në Kosovë mbetet në nivel të lartë prej 45 për qind (Zyra e Statistikës së Kosovës). Për qindje e njëjtë e popullsisë jeton në varfëri të skajshme. Një përpjekje për të lehtësuar këtë problem social është përmes kultivimit të ndërmarrësisë si një mjet i vetëpunësimit, përderisa sektori privat është punëdhënësi më i madh në ekonominë e Kosovës.

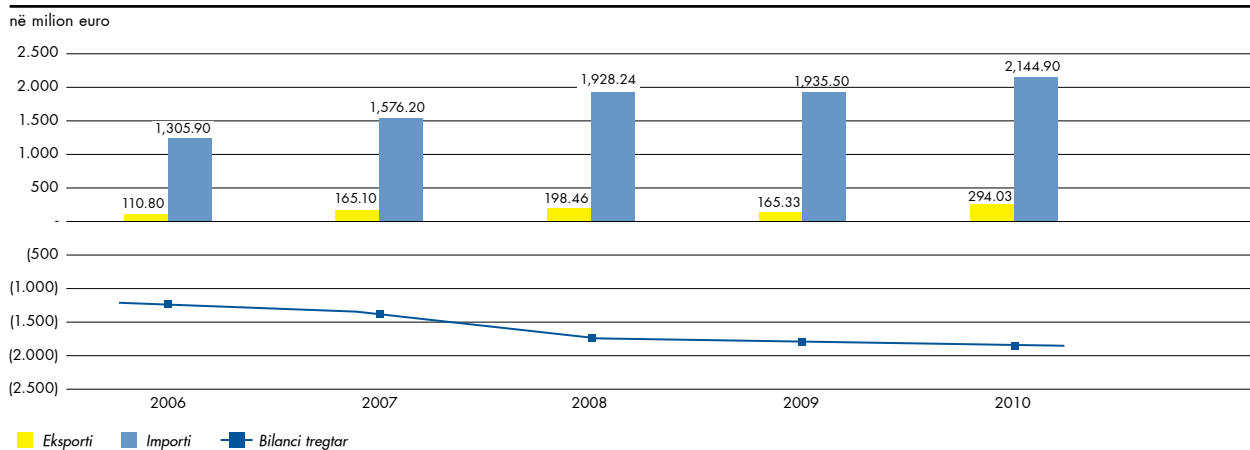
Papunësia e regjistruar



Bilanci tregtar

Përderisa në vitin 2009 eksporti ka shënuar një rënie të konsiderueshme, në vitin 2010 Kosova ka rritur eksportin me një përqindje vjetore prej 78 për qind duke bërë kështu që vlera e eksportit të jetë 300 milionë euro. Tregtia me Kosovën konsiderohet të jetë në rritje e sipër, duke pasur parasysh se importet kanë arritur një vlerë prej mbi 2.1 miliardë euro. Ekonomia e Kosovës është ende shumë e varur nga importet (raporti në mes të importit dhe eksportit është 7:1). Integrimi i kufizuar me tregjet regjionale dhe globale e kanë 'ruajtur' Kosovën ndaj një ekspozimi më të theksuar kundrejt krizës globale financiare, por në anën tjetër kjo bën që edhe të kufizohet interesimi për investime të huaja. Remitancat ende mbeten shtyllë kryesore për financimin e ekonomisë në Kosovë.

Bilanci tregtar i Kosovës





Ömer 92

Raiffeisen Bank në Kosovë – përmbledhje e rezultateve

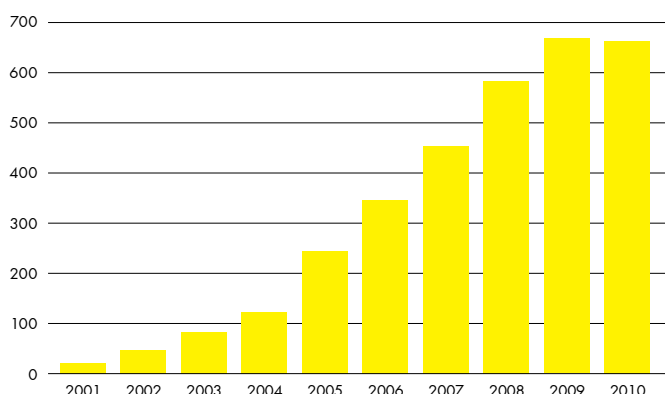
Shënim: Përmbledhja është e bazuar në të dhënat preliminare të tregut. Ndërsa të dhënat për Raiffeisen Bank në Kosovë janë të audituara.

Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar ta ruajë pozitën e saj si banka e dytë më e madhe në tregun bankar të Kosovës edhe në vitin 2010. Banka ka një likuiditet të konsiderueshëm në kuadër të bazës së depozitave përderisa ka rritur portfolion e kredive duke u bazuar më tepër në cilësinë sesa në sasinë e kredive. Si rezultat i kësaj qasjeje, profiti i Bankës ka shënuar një rritje të theksuar duke arritur shifrën prej 10.2 milionë euro.

Në fund të dhjetorit të vitit 2010, asetet e përgjithshme të Raiffeisen Bank në Kosovë ishin 679.2 milionë euro. Përqindja e pjesëmarrjes së aseteve të Bankës në treg gjatë vitit 2010 ishte 29 për qind.

Totali i aktivës

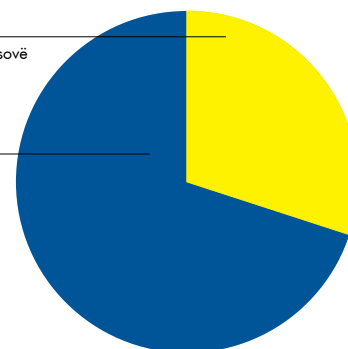
në milion euro



Totali i aktivës - përqindja e pjesëmarrjes në treg

Raiffeisen Bank në Kosovë
29%

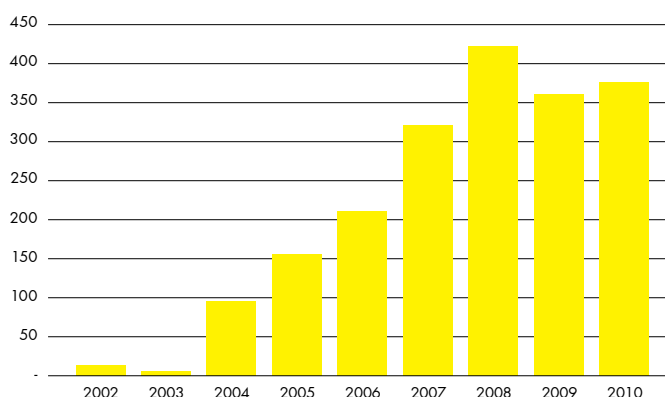
Sektori bankar
71%



Portfolio e kredive dhe mbitërheqjeve në vitin 2010 ishte 391.9 milionë euro (2009: 381.2 milionë euro). Përqindja e kredive dhe mbitërheqjeve të Raiffeisen Bank në tregun bankar të Kosovës ishte 26 për qind.

Kreditë dhe mbitërheqjet (bruto)

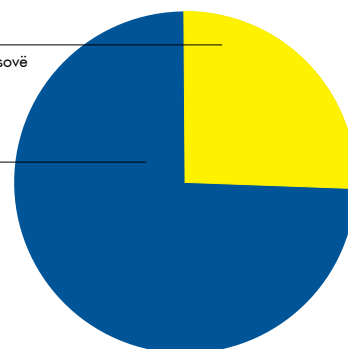
në milion euro



Kreditë dhe mbitërheqjet – përqindja në treg

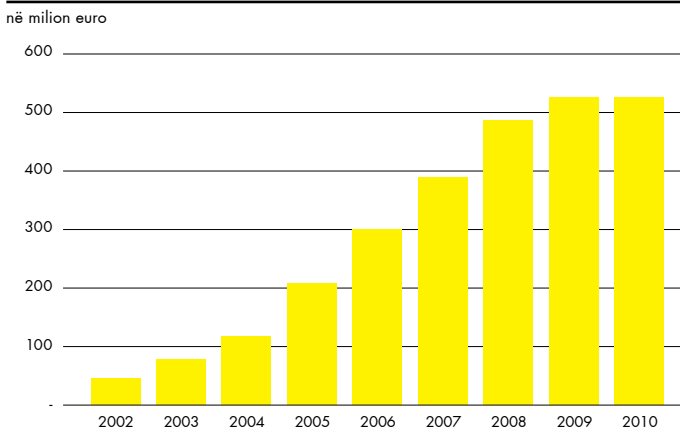
Raiffeisen Bank në Kosovë
26%

Sektori bankar
74%

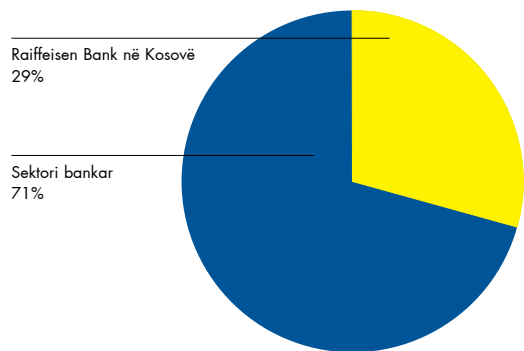


Depozitat e klientëve në vitin 2010 ishin 550.2 milionë euro (2009: 547.8 milionë euro). Pjesëmarrja e Bankës në treg sa i përket depozitave ishte 29 për qind.

Totali i depozitave

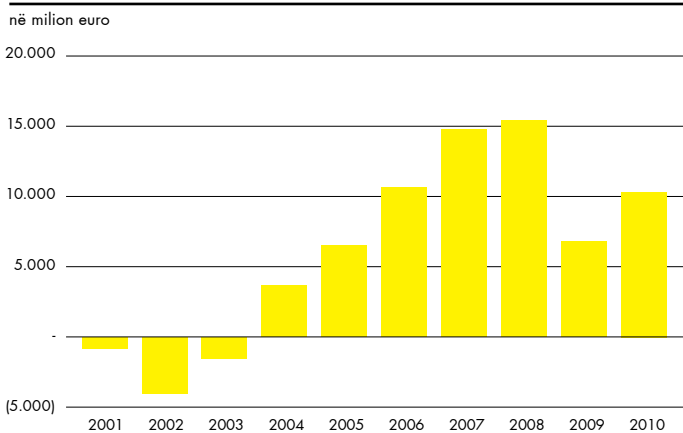


Depozitat – përqindja e pjesëmarrjes në treg

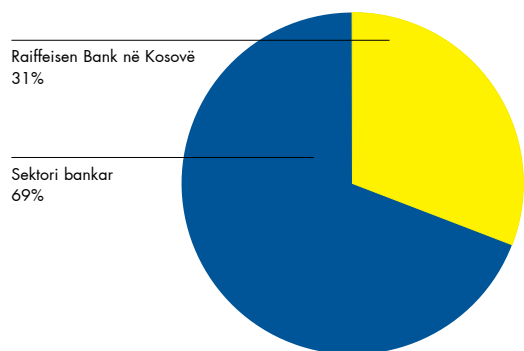


Viti 2010 ishte një vit mjaft profitabil për Raiffeisen Bank në Kosovë. Të hyrat neto pas tatimit në vitin 2010 ishin 10.2 milionë euro, një rritje e konsiderueshme në krahasim me vitin paraprak (2009: 7.1 milionë euro). Kjo ka ndikuar edhe në rritjen e pjesëmarrjes në treg sa i përket profitit prej 18.2 për qind sa ishte në 2009 në 31 për qind.

Fitimi pas tatimit

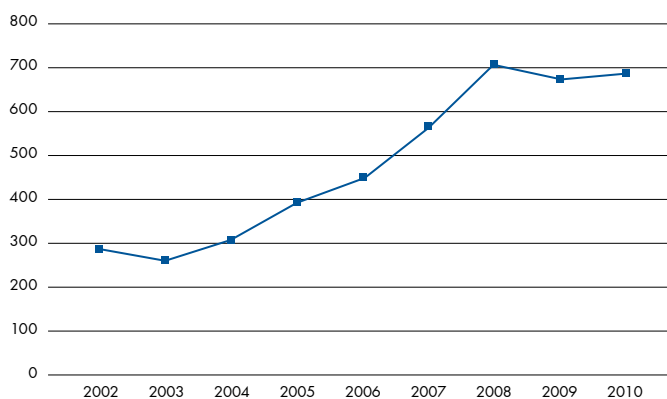


Fitimi neto – përqindja e pjesëmarrjes në treg

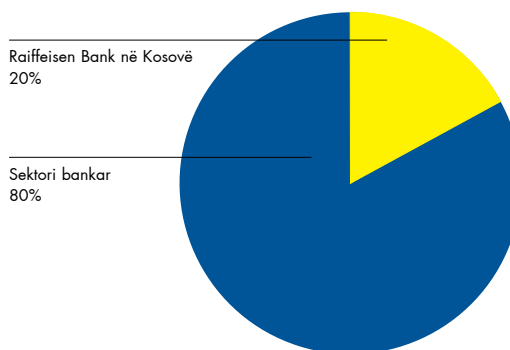


Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të jetë njëri ndër punëdhënësit më të mëdhenj në Kosovë, duke përfaqësuar kështu 20 për qind të tregut bankar të Kosovës. Numri i përgjithshëm i punonjësve në Raiffeisen Bank deri më 31 dhjetor 2010 ishte 709 punonjës (ky numër është sipas standardeve të Bankës Qëndrore të Republikës së Kosovës (BQK) të cilat janë të krahasueshme me shifrat e tregut por janë të ndryshme nga të dhënat e faqes së parë përmbledhëse, e bazuar në standardet e RBI).

Numri i punonjësve

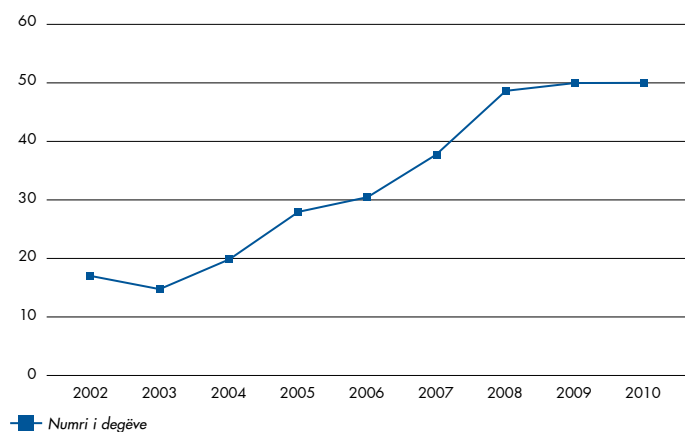


Numri i punonjësve

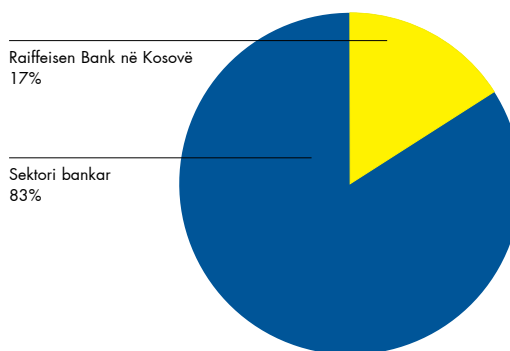


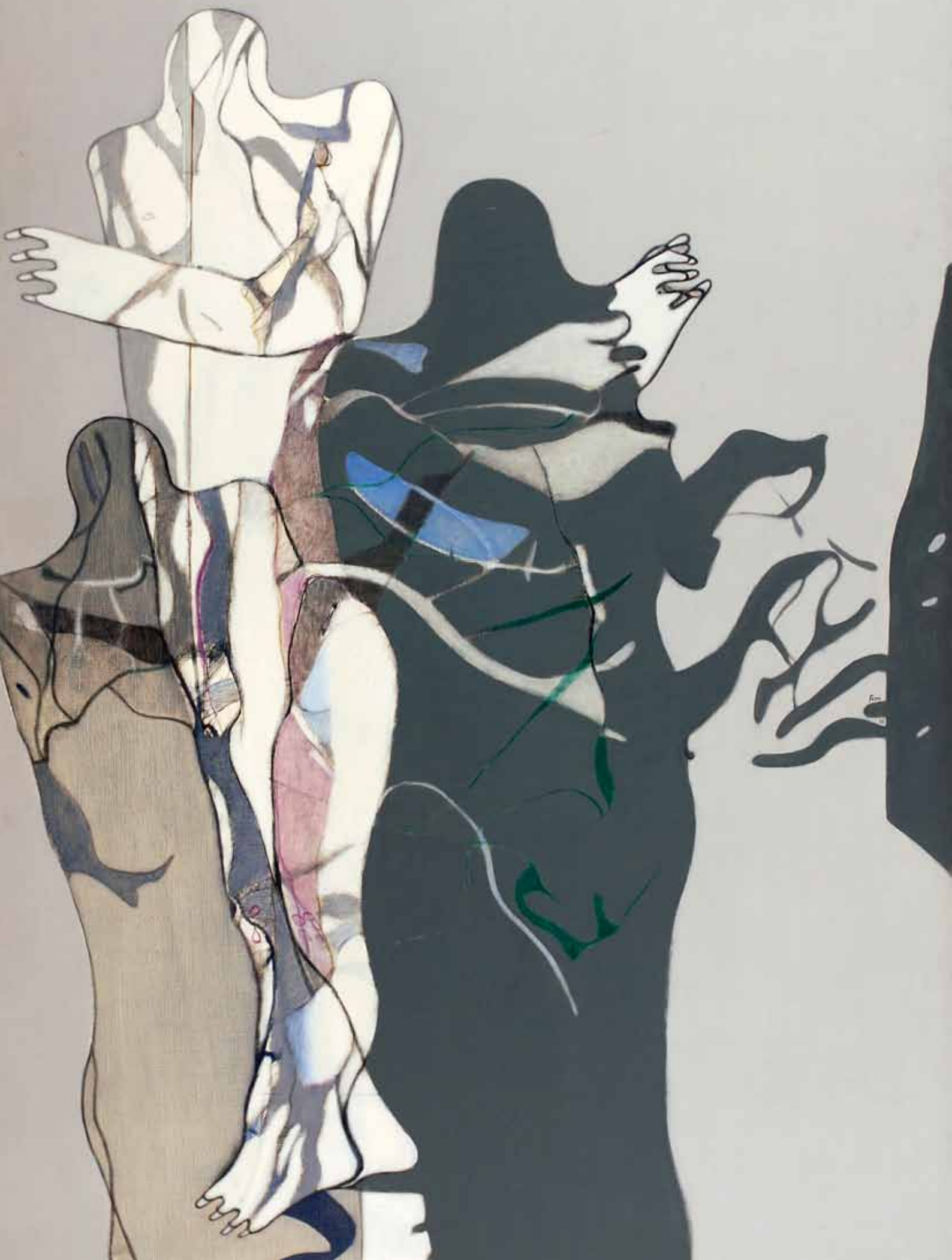
Deri më 31 dhjetor 2010, Raiffeisen Bank në Kosovë ka operuar me 50 degë dhe nëndegë në gjithë territorin e Kosovës. Rrjeti i degëve përbëhet nga tetë degë kryesore, 40 nëndegë, një degë për premium banking dhe një degë për korporata. Rrjeti i degëve të Raiffeisen Bank në Kosovë paraqet 17 për qind të tregut bankar në Kosovë.

Numri i degëve



Numri i degëve





Korporatat

Viti 2010 ka qenë edhe një vit i suksesshëm për korporatat në të gjitha aspektet. Raiffeisen Bank në Kosovë ka vazhduar të jetë bankë udhëheqëse në segmentin e korporatave duke ju ofruar atyre përkrahje për zhvillimin e mëtutjeshëm të aktiviteteve të tyre afariste. Si edhe në vitin paraprak, Banka ka vazhduar të rrisë portfolion e kredive për korporata, numrin e klientëve si dhe cilësinë e shërbimeve. Kreditë për korporata shënuan rritje prej 15 për qind në krahasim me vitin paraprak përderisa numri i klientëve arriti në 550, një rritje kjo për 10 për qind në krahasim me vitin 2009.

Vlen të theksohet se gjatë vitit 2010, Banka ka arritur t'i përkrahë kërkesat dhe nevojat e korporatave në një mjedis afarist jo edhe aq të favorshëm duke ju ofruar atyre produkte dhe shërbime përkatëse bankare. Përveç shërbimeve standarde siç janë: pagesat vendore dhe ndërkombëtare, kartelat e kreditit, shërbimit e-banking, depozitave me afat, transaksioneve të thesarit, Banka ka ofruar edhe produkte të tjera të cilat përfshijnë edhe kreditë për privatizim. Kjo e dëshmon edhe njëherë përkushtimin e Bankës ndaj mbështetjes për zhvillimin e ekonomisë lokale.

Sa i përket produkteve, Banka e ka zhvilluar një produkt për menaxhimin e keshit, me qëllim që të përmirësohet edhe më tutje shërbimi i menaxhimit të keshit për klientët tanë. Ky shërbim përfshin transaksionet vendore dhe ndërkombëtare, kartelat bankare, e-banking, të gjitha llojet e pagesave etj. Do të zhvillohen edhe kredit kartelat e reja për korporata dhe produkte të tjera në pajtim me kërkesat e tregut.

Si pjesë e aktiviteteve të menaxhimit të shitjes dhe me qëllim që të përmirësohet cilësia e shërbimeve dhe të përshpejtohen proceset e shitjes, Banka e ka implementuar me sukses teknologjinë e sofistikuar për Menaxhimin e Marrëdhënieve me Klientë (CRM). Kjo teknologji rrit efikasitetin e proceseve të brendshme dhe e përmirëson qasjen në informatat që kanë të bëjnë me klientët. Përveç kësaj, mundësohet edhe një nivel i lartë i automatizimit të shumë proceseve të shitjes, të cilat zvogëlojnë punën administrative dhe sigurojnë një proces më efikas afarist. Dhe në fund fare, një teknologji e tillë ndihmon në ndërtimin e marrëdhënieve me klientët që janë pjesë e Raiffeisen Bank International.

Gjithmonë duke pasur për qëllim përmirësimin dhe zhvillimin e produkteve të reja dhe inovative, Banka do të vazhdojë t'ju ofrojë korporatave zgjedhje të sigurta financiare përmes produkteve përkatëse. Në fakt, Banka synon ta mbajë pozitën e saj udhëheqëse në treg sa i përket korporatave edhe në vitet e ardhshme.

Thesari

Kosova ende mbetet më pak e zhvilluar sa i përket nivelit të produkteve të thesarit dhe menaxhimit të parave. Në përgjithësi, sektori bankar bazohet në depozitat lokale, prandaj deri tani sektori bankar ka pasur mundësi të ofrojë kredi vetëm nga fondet e depozitave të klientëve.

Financimi nga shitjet me shumicë dhe bashkëpunimi ndërbankar në tregun e parave është përmirësuar në vitin 2010. Sidoqoftë, huazimi i likuiditetit në mes të bankave është i kufizuar si rezultat i mungesës së sistemeve dhe ligjeve përkatëse për huazime ndërbankare në bazë të kolateralit të letrave me vlerë ose kontratave riblerëse (repo). Në përgjithësi, huazimi ndërbankar nuk ka qenë i siguruar dhe është përcjellur me kufizime të kredisë.

Në sektorin bankar, maturiteti i depozitave ka vazhduar të jetë afatshkurtër. Prandaj edhe mospërputhja e normës së interesit dhe maturitetit ka vazhduar të jetë prezente në tregun bankar të Kosovës. Sidoqoftë, vetë përbërja dhe depozitat në përgjithësi kanë vazhduar të jenë të qëndrueshme gjë e cila e përmirëson mospërputhjen e likuiditetit.

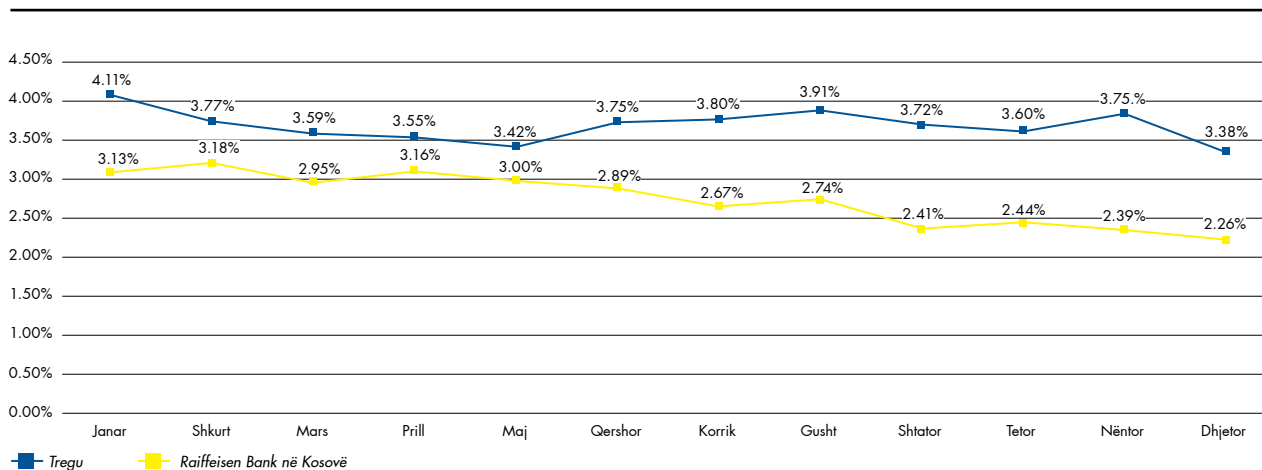
Thesari i Raiffeisen Bank në Kosovë

Tregu dhe kostoja e parave

Viti 2010 ishte një vit i suksesshëm sa i përket mbledhjes së depozitave. Banka ka arritur të mbaj depozitat e klientëve kyç të bankës. Duke ju referuar besueshmërisë në sistemin financiar, veçanërisht në emrin e Raiffeisen Bank në Kosovë, dhe aktiviteteve të kreditimit të fokusuar më tepër në cilësi sesa sasi, likuiditeti i Bankës është rritur më shumë sesa në periudhat paraprake.

Menaxhimi i kujdesshëm i aseteve dhe detyrimeve ka bërë të mundshëm për Bankën të mbaj një kosto të ulët për fondet në treg në krahasim me konkurrencën (tregun vendor), që në fakt ka mundësuar norma më të ulta interesi për disa nga kreditë.

Kostot e likuiditetit



Megjithatë, kostot e likuiditetit në Kosovë kanë mbetur të larta si rezultat i lakores së normës së interesit në Kosovë. Kostot e likuiditetit janë të larta kryesisht për shkak të parametrevë të riskut në Kosovë.

Bondet

Pas krizës së përgjithshme financiare në botë, Banka ka vendosur t'i investojë një pjesë të aseteve bankare të tregut ndërbankar të parasë në bonde qeveritare. Në vitin 2009, investimet në bonde sipas shifrave të fundvitit ishin 33.4 milionë euro. Kjo shifër ka shënuar rritje në vitin 2010 duke arritur në 39.9 milionë euro. Bondet i takonin vendeve të organizatës për bashkëpunim dhe zhvillim ekonomik dhe janë blerë me një afat mesatar prej dy deri në tre vjet me një koncentrim të riskut në kualitetin më të lartë të mundshëm.

Derivatet financiare

Portfolio e normave të interesit të bankës ishte 14.7 milionë euro. Portfolio e normave të interesit të kundërkëmbimit (swaps) përdoret për të menaxhuar librin e kredidhënies për afatet e kthimit prej katër deri në pesë vjet. Kjo portfolio ishte ende aktive në fund të vitit 2010.

Financimi institucional

Financimi institucional mbeti një burim i rëndësishëm për likuiditetin afatgjatë gjatë vitit 2010. Megjithatë, si rezultat i rritjes së likuiditetit në bilancin e gjendjes, Banka nuk ka pasur për qëllim të marrë financime të tjera përveç atyre nga depozitat. Edhe pse me një portfolio ende të vogël, Raiffeisen Bank e ka zgjeruar mundësinë për të pasur qasje në financimin afatgjatë të likuiditetit të saj. Përveç kësaj, financimi institucional ka mundësuar asistencën teknike, e cila në fakt ka ndikuar në implementimin e disa projekteve të rëndësishme të ambientit në vitin 2010.

Në periudhën afatmesme, pritet se burimi më i rëndësishëm i financimit afatgjatë do të vijë nga institucionet supranacionale. Në të ardhmen, kjo do të mundësojë edhe kufizimin e presionit në rritjen e normave të interesit për depozita. Institucione të besueshme financiare janë partnerë afatgjatë të Raiffeisen Bank International. Kështu që, financimi afatgjatë do t'i mundësojë Raiffeisen Bank në Kosovë të bëhet pjesë e projekteve afatgjata.

Menaxhimi i riskut të likuiditetit

Menaxhimi i riskut të likuiditetit në përgjithësi dhe menaxhimi i normave të interesit të Bankës janë përgjegjësi e departamentit të thesarit. Është shënuar një rritje e konsiderueshme e depozitave përdërisa rritja e portfolios së kredive ka qenë stabile. Ky kombinim ka ndikuar në rritjen e nivelit të likuiditetit të bankës i cili ishte rreth 34 për qind, duke siguruar rritje profitabile të bilancit të gjendjes. E drejta për të bërë marrëveshje për riblerje me kompaninë amë duke përdorur portfolion e bondeve, i mundëson Raiffeisen Bank në Kosovë të ketë kapacitet të fuqishëm të balancimit për plotësimin e pozitave të likuiditetit.

në milion euro	Dhjetor 2007	Dhjetor 2008	Dhjetor 2009	Dhjetor 2010
<i>Totali i aktivës</i>	477	601	672	678
<i>*Likuiditeti duke përfshirë Bondet</i>	140	161	232	233
<i>Likuiditeti si % e aktivës totale</i>	29%	26%	34%	34%

Shumat e likuiditetit nuk e përfshijnë bilancin e llogarisë BQK-së dhe paratë e mbajtura në rrjetin e degëve.

Kontrollat e brendshme dhe mënyrat e tjera për kontrollimin e riskut të caktuara nga menaxhmenti i riskut të Raiffeisen Bank International mundësojnë një menaxhim të kontrolluar të riskut të thesarit në përgjithësi.

Afarizmi nga këmbimi valutor

Afarizmi nga këmbimi valutor ka sjellë pothuajse më shumë se 1.3 milionë euro të hyra në vitin 2010. Edhe përkundër konkurrencës në treg, zyra e Bankës e cila merret me këmbimin valutor ka vazhduar të jetë zyra më profitabile në industrinë bankare në Kosovë.

Po ashtu, afarizmi nga këmbimi valutor ka ndikuar në rritjen e të hyrave nga komisionet për transfere dhe ka rritur mundësinë për t'ju ofruar klientëve një zgjidhje të kompletuar për kërkesat e tyre financiare. Banka ka prezantuar edhe një linjë të re biznesi duke punuar me zyret e këmbimit të licensuara në Kosovë.

në mijëra Euro	2007	2008	2009	2010
<i>Të ardhurat nga këmbimi valutor</i>	1,052.0	1,073.4	1,392.2	1,326

Kosova është një vend i cili e shfrytëzon euron si valutë. Ndërsa euro imponon kufizimet e aktivitetit të këmbimit valutor.



Biznesi retail

Bizneset e vogla

Segmenti i bizneseve të vogla përkrahë bizneset që kanë qarkullim vjetor prej 1 milion euro deri në 5 milionë euro duke ju ofruar atyre shërbime bankare dhe përkrahje financiare.

Gjatë vitit 2010, me qëllim të përmbushjes së kërkesave për financim nga ana e bizneseve të vogla, Banka ju ka ofruar klientëve të saj ekzistues qasje më të lehtë në financim me kushte mjaft konkurruese. Banka po ashtu ka zgjeruar bazën e klientëve duke ju ofruar shërbime të kualitetit të lartë dhe duke financuar projektet e klientëve të rinj në segmentin e bizneseve të vogla.

Në vitin 2010, Banka është fokusuar në zhvillimin e mëtutjeshëm të marrëdhënieve me bizneset e vogla, të cilët tanimë veç janë klientë të bankës por ka punuar edhe në krijimin e marrëdhënieve afatgjata me klientë të rinj. Prioritet ju është dhënë edhe menaxhimit të riskut të kredisë përmes vlerësimit të kujdesshëm të propozimeve për kredi edhe nga ana e zyrës qendrore.

Pas prezantimit të sistemit për procesimin e aplikacioneve të bizneseve të vogla, segmenti për biznese të vogla ka filluar edhe me matjen e proceseve të tjera që kanë të bëjnë me aprovimin e aplikacioneve dhe disbursimin e mjeteve. Kjo i ka ndihmuar Bankës të rrisë efikasitetin e aprovimit të kredisë dhe procesit të disbursimit të mjeteve duke i përmbushur kështu kërkesat e bizneseve të vogla në mënyrën më të mirë të mundshme. Përveç kësaj, në vitin 2010, Banka ka prezantuar për bizneset e vogla edhe pakot e llogarive rrjedhëse. Edhe në vitin 2010, Raiffeisen Bank ka vazhduar të kryesojë sa i përket segmentit të bizneseve të vogla në Kosovë duke pasur një pjesë të konsiderueshme të këtij tregu.

Mikrobizneset

Viti 2010 është karakterizuar me një ambient afarist më të qëndrueshëm në krahasim me vitin paraprak. Kjo është përcjellur me një afarizëm më stabil dhe më të konsoliduar edhe në segmentin e mikrobizneseve. Banka i ka ofruar shërbime bankare edhe individëve dhe bizneseve, duke u fokusuar kryesisht në afaristët që kanë bizneset e tyre në industri të ndryshme e sidomos në sektorin e agros.

Shpërndarja e riskut ka qenë njëri ndër qëllimet kryesore të Bankës për segmentin e mikrobizneseve në vitin 2010. Rritja e numrit të klientëve, kryesisht të atyre që kanë marrë kredi në shumta të vogla, rritja e pjesëmarrjes në treg, dhe zvogëlimi i mesatares së shumës së kredisë janë disa nga rezultatet e shënuara në këtë segment. Më shumë se 40 për qind e numrit të përgjithshëm të klientëve në këtë segment janë klientë të rinj që janë bërë pjesë e bankës gjatë vitit 2010.

Banka vazhdimisht ka zhvilluar dhe ngritur metodologjinë për kreditim në mënyrë që të ruajë marrëdhëniet me klientët ekzistues por edhe të krijojë marrëdhënie të reja me klientët e rinj. Si rrjedhojë, në segmentin për mikrobiznese janë përmirësuar proceset që kanë të bëjnë me kreditim më kualitativ. Ndërsa gjatë vitit 2010, Banka ka prezantuar shërbime shtesë siç janë pakot e llogarive rrjedhëse dhe mozaiku financiar me qëllim që t'ju ofrojë kushte më të mira financimi klientëve të saj.

Rritja e numrit të kredive për sektorin e agros po ashtu ka qenë një storie suksesi për Bankën në vitin 2010. Afarizmi me sektorin e agros ka shënuar rritje për 25 për qind më shumë në krahasim me vitin

paraparak. Bashkëpunimi me shoqatat e fermerëve, organizatat joqeveritare që merren me agro biznese si dhe institucionet tjera financiare ka qenë i shkëqyeshëm. Ndërsa, linja kreditore që Banka e ka me KfW-në ka vazhduar me qëllim që të përkrahen investimet e bizneseve për rritjen e efikasitetit të energjisë.

Individët

Raiffeisen Bank në Kosovë ju ofron një gamë të gjerë të produkteve dhe shërbimeve bankare klientëve të saj individë. Në vitin 2010, performanca e përgjithshme e Bankës në këtë segment është konsideruar mjaft e suksesshme: bilanci i kredive si dhe portfolio e kredive kanë shënuar rritje të theksuar. Më shumë se 60 milionë euro kredi janë disbursuar gjatë vitit. Ndërsa 32,000 klientë të rinj janë bërë pjesë e bankës duke bërë që në fund të vitit 2010, numri i përgjithshëm i klientëve individë të jetë afër 280 mijë.

Në vitin 2010, Banka ka qenë e fokusuar në zhvillimin e mëtutjeshëm të infrastrukturës së premium banking në të gjitha degët. Klientët premium po ashtu mund t'ju drejtohen këndeve të posaçme për premium banking në secilën degë të Raiffeisen Bank si dhe përfitojnë kushte të veçanta për produktet dhe shërbimet bankare. Shërbimi premium banking po ashtu ju mundëson klientëve premium të takohen me zyrtarin e tyre bankar dhe të bisedojnë në detaje për planet e tyre financiare dhe për mundësitë financiare. Si rezultat i këtyre mundësive të ofruara, në vitin 2010, numri i klientëve premium është rritur për 30 për qind, nga 4,500 në 6,200 klientë.

Menaxhimi dhe zhvillimi i produkteve

Pakoja e llogarive rrjedhëse ishte një produkt i cili është vlerësuar të jetë mjaft i suksesshëm duke pasur parasysh se përbëhet nga disa produkte dhe shërbime të përfshira në një ofertë. Pakoja ju ofrohet tri segmenteve: individëve dhe klientëve premium të cilët mund të zgjedhin njërin nga tri pakot ndërsa mikrobizneset dhe bizneset e vogla kanë mundur të zgjedhin njërin nga katër pakot e ofruara.

Po ashtu, në treg është prezantuar edhe një pako e quajtur "Mozaiku Financiar". Ajo përbëhet nga produkte të kredisë të cilat në mes tjerash përfshijnë kreditë, mbitërheqjet dhe kartelat e kredisë dhe është ofruar për individë, klientë premium dhe mikrobiznese. Ky mozaik është mirëpritur nga tregu. Në të njëjtën kohë, mozaiku financiar është përcjellur me rishikimin e normave të interesit dhe kriterieve për të gjitha produktet e kredive, me qëllim që banka të jetë sa më konkurruese në treg.

Menaxhimi i kredive dhe riskut

Menaxhimi i riskut vazhdon të jetë një nga fushat më të rëndësishme në Raiffeisen Bank në Kosovë. Në mënyrë që të njihet, vlerësohet dhe menaxhohet risku në mënyrë efektive, Raiffeisen Bank në Kosovë punon në sistemin e njëjtë me atë të Raiffeisen Bank International. Në vitin 2010 menaxhimi i riskut ka qenë i fokusuar në dy fusha: në menaxhimin e riskut të retail dhe menaxhimin e riskut të korporatave. Përveç të tjerash, Raiffeisen Bank në Kosovë ka krijuar departamentin për menaxhimin e riskut në lizing, për të përkrahur Raiffeisen Leasing në Kosovë.

Gjatë vitit 2010, menaxhmenti i riskut ka vazhduar të përmirësojë proceset për të përkrahur kështu performancën e përgjithshme të bankës, duke u fokusuar në programin për mbledhjen e kredive, sistemin e paralajmërimit të hershëm dhe aplikimin e Basel II.

Programi për mbledhjen e kredive

Ky program është prezantuar në vitin 2009 dhe vazhdoi të aplikohet edhe gjatë vitit 2010. Programi synon të intensifikojë qasjen proaktive në nivelin e portofolios duke bërë vlerësimin, monitorimin intensiv dhe monitorimin standard. Duke ndjekur këto tri faza, programi mundëson që të përcaktohet qartë gjendja aktuale e kredive dhe më pas vendoset për listën e masave që do të merren në pajtueshmëri me statusin e kredisë. Gjatë vitit 2010, Banka ka investuar në aktivitetet e mbledhjes së kredive duke përmirësuar sistemet ekzistuese, duke trajnuar punonjësit për të përvetësuar sistemet ekzistuese, si dhe duke rritur numrin e punonjësve.

Sistemi i paralajmërimit të hershëm

Në mënyrë që të sigurohet që portfolio e kredive të klientëve është duke u menaxhuar si duhet, Raiffeisen Bank zbaton sistemin i cili bazohet në informimin e secilit klient për statusin e riskut të kredisë. Vlerësimi i statusit të caktuar të riskut të kredisë bëhet në bazë të automatizimit të proceseve, përkrahjes së TI dhe analizave të ndryshme të bazuara në sinjale të shumta. Identifikimi paraprak i ndonjë problemi të mundshëm i mundëson Bankës që të përkrahë klientët sa më herët që është e mundshme.

Proceset janë të ndara në këto kategori: procese standarde (ku nuk ka nevojë për ndonjë veprim), pre-workout (shenjat e para për ndonjë problem të mundshëm), dhe workout (të ndara në fazën e hershme të workout dhe fazën e vonshme në workout). Varësisht nga klasifikimi përkatës, Banka dhe klientët bashkarisht zhvillojnë masa për ta minimizuar riskun. Varësisht nga statusi i riskut, përveç zyrtarit të kredisë, Banka ju ofron klientëve edhe specialistët për menaxhimin e kredisë me probleme i cili i ndihmon klientit në tejkalimin e vështirësive.

Implementimi i Basel II

Qasja në Basel II dhe rregullat e tij kanë filluar të implementohen në Raiffeisen Bank vite më parë. Gjatë vitit 2010, Banka ka arritur të miratojë edhe pikat e vlerësimeve që përdoren për klientët retail. Duke përdorur mjete të tilla të sofistikuar, Banka do të jetë në gjendje të bëjë diferencimin e numrit të madh të klientëve të shitjes duke bërë trajtimin e tyre duke u bazuar në rezultatet e caktuara.

Rrjeti i distribuimit

Rrjeti i degëve

Deri më 31 dhjetor 2010, Banka Raiffeisen kishte 50 degë dhe nëndegë në gjithë territorin e Kosovës. Rrjeti i degëve dhe nëndegëve përbëhet nga 8 degë kryesore, 41 nën-degë dhe një degë e korporatës. Përveç rrjetit të degëve dhe nëndegëve, banka ka edhe alternativa të tjera të cilat ju mundësojnë klientëve qasje më të lehtë në produktet dhe shërbimet bankare. Këto alternativa përfshijnë rrjetin e agjentëve të shitjes, shërbimin 'banka në rrota', qendrën telefonike Raiffeisen Direct dhe shërbimin SMS.

Në vitin 2010, banka ka vendosur në lokacione të reja katër nën-degë me qëllim që të mundësohet ofrimi i shërbimeve cilësore bankare dhe të krijohen kushte të favorshme pune edhe për punonjësit e bankës.

Raiffeisen Direct

Raiffeisen Direct është në dispozicion të klientëve 24 orë në ditë, 7 ditë në javë. Ky shërbim luan një rol kyç edhe në mbështetjen e strategjisë së shitjes në përgjithësi. Punonjësit në këtë qendër telefonike kanë kontribuar dukshëm në rritjen e shitjes duke ju ofruar klientëve shërbime të kualitetit të lartë. Përmes Raiffeisen Direct, janë promovuar dhe shitur produkte të ndryshme të bankës, duke përfshirë këtu kreditë, depozitat dhe kartelat. Raiffeisen Direct shfrytëzon po ashtu shërbimin SMS ndërsa klientëve ju ndihmon edhe me shfrytëzimin e shërbimit e-banking.

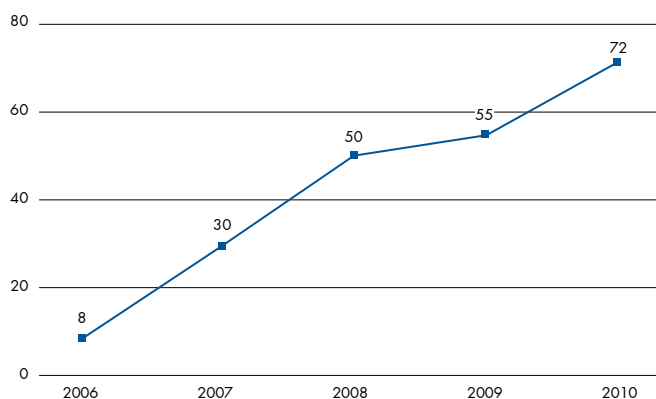
Rrjeti i agjentëve të shitjes

Rrjeti i agjentëve të shitjes përbëhet nga agjentët e shitjes për individë dhe për mikrobiznese. Rrjeti i agjentëve të shitjes për individë është themeluar në 2006 dhe gjatë kësaj periudhe, ky rrjet ka kontribuar me rreth 26 për qind të shitjes së përgjithshme në segmentin e individëve.

Ndërsa, që nga viti 2008 Banka ka prezantuar edhe rrjetin e agjentëve të shitjes për mikrobiznese. Gjatë vitit 2010, ky rrjet ka arritur të kontribojë në rritjen e numrit të klientëve të rinj në segmentin e mikros me 35%.

Numri i përgjithshëm i agjentëve të shitjes për individë dhe mikrobiznese është rritur për 31 për qind dhe ka arritur në 72 në krahasim me 55 sa kanë qenë në vitin 2009.

Numri i agjentëve të shitjes



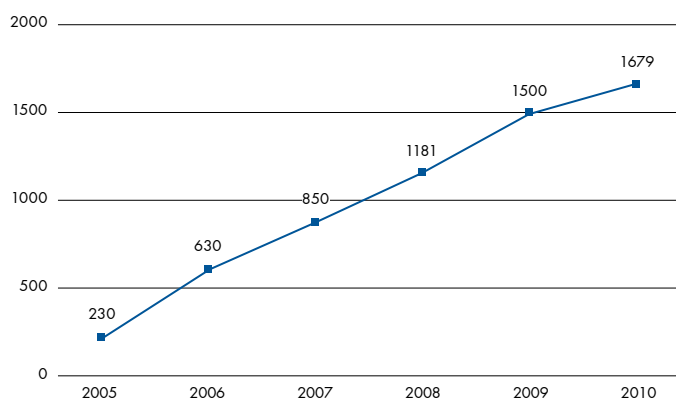
Banka në rrota

Përmes 'bankës në rrota, si një shërbim unik në tregun e Kosovës, Raiffeisen Bank ofron produkte dhe shërbime bankare në zonat ku Banka nuk është e pranishme me degët e saj. Ky shërbim i dedikohet më tepër zonave rurale dhe ka për qëllim që të plotësojë kërkesat dhe nevojat e klientëve të cilët nuk kanë mundësi t'ju drejtohen degëve të bankës.

Partnerët tregtarë dhe pikat e shitjes

Rrjeti i pikave të shitjes (aparateve për pagesë me kartelë) është zgjeruar edhe më tutje në vitin 2010. Banka e ka përfunduar vitin me një numër të përgjithshëm prej 1,679 pikave të shitjes të instaluar tek partnerë të ndryshëm tregtarë. Numri i transaksioneve në pikat e shitjes është rritur për 22 për qind në krahasim me vitin paraprak. Ndërsa numri i partnerëve tregtarë që bashkëpunojnë me bankën sa i përket pikave të shitjes është rritur në 2000 kompani/partnerë tregtarë.

POS (pikat e shitjes)



Shërbimet për klientë

Duke ju referuar dy qëllimeve kryesore të këtij projekti: përmirësimin të mëturshëm të përvojës së klientëve me Bankën dhe rishikimin e thjeshtësisë të proceseve të zakonshme që zbatohen në rrjetin e degëve, Banka ka organizuar një numër të konsiderueshëm aktivitetesh për të identifikuar treguesit më të rëndësishëm dhe më të vlefshëm për ofrimin e shërbimeve të cilat klientët do t'i vlerësonin si shërbime superiore.

Disa nga këto aktivitete përfshijnë hulumtimet/anketimet e jashtme dhe të brendshme me menaxherë të degëve dhe punonjës të Bankës si dhe me bankat konkurrese në treg. Sipas të dhënave të mbledhura nga këto aktivitete, Banka nuk përballet me ndonjë mangësi të theksuar në fushën e shërbimeve. Megjithatë, janë propozuar dhe zhvilluar një numër i caktuar i ideve për të përmirësuar edhe më tutje shërbimet për klientë. Implementimi i këtyre ideve të reja ka filluar në vitin 2010.

Ndërsa, mënyrat e matjes së shërbimeve do t'i mundësojnë Bankës të monitorojë nivelin e cilësisë së shërbimeve dhe të sigurojë se klientët e Bankës pranojnë shërbime të njëjta cilësore në të gjitha degët e bankës që ndodhen në Kosovë.

Operacionet

Menaxhimi i parave dhe zyra mbështetëse e Thesarit

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 2010 ishte 4,526 me një vlerë të përgjithshme prej 196 milionë euro. Në krahasim me vitin 2009, ky produkt ka shënuar rritje për 9 për qind në vitin 2010.

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 2010 ka arritur në 273 mijë pagesa me një vlerë të përgjithshme prej 124 milionë euro. Në krahasim me vitin 2009, numri i pagesave ka shënuar rritje për 16.7 për qind në vitin 2010.

Menaxhimi i parave

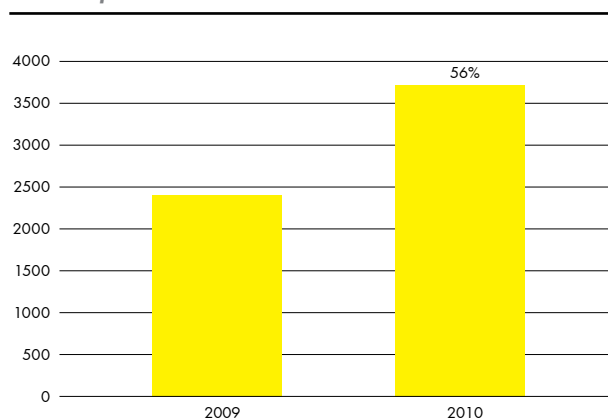
Shërbimet për menaxhimin e parave përfshijnë: transferin e parave në mes të zyrës qendrore dhe degëve, paratë në transit CIT, depozitimet dhe tërheqjet në BQK, si dhe depozitimet dhe tërheqjet në RBI.

Pagesat

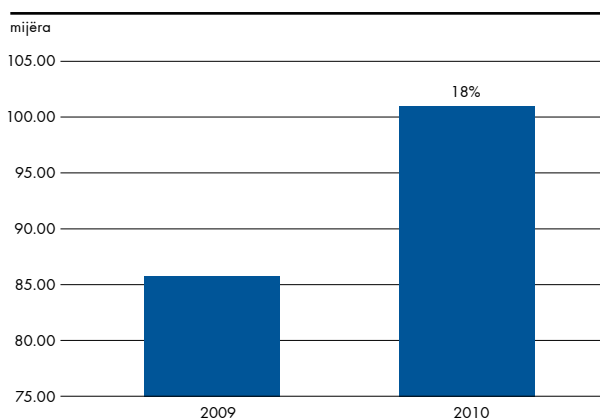
Gjatë vitit 2010, është shënuar një trend i rritjes në fushën e pagesave. Numri i pagesave ndërkombëtare ishte 97,622, një rritje për 10 për qind në krahasim me vitin 2009. Vlera e përgjithshme e pagesave ndërkombëtare ishte 1,472 miliardë euro ose 22 për qind më shumë se në vitin 2009. Pagesat vendore janë rritur për 94 për qind duke arritur në 500,424 pagesa me një vlerë të përgjithshme prej 2,149 miliardë euro, një rritje për 13 për qind në krahasim me vitin 2009.

Zbatimi i shërbimit të e-banking ka pasur ndikim në rritjen e transaksioneve dhe përdoruesve. Në vijim është dhënë grafiku në të cilin tregohet rritja në vitin 2010. Numri i përdoruesve të e-banking është rritur për 56 për qind në krahasim me vitin 2009 përderisa numri i përgjithshëm i transaksioneve është rritur për 18 për qind.

Numri i përdoruesve



Numri i transaksioneve

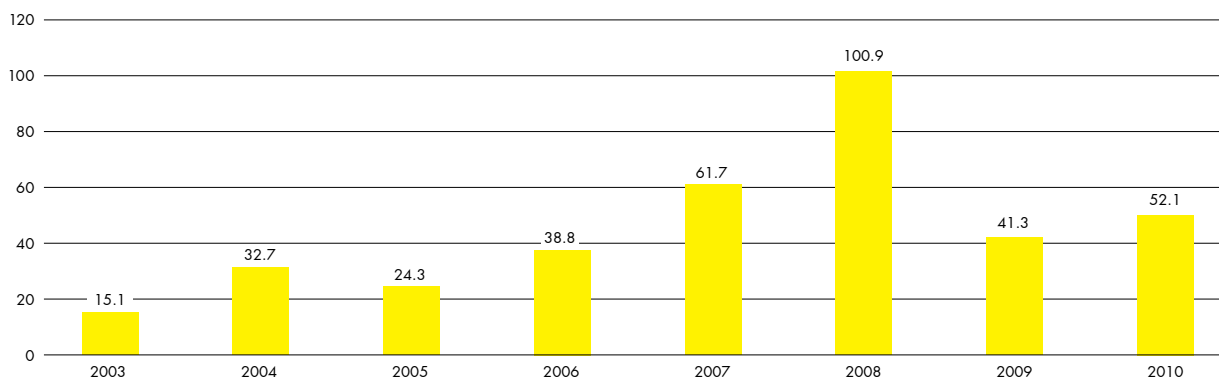


Financat tregtare

Raiffeisen Bank në Kosovë ndihmon dhe financon një pjesë të konsiderueshme të volumit të tregtisë vendore dhe ndërkombëtare duke ofruar produkte financiare tregtare. Gjatë vitit 2010, volumi i produkteve financiare tregtare aktive në fund të vitit ishte 52 milionë euro. Ndërsa, shuma e përgjithshme e produkteve financiare deri në fund të vitit 2010 ishte 42,663 milionë euro.

Produktet financiare tregtare – volumi

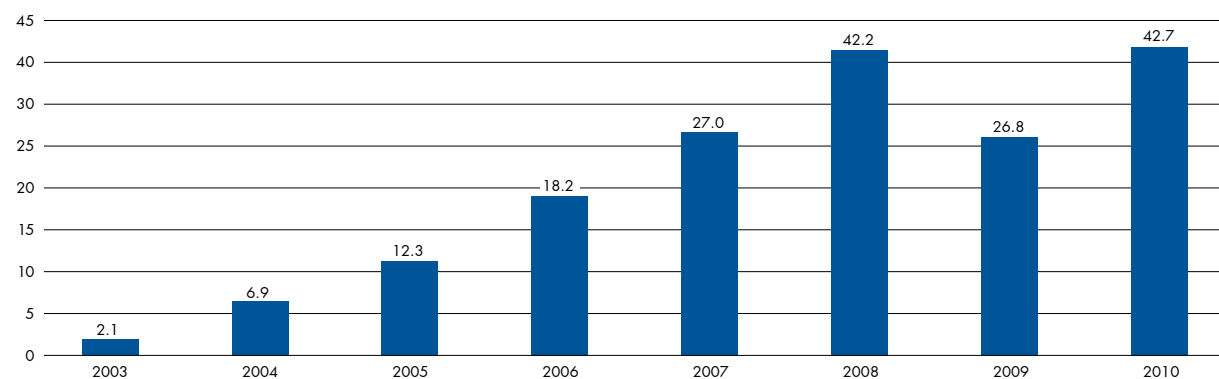
në milion euro



■ Volumi (të gjitha produktet hyrëse dhe dalëse)

Produktet financiare tregtare – aktive

në milion euro



■ Në qarkullim (aktive)

Çështjet organizative dhe proceset bankare

Viti 2010 sa i përket menaxhimit të proceseve është karakterizuar me zgjerimin e kostos dhe menaxhimin e produktivitetit. Lean 6 Sigma, metodologjia për përmirësimin e proceseve është zhvilluar edhe më tutje gjatë vitit 2010. Kjo metodologji fillimisht është zbatuar në departamentin e operacioneve ndërsa qëllimi i kësaj metodologjie është të rris edhe më shumë produktivitetin e punonjësve dhe mbështetjen e proceseve. Ndërsa qëllimi i gjithë kësaj është përmbushja e kërkesave dhe nevojave të klientëve. Si rezultat i projekteve mbi proceset dhe produktivitetin, kursimet e përgjithshme sa i përket operacioneve për vitin 2010 ishin 1.3 million euro.

Ndërsa, menaxhimi organizativ është zgjeruar edhe më tutje. Gjatë vitit 2010, sistemet për kontroll të brendshëm – ICS po ashtu janë zhvilluar në kuadër të departamentit. Qëllimi i bankës është që të veprojë në pajtueshmëri me strategjinë e Raiffeisen Bank International për përcaktimin dhe ruajtjen e kontrollave efikase në kuadër të projekteve dhe proceseve të Bankës.

Zyra për menaxhimin e projekteve të Bankës është zhvilluar edhe më tutje në vitin 2010 duke punuar në shumë grupe dhe projekte lokale. Gjatë vitit, kjo zyrë ka zhvilluar proceset për kontrollimin e kostos së projekteve, procese këto të cilat ju ndihmojnë menaxherëve të projekteve dhe palëve të tjera të përfshira në projekte, të kontrollojnë më mirë koston e projekteve, të bëjnë parashikimin e kostove dhe të përdorin në mënyrë edhe më efikase buxhetin e projektit. Përveç kësaj, janë ofruar edhe trajnime profesionale për menaxherët e suksesshëm të bankës duke bërë kështu që ata të certifikohen nga Instituti për menaxhimin e projekteve.

Trajnimi dhe menaxhimi i punonjësve

Zhvillimi dhe trajnimi i punonjësve vazhdon të jetë njëra prej detyrave më të rëndësishme të Bankës. Duke pasur parasysh se punonjësit e Bankës janë asetet më të vlefshme, Banka ka organizuar shumë aktivitete dhe trajnime gjatë vitit 2010.

Gjatë vitit 2010, Banka ka shpallur 107 vende pune ndërsa 27 vende të tjera janë shpallur brenda bankës, me qëllim që t'ju jepet mundësi punonjësve të bankës të zhvillohen dhe të marrin pozita të reja. Numri i kandidatëve që kanë aplikuar për pozitat e shpallura jashtë ishte 7,000. Ky numër tregon se Raiffeisen Bank në Kosovë konsiderohet si një punëdhënës i preferuar ku kandidatët e shohin zhvillimin e karrierës së tyre. Në vitin 2010, numri i punonjësve të rinj të cilët ju bashkangjiten bankës ishte 70.

Raiffeisen Bank në Kosovë i ka kushtuar rëndësi të veçantë dhe ka luajtur një rol të rëndësishëm në zhvillimin e fuqisë punëtore në Kosovë dhe mbështetjen e zhvillimit të studentëve më të mirë në Kosovë duke u bërë pjesë e projekteve të ndryshme të organizuara nga agjensione të ndryshme të specializuara në këtë fushë. Në vitin 2010, Banka ka përkrahur konkurimin në mes të studentëve më të mirë "Konkurimi për menaxhimin më të mirë të sfidave afariste" e organizuar nga World Education Services (WUS) – Austri. Programi i praktikës në vitin 2010 ishte programi më i madh që ka pasur Banka deri më tani. Përveç kësaj, në fund të këtij viti, Raiffeisen Bank ka mbështetur programin e USAID/KPEP, i cili ka pasur për qëllim rritjen e nivelit të punësimit.

Banka po ashtu ka vazhduar programin e praktikës me universitete të ndryshme në Kosovë. Përmes këtij programi, studentët kanë mundësi të konsolidojnë dijen e tyre teorike përmes përvojës në praktikë. Pas përfundimit të programit të praktikës, disa nga praktikantët janë përzgjedhur në pozita të caktuara duke u bërë kështu pjesë e departmenteve dhe degëve ku ata kanë kryer praktikën.

Raiffeisen Bank në Kosovë është po ashtu e përkushtuar që punonjësve të saj t'ju ofrojë mundësi për zhvillimin e dijes dhe aftësive të tyre përmes trajnimeve brenda dhe jashtë vendit. Banka ofron mundësi të tjera për zhvillimin e tyre edhe përmes përfshirjes në projekte vendore dhe ndërkombëtare. Si rezultat i këtyre projekteve, përveç zhvillimit të dijes në fushën e produkteve dhe shërbimeve bankare ka ardhur edhe deri te përmirësimi i shërbimeve për klientët.

Gjatë vitit 2010, 85 për qind e punonjësve kanë marrë pjesë në programe të ndryshme trajnimi dhe grupe punuese. Këto shifra tregojnë një arritje të shkëlqyer sa i përket trajnimeve duke plotësuar kështu edhe standardet europiane në këtë fushë. Duke rritur edhe numrin e ofertave për trajnim si dhe numrin e trajnerëve të brendshëm, Banka ka arritur të organizojë shumë kurse trajnimi për punonjësit e saj. Gjatë 2010, numri i përgjithshëm i ditëve të trajnimit ishte 3,120 ditë përderisa janë mbajtur gjithsej 295 trajnime brenda vitit. Raiffeisen Bank në Kosovë bashkëpunon me trajnerë të ndryshëm brenda dhe jashtë vendit sa i përket programeve specifike. Fillimisht, identifikimi i nevojave të trajnimit është bërë në vitin 2010 në mënyrë që të krijohen programe të posaçme për nevoja të ndryshme.

Përveç aktiviteteve të përmendura më lart, Raiffeisen Bank në Kosovo ka mbështetur edhe studimet pasuniversitare dhe kurse të veçanta për punonjësit e saj. Gjatë vitit 2010, tre punonjës të bankës kanë diplomuar kurse të tjerët vazhdojnë të ndjekin studimet e tyre të mbështetura nga Banka.

Banka ka qenë shumë aktive edhe sa i përket organizimit të aktiviteteve argëtuese duke u fokusuar në ndërtimin joformal të bashkëpunimit në mes të punonjësve. Të tilla aktivitete ishin turneu i futbollit për punonjësit e bankës, turneu i futbollit dhe basketbollit i organizuar nga Shoqata e Sportit të Punonjësve të Kosovës, orët e argëtimit, loja me birila, dhe mbrëmje të ndryshme duke e përfshirë edhe mbrëmjen e vitit të ri. Ndërsa, kopshti për fëmijë vazhdon të funksionojë për fëmijët e punonjësve që punojnë në Prishtinë. E gjithë kjo kontribon në krijimin e një ambienti sa më të mirë për punonjësit.



Pasqyrat Financiare

Shënim: Pasqyrat e veçanta financiare për vitin 2010 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 2010, në anën e kundërt (versioni në gjuhën angleze fq. 37 – 81)

Adresat dhe kontaktet

Rrjeti i degëve të Raiffeisen Bank në Kosovë

Raiffeisen Bank në Kosovë J.S.C.

Zyra Qëndrore

Rruga UCK, 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

Dega e Prishtinës

Rruga Nëna Terezë, nr. 52
10000 Prishtina
Tel: +381 38 222 222, lok. 481
Fax: +381 38 20 30 11 27

Zyra për Korporata

Rruga 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

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

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

Rruga 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

Rruga 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 Pristina
Phone: +381 38 222 222, ext. 435
Fax: +381 38 20 30 1 441

Nëndega në Prishtinë

Rruga 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

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

Nëndega në Fushë Kosovë

Rruga 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 Aeroport

Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës J.S.C.
Vrelle, Lipjan
Tel: +381 38 222 222, lok. 490
Fax: 038 20 30 1 448

Nëndega në Obiliq

Rruga Hasan Prishtina, p.n.
12000 Obiliq
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 467
Fax: +381 (0)38 20 30 14 70

Nëndega në Drenas

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

Nëndega në Graçanicë

Rruga 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

Rruga Skënderbeu 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 Prishtina, 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

Ruga Yll Morina, p.n., Lagjia 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 Gjilan

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

Nëndega në Gjilan

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

Nëndega në Kamenicë

Ruga 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

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

Dega në Mitrovicë

Ruga 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

Mbreterresha 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 Skënderaj
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 570

Dega në Mitrovicë

Ruga 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

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

Nëndega në Deçan

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

Nëndega në Istog

Ruga 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

Ruga Nëna Terezë, Bazhdarhane, No. 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

Ruga 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

Ruga 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

Ruga 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 p.n.
22000 Dragash
Tel: +381 (0)38 222 222, lok. 535
Fax: +381 (0)38 20 30 1 333

Shënim: Fotografitë e pikturave në Raportin Vjetor 2010 janë përdorur me lejen e Galerisë së Arteve të Kosovës.



Autor: Engjëll Berisha



Autor: Omer Kaleshi



Autor: Ibrahim Kodra



Autor: Rexhep Ferri



Autor: Muslim Mulliqi



Autor: Nysret Salihmihiqi