

RaiMagazine



Çka ka të re në bankën më të madhe në Kosovë?

Gjithçka që duhet të dini:

Bankimi në epokën digjitale: Balancimi i inovacionit me kontaktin njerëzor

Intervistë:

Raiffeisen Bank në Kosovë synon të bëhet plotësisht digjitale

Të rejtat e fundit:

Njihuni me Donika Hasanin, Drejtore Ekzekutive e Raiffeisen Insurance Broker

Të nderuar lexues,



Mirë se vini në edicionin e dytë të buletinit tonë, i përqendruar kryesisht në rrugëtimin e bankës sonë drejt përmirësimit të përvojës bankare në epokën digjitale. Përkushtimi ynë ndaj digjitalizimit vazhdon të sjellë rezultate të konsiderueshme, siç tregohet nga lansimi i suksesshëm i produkteve digjitale inovative.

Këto përparime kanë çuar në një rritje të dukshme të ndërveprimit digjital në mesin e klientëve tanë. Nga thjeshtimi i transaksioneve deri te forcimi i sigurisë dhe krijimi i mundësive të reja për fuqizim financiar, nismat tona digjitale po riformësojnë mënyrën se si klientët ndërveprojnë me financat e tyre.

Brenda faqeve të këtij edicioni, do t'i zbuloni përfitimet specifike që rrjedhin nga transformimi ynë digjital. Mes tjerash, anëtari i ri i Bordit Menaxhues, përgjegjës për menaxhimin e fushës së operacioneve dhe teknologjisë informative, z. David Heitzinger, dhe Udhëheqësi i TI-së dhe të Dhënave, z. Shkëlqim Meqa, në një

intervistë të përbashkët shtjellojnë komponentët thelbësorë të nevojshëm për t'u bërë plotësisht digjital. Krahas kësaj, mund të lexoni për talentët tanë të rinj të teknologjisë si pjesë e Programit RISE dhe se si ne përfshijmë komentet dhe sugjerimet nga klientët gjatë dizajnit të aplikacioneve dhe shërbimeve.

Gjithashtu, mos e humbni rastin të njiheni me Drejtoreshën Ekzekutive të Raiffeisen Insurance Broker, znj. Donika Hasani, e cila flet për karrierën e saj në këtë industri dhe çfarë e dallon kompaninë që ajo drejton nga konkurrentët në treg. Në seksionin tonë të rregullt "Njerëzit, Kultura dhe Mësimi", njihuni me vrapuesit tanë të mëngjesit, të cilët ndoshta mund t'ju motivojnë të filloni vrapimin edhe ju.

Si gjithmonë, ne vlerësojmë sugjerimet tuaja dhe mezi presim t'i dëgjojmë ato lidhur me këtë edicion.

Lexim të këndshëm,

**Nektar Zogjani,
Kryeredaktor i RaiMagazine**

02 Njihuni me RaiMagazine

04 Digital banking trends: A closer look

06 Bankimi në epokën digjitale: Balancimi i inovacionit me kontaktin (aspektin) njerëzor

08 Mbështetja e sporteve drejt sukseseve të reja

08 Bashkëpunimi i rëndësishëm me BERZH për të rritur kreditimin për NMVM-të



Mbështetje për tranzicionin e bizneseve drejt praktikave të qëndrueshme

09 Praktikrat e brendshme ekologjike sjellin certifikimin e rëndësishëm

10 Raiffeisen Bank në Kosovë synon të bëhet plotësisht digjitale

13 Karrierë në teknologji: Gjithçka që duhet të dini për Programin RISE



Nxitja e ndryshimit: Promovimi i transportit të qëndrueshëm në Prishtinë

14 Nxitja e ndryshimit: Promovimi i transportit të qëndrueshëm në Prishtinë

15 Pse është i rëndësishëm përditësimi i të dhënave tuaja



16 Njihuni me Donika Hasani, Drejtoreshë Ekzekutive e Raiffeisen Insurance Broker

18 Vrapuesit e Mëngjesit të Raiffeisen nisin ditën me ritëm të shpejtë

20 Qëndroni të sigurt në internet: Këshilla për mbrojtjen e informacionit tuaj bankar

Trendet e bankimit digjital: Një vështrim më i thelluar

Bankimi digjital po përjeton rritje të konsiderueshme në kanalet tona të ndryshme. Ndërkohë që ka pasur një rritje të dukshme në shpeshësinë e përdorimit të aplikacioneve mobile në mesin e klientëve tanë aktualë, rritja e klientëve të rinj është gjithashtu gjithnjë e më i varur nga kanalet digjitale. Po paraqesim një vështrim më të thelluar.



42%

> Një pjesë më e madhe e klientëve aktivë përdorin bankimin mobil

Penetrimi i bankimit mobil në mesin e klientëve aktualë aktivë është rritur me 20%, duke u rritur nga 35% sa ishte në vitin 2022 në 42% në vitin 2023.



47%

> Pothuajse gjysma e klientëve individual janë përfituar (acquired) në mënyrë digjitale

Klientët individualë kanë kontribuar në mënyrë të konsiderueshme në rritjen e bankës, ku tërheqja digjitale e klientëve përbën 47% të totalit të klientëve të rinj në vitin 2023. Kjo sugjeron një trend të fortë drejt proceseve të integritit (onboarding) digjital dhe reflekton preferencën në rritje për ndërveprime digjitale midis klientëve individualë.



45%

> Tërheqja përmes kanaleve digjitale e NVM-ve: Një trend në rritje

Në mënyrë të ngjashme, 45% e totalit të klientëve të rinj Ndërmarrje të Vogla dhe të Mesme (NVM) janë tërhequr përmes kanaleve digjitale, veçanërisht platformës SMEon.



30%

> Rritje e konsiderueshme e tregtisë elektronike (e-commerce)

Transaksionet e tregtisë elektronike janë rritur, duke regjistruar një rritje prej 30% në termavjetorë, duke reflektuar popullaritetin në rritje të blerjeve online dhe pagesave digjitale.

#TheLongRead



Bankimi në epokën digjitale: Balancimi i inovacionit me kontaktin njerëzor

Në peizazhin gjithnjë në ndryshim të bankave, ku teknologjia gjithashtu evoluon krahas kërkesave të klientëve, banka jonë është reziliente dhe e adaptueshme.

Vetëm gjatë gjashtë muajve të fundit, platforma jonë kryesore digjitale, Raiffeisen Plus, ka pësuar një transformim domethënës. E njohur tashmë për portfolin e saj gjithëpërfshirës të shërbimeve që shtrihen përtej pagesave të thjeshta dhe menaxhimit të llogarisë, në këtë platformë janë shtuar një sërë veçorish të reja për të pasuruar më tej përvojën e klientit.

Të prezantuara fillimisht në nëntor të vitit të kaluar, me shtesa të mëvonshme në fillim të këtij viti, këto veçori të reja synojnë ta bëjnë Raiffeisen Plus një aplikacion "one-stop" [të gjitha shërbimet në një vend] që plotëson pothuajse çdo nevojë të klientit në lidhje me shërbimet e tyre bankare. Nga aplikimet për kredi deri te pagesat e faturave dhe mbushjet e telefonave mobilë, Raiffeisen Plus sot është i domosdoshëm për klientët tanë.

Ndërsa aplikacionet digjitale për shërbimet financiare janë në fakt të zakonshme në peizazhin e sotëm bankar, përmirësimi i vazhdueshëm i portfolit tonë digjital përfaqëson vetëm një pjesë të strategjisë sonë gjithëpërfshirëse për të arritur digjitalizimin e plotë. Investimet në hulumtimet e klientit dhe përvojën e përdoruesit, ndër të tjera, janë gjithashtu

komponentë kyç të strategjisë.

Zgjidhjet digjitale janë të sigurta për t'u përdorur, me bankën që kushton vëmendje të veçantë sigurimit të masave të forta të sigurisë. Protokollet e avancuara sigurojnë konfidencialitetin dhe integritetin e të dhënave personale dhe financiare të klientëve.

Ndërsa angazhimi ynë për inovacionin digjital është evident në përmirësimet e Raiffeisen Plus dhe portfolit tonë më të gjerë digjital, banka mbetet e angazhuar fuqishëm në përkushtimin e saj për të ruajtur kontaktin njerëzor.

Iliriana Toçi, anëtare e Bordit Menaxhues për Retail, vë në pah qasjen e balancuar.

"Edhe pse ne jemi të përkushtuar të automatizojmë shërbimet, të thjeshtojmë proceset dhe të ofrojmë zgjidhje digjitale për të gjithë klientët tanë, ne e kuptojmë se elementi njerëzor mbetet thelbësor. Kjo është veçanërisht e rëndësishme në Kosovë, ku peizazhi digjital është ende duke e zënë hapin me Evropën Perëndimore", thotë ajo.

Nga zgjidhjet e pagesave deri te aplikimet për kredi - një grup i gjerë mjetesh digjitale në majë të gishtave tuaj

Banka jonë ofron një portofol gjithëpërfshirës mjetesh digjitale që shtrihen përtej Raiffeisen Plus për të përbushur një gamë të larmishme nevojash të klientëve. Në mesin e këtyre ofertave janë aplikacionet/zgjidhjet e pagesave si RaiPay, RaiPos dhe Stick n Pay.

RaiPay thjeshton përvojën bankare duke shërbyer si një kuletë digjitale. Me këtë aplikacion, klientët mund të kryejnë pagesa direkt nga telefonat e tyre mobilë, duke eliminuar nevojën për të mbajtur kartelë Visa ose Mastercard. Stick n Pay ofron një opsion tjetër të përsosur, që kërkon vetëm vendosjen e një stikeri të thjeshtë në telefonin ose pajisjen tuaj për të mundësuar pagesat.

Ndërsa RaiPay dhe Stick n Pay lehtësojnë pagesat, RaiPos e transformon telefonin tuaj mobil në një terminal POS, duke ju mundësuar të pranoni pagesa pa kontakt nga kartelat Visa dhe Mastercard. Aplikacioni ofron avantazhin e portabilitetit, duke ju mundësuar të merrni POS-in tuaj kudo pa telashet e kablove ose pajisjeve shtesë. Është i lehtë për t'u përdorur dhe siguron procesim të sigurt të pagesave.

Përveç zgjidhjeve të pagesave, banka jonë ofron platforma online të krijuara për të thjeshtuar procesin e aplikimit për kredi. Platforma RaiKesh, e përfshirë në aplikacionin Raiffeisen Plus, ka fituar reputacion të konsiderueshëm për ndërfaqen e saj miqësore për përdoruesit dhe efikasitetin. Kjo platformë online u mundëson klientëve të aplikojnë për kredi shpejt dhe me lehtësi, duke kërkuar vetëm disa dokumente dhe një lidhje interneti. Nga ana tjetër, SMEOn po bëhet gjithashtu një burim kyç në përfitimin e klientëve Ndërmarrje të Vogla dhe të Mesme (NVM).

Për klientët tanë premium, ne kemi lansuar një kanal të veçantë komunikimi të drejtpërdrejtë, RaiConnect. Klientët mund të angazhohen në mënyra të ndryshme komunikimi ndërveprues me bankën, duke përfshirë bisedëzat (chat), shkëmbimin e dokumenteve, realizimin e video thirrjeve ose takimeve dhe ndarjen e ekraneve të kompjuterit me stafin tonë, duke nxitur një përvojë dinamike dhe të personalizuar. Për më tepër, përmes RaiConnect, klientët mund të marrin udhëzime për planet e tyre financiare dhe strategjitë e investimeve, duke përmirësuar më tej përvojën e tyre bankare dhe duke siguruar mbështetje të plotë për qëllimet e tyre financiare.

Inkorporimi i komenteve të klientit gjatë dizajnit të shërbimit

Për të përmirësuar përvojën e përditshme të bankimit, banka ka implementuar disiplinën e Dizajnit të Shërbimeve, me fokus primar prioritizimin e klientit. Kjo qasje synon të zhvillojë, përditësojë dhe lansojë produkte dhe shërbime që plotësojnë nevojat dhe pritshmëritë evoluese të klientëve. Duke inkorporuar vazhdimisht komentet e klientëve, banka rafinon preferencat dhe përmirëson përvojat e bankimit përmes aktiviteteve të tilla si hartëzimi i rrugëtimeve të klientëve, thjeshtimi i proceseve dhe përmirësimi i ndërveprimeve.

Metoda të tilla si takimet me klientët dhe grupet e fokusit përdoren për të kërkuar komente mbi shërbimet e ofruara, duke siguruar që banka të mbetet e përgjegjshme ndaj nevojave të klientit.

Ruajtja e kontaktit njerëzor

Raiffeisen Bank në Kosovë ka rrjetin më të madh të degëve në vend, me gjithsej 36 degë të shpërndara në të gjithë territorin, gjë që luan një rol vendimtar në sigurimin e qasjes së lehtë në shërbimet financiare si për rezidentët urban ashtu dhe ata rural. Duke i sjellur shërbimet bankare më afër popullatës, ajo siguron pjesëmarrje më të madhe në sistemin financiar formal. Personeli ynë i përkushtuar i degës shërben si një sistem jetik mbështetës, duke ndihmuar klientët gjatë gjithë punëve të tyre bankare.

Për më tepër, banka ka një qendër kontakti 24/7 dhe mjete të tjera komunikimi në dispozicion të klientëve tanë.

Rrugëtimi i transformimit digjital në shërbimet bankare nuk ka të bëjë thjesht me përqaftimin e teknologjisë më të fundit, por me përdorimin e saj për të përmirësuar përvojën e klientit duke ruajtur lidhjen njerëzore. Ndërsa vazhdojmë të inovojmë dhe evoluojmë, angazhimi ynë mbetet i palëkundur: të fuqizojmë klientët tanë me zgjidhje digjitale të avancuara, duke siguruar që ata të ndihen gjithmonë të mbështetur dhe të vlerësuar përmes çdo ndërveprimi me ekipin tonë të përkushtuar.





Mbështetja e sporteve drejt sukseseve të reja

Gjatë muajve të kaluar, me kënaqësi kemi arritur marrëveshje të rëndësishme sponsorimi me Federatën e Volejbollit të Kosovës dhe Federatën e Futbollit të Kosovës. Duke bashkëpunuar me këto federata, synojmë të kontribuojmë në avancimin e këtyre sporteve si dhe të fuqizojmë talentët që të arrijnë suksese të reja si në skenën kombëtare ashtu edhe në atë ndërkombëtare.

Në bazë të marrëveshjes me Federatën e Volejbollit, liga e meshkujve dhe e femrave do të quhen **Raiffeisen Superliga**. Gjithashtu, banka jonë sponsorizon ekipet kombëtare. Nga ana tjetër, marrëveshja me Federatën e Futbollit parashikon që banka jonë të bëhet sponsori kryesor i Ligës së Parë –përkatësisht *Raiffeisen Liga e Parë*.

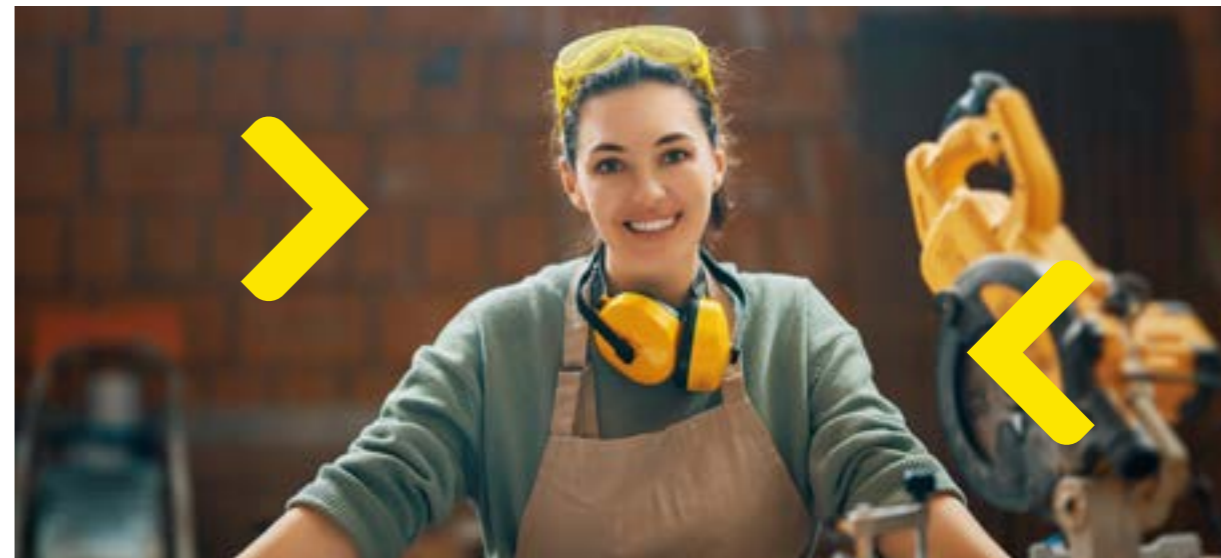
Bashkëpunimi i rëndësishëm me BERZH për të rritur kreditimin për NMVM-të

Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim (BERZH) është duke ofruar instrumentin e parë të Garancisë për Rritje (G4G) për Raiffeisen Bank në Kosovë, me synim rritjen e financimit për ndërmarrjet mikro, të vogla dhe të mesme (NMVM). Garancia e BERZH-it, me vlerë **deri në 20 milionë euro**, do të ofrohet përgjatë tri viteve dhe do të lidhet me portofolin e bonove sovraane vendore të bankës.

Marrëveshja e nënshkruar në janar të këtij viti, parashikon se huadhënia e Bankës Raiffeisen në kuadër të programit do të fokusohet në mbështetjen e NMVM lokale, të cilat janë jetike për rritjen e qëndrueshme të ekonomisë së Kosovës.

Të paktën një e pesta e nënkreditimit do të dedikohet për projekte në kuadër të Tranzicionit të Ekonomisë së Gjellbër (GET) siç janë energjia dhe efiçenca e burimeve.

Anita Kovacic, Drejtoresha Ekzekutive, gjatë ceremonisë së nënshkrimit tha: *"Si banka më e madhe në vend, e mbështesim fuqishëm tranzicionin drejt një ekonomie më të gjellbër në Kosovë. Jemi të kënaqur të shohim se përkushtimi ynë është përforcuar përmes nënshkrimit të kësaj marrëveshje të rëndësishme me BERZH-in."*



Mbështetje për tranzicionin e bizneseve drejt praktikave të qëndrueshme

Banka Raiffeisen në Kosovë përpiqet vazhdimisht të luajë një rol në mbështetjen e sektorit privat të Kosovës në përshtatjen ndaj ndikimeve klimatike. Për këtë qëllim, banka ka bashkuar forcat me projektin "Boost Kosova" të UNDP-së në Kosovë, që synon të ndihmojë bizneset të përshpejtojnë tranzicionin e tyre drejt praktikave të qëndrueshme të biznesit.

Pas një edicioni të parë të suksesshëm në vitin 2023, Raiffeisen Bank vazhdoi mbështetjen e saj për raundin e

dytë të projektit "Boost Kosova" të Programit të Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP), i cili përfundoi së fundmi.

Përmes një thirrjeje të hapur në tetor të vitit 2023, "Boost Kosova" zgjodhi 30 ndërmarrje mikro, të vogla dhe të mesme (NMVM) që demonstruan potencial të rëndësishëm biznesi për të bërë kalimin drejt qëndrueshmërisë mjedisore si një komponent thelbësor i rikuperimit të gjellbër, si pjesë e edicionit të dytë.



Praktikat e brendshme ekologjike sjellin certifikimin e rëndësishëm

Në muajin mars jemi certifikuar me ISO 14001, një standard i njohur globalisht për Sistemet e Menaxhimit Mjedisor (EMS).

Ky certifikim e riafirmon përkushtimin tonë ndaj qëndrueshmërisë dhe praktikave të përgjegjshme mjedisore.

Nëpërmjet iniciativave tona të brendshme ekologjike, përfshirë instalimin e paneleve solare, zgjerimin e vazhdueshëm të flotës sonë të makinave hibride dhe zbatimin e një sistemi të menaxhimit të mbeturinave në mjediset tona, në mesin e iniciativave të tjera, jemi duke kontribuar në mënyrë aktive për një të ardhme më të gjellbër për komunitetin tonë dhe për planetin.



Raiffeisen Bank në Kosovë synon të bëhet plotësisht digjitale

Vizioni i Raiffeisen Bank në Kosovë është të bëhet bankë digjitale me prekje njerëzore. David Heitzinger, Anëtar i ri i Bordit Menaxhues, përgjegjës për menaxhimin e fushës së operacioneve dhe teknologjisë informative, dhe Shkelqim Meqa, Udhëheqës i TI-së dhe të Dhënave, elaborojnë se çfarë do të thotë të bëhesh plotësisht digjital.

Ditëve të sotme, aplikacionet digjitale për shërbimet financiare janë standardi i zakonshëm. Cilat janë komponentët e tjerë thelbësorë të nevojshëm për të zhvilluar një ofertë digjitale konkurruese?

Heitzinger: Faktori më i rëndësishëm është vendosja e klientit në fokus. Ofertat digjitale duhet të mbështesin klientin në mënyrën më të mirë për të gjitha nevojat financiare. Për të arritur këtë, nevojitet shumë hulumtim dhe investim në përvojën e klientit dhe përdoruesit. Po ashtu, klientët kanë nevojë për mbështetje në marrjen dhe përdorimin e këtyre ofertave të reja. Të jesh plotësisht digjital nënkupton edhe gatishmëri brenda organizatës. Ne duhet të kemi teknologjitë, proceset dhe mentalitetin e duhur për t'u fokusuar në bankimin digjital. Të jesh plotësisht digjital nënkupton kanale digjitale për klientin, të kombinuara me gatishmërinë e brendshme.

Çfarë veçori të reja mund të presim të shohim në të ardhmen nga banka jonë?

Meqa: Hap pas hapi, autoritetet rregullative sigurojnë kornizën për të ofruar të gjitha produktet financiare në mënyrë digjitale. Kjo përfshin nënshkrimin elektronik, identifikimin me video, pagesën e menjëhershme ose pagesat SEPA. Këto do të shtojnë shumë lehtësinë e përdorimit të kanaleve digjitale. Përveç kësaj, ne jemi gjithmonë në kërkim të ofertave të reja për të përmbushur nevojat e klientëve si Raiconnect - një instrument i bashkëpunimi në distancë, RAIPOS - aplikacion për pranimin e pagesave ose SME On - zgjidhje digjitale për "onboarding".

Duke zgjeruar ofertat tona, jemi duke e thjeshtuar rrugëtimin e klientëve E2E (nga fillimi deri në mbarim) dhe u ofrojmë bizneseve aprovime automatike të huadhënies.

Inovacionet si Këshillimet nga Distanca ("Remote Advisory") dhe Degët Virtuale ("Virtual Branches") janë vendosur për të transformuar ndërveprimet me klientët, ndërsa instrumentet për menaxhimin financiar dhe integrimet e AI si MAIA CHAT do të personalizojnë më tej përvojën bankare.

Përveç përmirësimit të vazhdueshëm të teknologjisë sonë, jemi duke shikuar me shumë kujdes Inteligjencën Artificiale (AI) dhe se si mund të na ndihmojë të përmirësojmë ofertat dhe të optimizojmë proceset tona.

Çfarë mund të presë klienti nga AI dhe a është e rrezikshme?

Heitzinger: Është e qartë se AI mund të jetë vetëm një masë mbështetëse për ne. Ndërhyrja dhe vendimi njerëzor do të mbeten udhëzuesi final për proceset tona. Kjo shprehet qartë edhe në rregulloret e fundit për AI të Bashkimit Evropian (EU AI Act). Jem jemi duke u përkujdesur më shumë për sigurinë si dhe për privatësinë dhe mbrojtjen e të dhënave.

Por AI ofron mënyra të mençura për të përmirësuar produktet tona. Ai mund të shkurtojë dhe pasurojë proceset e klientëve tanë si dhe hap mundësi të reja. Duam t'i përdorim këto mundësi për të përmirësuar mënyrën tonë të punës. Punonjësit tanë tashmë janë duke eksperimentuar me AI në çdo nivel dhe pres që deri në fund të vitit përdorimi i tij do të jetë po aq i zakonshëm sa çdo teknologji tjetër.

Përveç AI, cilat janë sfidat teknologjike për momentin ?

Meqa: Viteve të fundit kemi pasur një shtytje të madhe drejt përdorimit të Cloud-it publik. Për mua, kjo lëvizje ishte thelbësore për zhvillimin tonë të ardhshëm. Nuk ka të bëjë me ndërrimin e ofruesit të qendrës së të dhënave (datacenter), por teknologjitë Cloud hapin derën për qasje krejtësisht të reja. Jemi duke përqaftuar qasjet DevOps dhe GitOps, ku funksionimi i sistemit bëhet pjesë integrale e ofrimit të aplikacioneve nga fillimi në mbarim (ang. end-to-end). Kjo zakonisht e rrit fleksibilitetin, duke sjellë kështu mundësinë për të ofruar menjëherë ndryshimet e nevojshme për klientin. Në të njëjtën kohë, duke mbajtur stabilitetin dhe performancën në nivelin më të lartë. Një aspekt shumë premtues i Cloud është mundësia për menaxhimin e kostove. Zgjidhjet FinOps ju japin transparencë të plotë të burimeve dhe lejojnë optimizimin e përdorimit të burimeve dhe minimizimit të kostove.

Si i qaset Raiffeisen Bank në Kosovë sigurisë kibernetike dhe mbrojtjes së të dhënave në transformimin e saj digjital ?

Meqa: Në Raiffeisen Bank Kosova, garantimi i sigurisë së shërbimeve tona bankare digjitale është parësor. Ne përdorim masa të forta sigurie, si vërtetimi me shumë faktorë (ang. multi-factor authentication) për të mbrojtur transaksionet dhe informacionin e klientëve tanë, veçanërisht në platformat kritike. Për trajtimin e incidenteve dhe shkeljeve të sigurisë, ne kemi një proces sistematik për zgjidhje të shpejtë dhe efikase, duke përdorur sisteme të avancuara për regjistrimin dhe menaxhimin e incidenteve.

Heitzinger: Qasja jonë ndaj sigurisë kibernetike është bashkëpunuese, me ekspertizë të përhapur në të gjithë departamentin tonë të TI-së për të trajtuar sfidat e sigurisë në mënyrë efektive. Ekipi i dedikuar fokusohet edhe në detyrat kritike të sigurisë, si vlerësimet e cenueshmërisë, për të mbajtur nivelin më të lartë të mbrojtjes për sistemet dhe shërbimet tona. Nga perspektiva e menaxhimit, jemi duke ndjekur një politikë të tolerancës zero. Të gjithë punonjësit duhet të jenë të vetëdijshëm për rëndësinë dhe të përmbushin të gjitha masat për të parandaluar, zbutur dhe zgjidhur incidentet e Sigurisë Kibernetike.

Në bankimin modern, të dhënat janë esenciale. Si është duke inovuar Raiffeisen Bank në Kosovë në këtë fushë për të përmirësuar shërbimet dhe efikasitetin ?

Meqa: Raiffeisen Bank në Kosovë është në ballë të shfrytëzimit të të dhënave për transformim të përvojave bankare. Rrugëtimi ynë për në Cloud gjatë dy viteve të fundit ka qenë shumë i rëndësishëm, ku një pjesë e konsiderueshme prej 75% e aplikacioneve tona tani hostohen në Cloud. Kjo jo vetëm që rrit agjilitetin, por rrit edhe aftësitë tona për menaxhimin e të dhënave.

Edukimi është thelbësor, dhe jemi duke ngritur shkathhtësitë e ekipin tonë me programe për të dhënat që mbulojnë Power BI, SQL dhe mjete të tjera analitike, duke u mundësuar atyre të nxjerrin informata të vlefshme nga të dhënat. Trajnimi dhe ndërtimi i komunitetit janë pjesë përbërëse e strategjisë sonë. Duke avancuar aftësitë e profesionistëve tanë të të dhënave dhe duke nxitur një komunitet të Data Guild, jemi duke krijuar një mjedis bashkëpunues që lidh të dhënat dhe ekspertizën e biznesit.

Ne përdorim një sërë mjeteve të avancuara dhe jemi duke zhvilluar API për të siguruar rrjedhën e pandërprerë të të dhënave në platformat tona të raportimit. Tranzicioni drejt të dhënave në kohë reale është duke u zhvilluar, duke premtuar një shpejtësi edhe më të madhe për vendimet tona të bazuara në të dhëna. Për më tepër, jemi duke shfrytëzuar të dhëna të jashtme dhe zhvilluar mjete digjitale për aprovime automatike në proceset bankare, si



kreditë personale dhe rritja e limitit të llogarisë, duke përmirësuar kështu edhe më tej shërbimet tona.

Zotimi ynë ndaj integritetit të të dhënave është i palëkundur, me procese të automatizuara të pajtueshmërisë dhe motorë për të dhëna cilësore (ang. data quality engines) që sigurojnë besueshmërinë e të dhënave tona. Po ashtu jemi duke modernizuar sistemet tona të vjetra, përfshirë Sistemin Bërthamë Bankar (CBS), për të mbajtur ritmin me avancimet teknologjike.

Në esencë, përqafimi strategjik i teknologjisë "cloud", zotimi ndaj të dhënave dhe zgjidhje inovative analitike janë duke na drejtuar drejt një të ardhmeje ku banka nuk është vetëm më efikase, por edhe më e personalizuar dhe e përqendruar ndaj klientit.

Rrugëtimi i transformimit digjital kërkon jo vetëm avancim teknologjik, por edhe një fuqi punëtore të kualifikuar. Si është duke e trajtuar këtë Raiffeisen Bank në Kosovë ?

Heitzinger: Transformimi i vërtetë digjital shkon përtej teknologjisë; në esencë ai ka të bëjë me njerëzit. Në Raiffeisen Bank Kosova, jemi thellësisht të përkushtuar për ngritjen e aftësive të fuqisë sonë punëtore për të naviguar dhe udhëhequr në peizazhin digjital. Npërmjet një sërë platformash të mësimit elektronik,

ne i ofrojmë ekipit tonë burimet që u nevojiten për të zhvilluar vazhdimisht aftësitë e tyre.

Akademia "Go IT", një iniciativë e Raiffeisen Bank International, luan një rol kyç në ofrimin e trajnimeve gjithëpërfshirëse në një spektër të fushave të TI-së dhe të dhënave, nga niveli fillestar (beginner) deri tek ai ekspertë (expert).

Po ashtu jemi në prag të lansimit të Programit "AI Pioneer", që synon adoptimin e shpejt të AI dhe kontributin në përpjekjet e Grupit RBI për transformim të AI.

Trajnimi i brendshëm lehtëson kulturën e shkëmbimit të njohurive dhe të mësuarit të vazhdueshëm. Për më tepër, programi ynë "RISE" ofron përvojë të botës reale për studentët e universitetit, duke i integruar ata në ekipet tona ku mund të kontribuojnë dhe të mësojnë në një mjedis praktik.

Metodologjia agjile është shtylla e kornizës sonë operacionale, duke siguruar punë ekipore kohezive midis njësive tona të teknologjisë dhe biznesit për të ofruar produkte në mënyrë efikase.

Jemi duke u siguruar që banka jonë nuk është vetëm gati për epokën digjitale, por që gjithashtu të jetë në ball të përkufizimit të peizazhit të ardhshëm bankar.

➤ Karrierë në teknologji: Gjithçka që duhet të dini për Programin RISE

Pas një edicioni të parë të suksesshëm, një raund i ri i RISE, Programit tonë unik të Praktikës dhe Bursave për Inxhinierët, ka nisur së fundmi. Le t'ju njoftojmë më hollësisht për këtë nismë.

Para së gjithash, çka është ky program?

Në një kohë kur gjithnjë e më shumë studentë janë të interesuar të bëjnë karrierë në Teknologjinë e Informacionit dhe fusha të ngjashme, ky është një program i përsosur për ta për të përmirësuar arsimin e tyre, për të fituar përvojë të vlefshme pune dhe për t'u përgatitur për një karrierë në këtë industri që ka rritje të shpejtë. Studentët kanë mundësinë të zgjedhin midis modelit standard dhe atij fleksibil. Modeli standard është një program i rregullt katërmujor i punës praktike me orar të plotë, ndërsa modeli fleksibil është një program tetëmuor i punës praktike me orar të shkurtuar që u ofron atyre mundësinë që ta përshtatin orarin e tyre të punës me agjendën e tyre të shkollimit.

Kur filloi kapitulli i fundit i aventurës RISE?

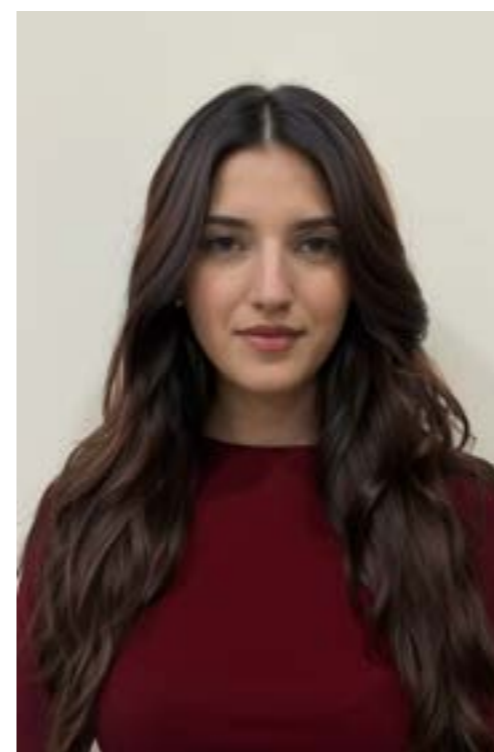
Raundi i dytë filloi në shkurt dhe aktualisht është në realizim e sipër. Pjesë e tij janë aktualisht 18 studentë..

Çfarë mësojnë studentët gjatë programit?

Programi ofron një gamë të gjerë trajnimesh dhe aktiviteteve mësimore. Disa nga kurset e trajnimit përfshijnë Hyrje në Inxhinierinë e të Dhënave, Teknikat e Sigurisë së Informacionit, Shkenca e të Dhënave, Mësimi i Aplikuar i Makinerisë etj.

Le të dëgjojmë drejtpërdrejt nga ata që përfituan nga programi – një dëshmi, nëse mund t'i themi kështu: Bleona Jashari:

"Fillimisht si praktikante në programin RISE e pastaj si Junior Software Developer në Departamentin e Qendrës së Kompetencës, rrugëtimi im në Raiffeisen Bank ka qenë një përvojë e jashtëzakonshme mësimi. Përzgjedhja për programin RISE ishte një mundësi e jashtëzakonshme që ma hapri rrugën për zhvillim të konsiderueshëm profesional. Tani, teksa punoj me një ekip të mrekullueshëm duke përdorur teknologjitë më të fundit dhe duke kontribuar në suksesin tonë kolektiv, jam mirënjohëse për mundësitë dhe njohuritë e fituara".



Nxitja e ndryshimit: Promovimi i transportit të qëndrueshëm në Prishtinë

Në Prishtinë, një qytet ku cilësia e ajrit shpesh nuk përmbush pritshmëritë, banorët e kanë të njohur sfidën e ndotjes. Megjithatë, mes këtyre sfidave, ekziston një mundësi për ndryshim, veçanërisht kur bëhet fjalë për zakonet e transportit. Ndërsa shumë ende preferojnë automjetet personale, ka një njohje në rritje të përfitimeve të mundshme të përdorimit të transportit publik.

Si pjesë e angazhimit tonë ndaj parimeve Mjedisore, Sociale, të Qeverisjes (ESG), ne kemi arritur partneritet me Trafiku Urban, kompaninë e transportit publik, për të promovuar përdorimin e transportit publik përmes një videoje ndërgjegjëse kreative.

Nëpërmjet imazheve interesante, videoja synon t'i frymëzojë qytetarët e Prishtinës që të rishqyrtojnë zgjedhjen e transportit të përditshëm dhe të mendojnë ndikimin mjedisor të zgjedhjeve të tyre të udhëtimit. Për më tepër, videoja tregon zhvillimet e fundit në transportin publik, duke përfshirë mundësinë për t'i paguar biletat përmes telefonit celular, lidhjet me Wi-Fi brenda autobusëve dhe veçori të tjera.

Nën shtyllën e Investimeve në Komunitet të agjendës sonë ESG, banka jonë mbetet e përkushtuar për të mbështetur nisma të ndryshme që synojnë të nxisin një të ardhme më të gjelbër. Si njohje e përpjekjeve tona në këtë fushë, banka u nderua si Banka më e Mirë për ESG në Kosovë në çmimet prestigjioze Euromoney në vitin 2023.



Pse është i rëndësishëm përditësimi i të dhënave tuaja

Nga Aferdita JAKUPI
Menaxhere e Operacioneve të NJKT (KYC) në Raiffeisen Bank Kosova

Herë pas here, ne kërkojmë nga klientët tanë që të përditësojnë të dhënat e tyre personale që na kanë ofruar. Kjo është më shumë se një kërkesë rutinë - është një hap themelor në mbrojtjen e llogarive tuaja dhe përmbushjen e standardeve rregullatore.

NJKT, ose "Njihni klientin tuaj" [Know Your Customer], është një proces i përdorur nga bizneset dhe institucionet financiare për të verifikuar identitetin e klientëve të tyre, duke parandaluar kështu aktivitetet mashtruese dhe pastrimin e parave. Banka kryen NJKT që klientët e saj t'i përmbahen rregulloreve të përcaktuara nga autoritetet lokale dhe ndërkombëtare.

Duke njohur klientët e saj, bankat nxisin besimin midis bankave dhe klientëve të tyre duke përforcuar proceset e kujdesit të duhur. Ndërsa ky proces ndonjëherë mund të duket i papërshtatshëm për klientët, ai në fund të fundit kontribuon në një mjedis bankar më të sigurt dhe më të mbrojtur.

NJKT zbatohet për klientët e rinj gjatë integritit të tyre [onboarding], për çdo produkt ose shërbim të ri që ata marrin, gjatë financimit, si dhe atëherë kur banka e shihet të nevojshme një rishikim. Klientët ekzistues gjithashtu i nënshtrohen rishikimeve periodike. Nëse klientët nuk arrijnë

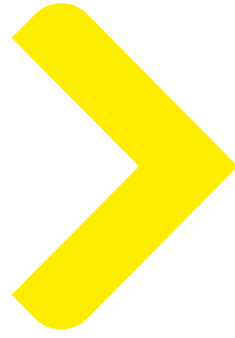


të bashkëpunojnë pas një njoftimi 30-ditor, banka është e detyruar të bllokohet llogarinë e tyre. Llogaritë duhet të mbyllën nëse klientët nuk përgjigjen brenda 60 ditëve pas bllokimit. Llogaria do të zhblokohet ose rihapet sa herë që klientët bashkëpunojnë me bankën dhe u përgjigjen të gjitha kërkesave të NJKT.

Megjithatë, banka merr të gjitha masat e nevojshme për të informuar klientët paraprakisht për të përfunduar këtë proces. Gjegjësisht, ka disa kanale përmes të cilave klientët tanë mund të plotësojnë NJKT, duke përfshirë platformën e-KYC, e-mail, telefon, Chatbot, aplikacionin tonë kryesor bankar online Raiffeisen Plus, ATM dhe përmes vizitës në degë.

Është e rëndësishme të theksohet se ndërsa këto kanale ofrojnë opsione të ndryshme për plotësimin e NJKT, ato mund të mos zbatohen për çdo klient, që do të thotë se ka raste kur klientët duhet të vijnë në degë për të përfunduar procesin.

Ne ftojme të gjithë klientët të bashkëpunojnë me bankën për këtë proces të rëndësishëm, i cili jo vetëm u sjell përfitime atyre, por edhe garanton sigurinë e llogarive të tyre dhe respektimin e standardeve rregullatore.



Njihuni me Donika Hasanin, Drejtoare Ekzekutive e Raiffeisen Insurance Broker

Në industrinë e sigurimeve të Kosovës, të dominuar përgjithësisht nga burrat, veçohet një emër: Donika Hasani. Le të dëgjojmë historinë e saj për një karrierë të përshkruar nga një vullnet i fortë për të kapur çdo mundësi që ofrohet.

Kur Donika Hasani vendosi të aplikonte për një program praktike në Raiffeisen Bank në vitin 2010, karriera në sektorin e sigurimeve nuk ishte në krye të aspiratave të saj. Megjithatë, prej disa vitesh, ajo drejton me sukses Raiffeisen Insurance Broker, një kompani e specializuar për të ndihmuar individët dhe bizneset të gjejnë mbulimin e përshtatshëm me sigurim për të përmbushur nevojat e tyre specifike.

Praktika, e pasuar nga një punë disavjeçare në Retail në bankë, ishte vendimtare në ngritjen e saj.

"Kjo periudhë e karrierës ka një vlerë domethënëse për mua. Është koha kur kam përjetuar rritje duke fituar njohuri për vlerën e mirëfilltë të qasjeve me në qendër klientin. Kjo kontribuoi jashtëzakonisht shumë në zhvillimin tim, veçanërisht në aftësinë time për t'u përfshirë në mënyrë efektive me klientët - gurthemeli i suksesit jo vetëm në industrinë bankare" thotë ajo.

"Në atë kohë, sinqerisht, nuk ishte qëllimi im të kaloja nga industria bankare, dhe kjo është e bukura e kësaj historie, pra e gjitha erdhi në një mënyrë të paparashikuar."

Industria e sigurimeve në Kosovë është përballë me sfida, duke bërë që ajo të mbetet prapa sektorit bankar në Kosovë dhe industrisë së sigurimeve në vendet e Bashkimit Evropian. Megjithatë, sipas Hasanit, një pikë kthese erdhi me pandeminë e vitit 2020, e cila rriti ndërgjegjësimin e njerëzve për rëndësinë e sigurimit shëndetësor dhe të jetës.

"Në fakt, pandemia nxiti rritjen e ndërgjegjësimit tek njerëzit për rëndësinë e shëndetit dhe sigurimit, duke çuar në trende dukshëm pozitive në industri", shpjegon ajo.

"Ndërkohë, grupi ynë ishte pionier i prezantimit të konceptit të "Bancassurance" [partneriteti bankë-sigurime] në vendin tonë. Kjo nismë rriti ndjeshëm ndërgjegjësimin e

tregut për produktet e sigurimit vullnetar, jo vetëm nga pikëpamja e klientit, por edhe nga një këndvështrim bankar dhe organizativ. Kjo lëvizje strategjike e ka pozicionuar Raiffeisen në ballë të evolucionit të industrisë së sigurimeve në vitet e fundit", shton Hasani.

Ajo beson se kompania e saj ka të gjithë komponentët e nevojshëm për të bërë dallimin në treg dhe të qenit kompania e parë e licensuar në vend, është një nga përparësitë.

"Një faktor tjetër kontribues është padyshim niveli i jashtëzakonshëm i shërbimit ndaj klientit që ne ofrojmë. Klientët tanë na kanë vlerësuar vazhdimisht me një rezultat jashtëzakonisht të lartë të NPS [Net Promoter], duke tejkaluar pragun tipik që karakterizon industrinë e sigurimeve në mbarë botën", thotë ajo me krenari.

"Ne ofrojmë mbështetje dhe ndihmë të vazhdueshme gjatë gjithë afatit të policës, duke përfshirë rishikimin periodik të mbulimit për t'u siguruar që ai mbetet relevant ndërsa rrethanat ndryshojnë, që do të thotë se marrëdhënia e një ndërmjetësi (brokeri) me klientin nuk përfundon vetëm me lidhjen e policës."

Zhvillimi i shpejtë i teknologjisë dhe digjitalizimi hapën rrugën për më shumë mundësi dhe Raiffeisen Insurance Broker përfitoi nga kjo. Ajo përmend disa nga hapat e ndërmarrë.

"Ne ndoqëm dy zhvillime të rëndësishme strategjike në këtë drejtim: një platformë shitjesh online dhe një modul të dëmeve online. Objektivi ishte të thjeshtohen proceset dhe të sigurohet një përvojë superiore e klientit brenda gamës sonë të produkteve të sigurimit."

Në fund të intervistës sonë të shkurtër, Donika na bëri të ndihemi mjaft optimistë për të ardhmen e brokerimit të sigurimeve dhe kompanisë që ajo drejton.

"Ndërsa shikojmë drejt së ardhmes së ndërmjetësimit (brokerimit) të sigurimeve, është e qartë se inovacioni, adaptimi dhe përqendrimi te klienti do të jenë shtytësit kryesorë të suksesit. Ne si Raiffeisen Insurance Broker po ecim në drejtimin e duhur", thotë ajo.



Vrapuesit e Mëngjesit të Raiffeisen nisin ditën me ritëm të shpejtë

Në botën e sotme me ritme të shpejta, ku shëndeti dhe mirëqenia shpesh anashkalohen, banka jonë njih domosdoshmërinë për të promovuar një mënyrë jetese të shëndetshme për punonjësit e saj. Në mars të këtij viti, ne filluam një nismë ngazëlluese të quajtur Vrapuesit e Mëngjesit në Raiffeisen (Raiffeisen Morning Runners), që synon të përmirësojë aftësinë fizike dhe mirëqenien e përgjithshme midis anëtarëve të ekipit tonë.

Kjo nismë fton punonjësit që t'i bashkohen vrapimeve të mëngjesit në parkun Gërmia në Prishtinë, zakonisht rreth orës 6:00 të mëngjesit. Mundësuar nga Departamenti i Njerëzve, Kulturës dhe Mësimit (PCL),

kjo iniciativë është krijuar për të akomoduar nivele të ndryshme të fitnesit, me vrapimet e mëngjesit që zhvillohen tri herë në javë.

Iniciativa mbështetet në ekspertizën dhe udhëzimet e ofruara nga profesionistë me përvojë nga Klubi Alpin Prishtina. Me përvojën e tyre të gjerë dhe pasionin për aktivitetet në natyrë, ata do t'i udhëheqin pjesëmarrësit nëpër parkun Gërmia, duke siguruar një përvojë të sigurt dhe të këndshme për të gjithë.

Iliriana Toçi, anëtarja jonë e Bordit Drejtues dhe vrapuese e rregullt me iniciativën, përshkruan se si kjo po ndikon pozitivisht në jetën e saj të përditshme.

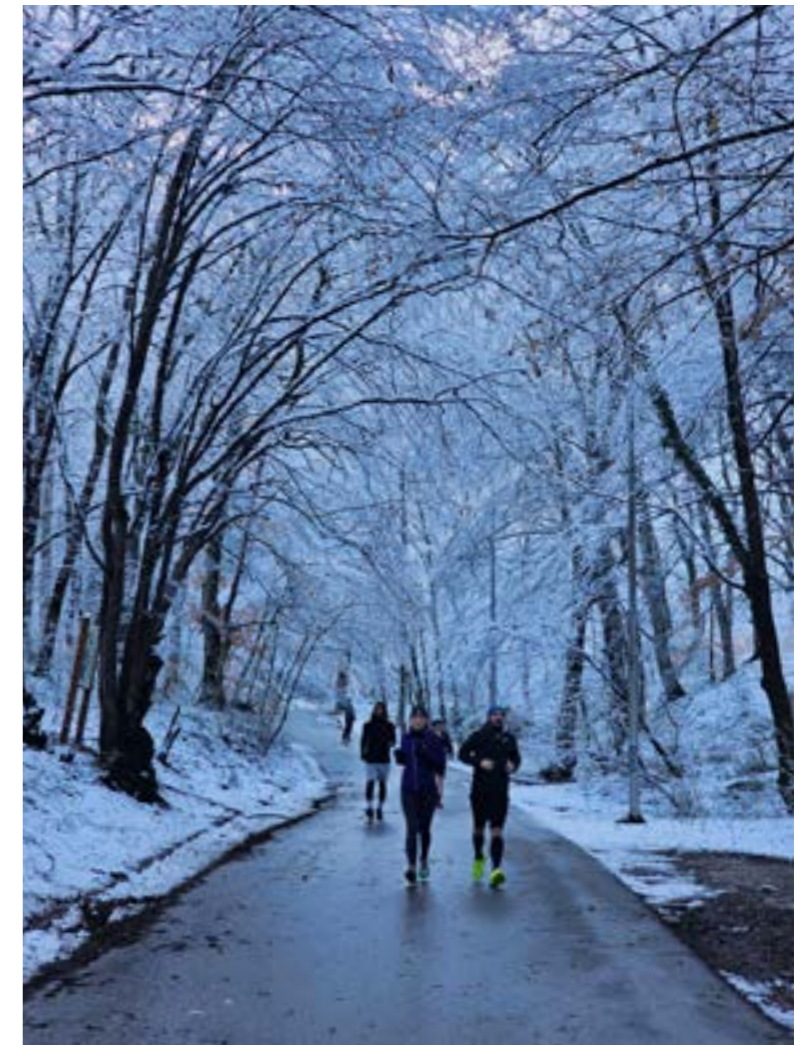
➤ "A ka mënyrë më të mirë për të nisur mëngjesin sesa duke u mbushur me pozitivitet që na shoqëron gjatë tërë ditës. Duke qenë se vrapimi bëhet shumë herët në mëngjes, ma mundëson ta mbaj orarin ditor pa ndërprerje", tha Toçi., duke ftuar kolegët e tjerë të bashkohen.

Duke komentuar iniciativën, organizatorja e programit, Shqipe Shala nga Departamenti i PCL-së, shprehu entuziazmin për ndikimin pozitiv që nisma ka tek anëtarët e ekipit të bankës.

"Ne besojmë se promovimi i një kulture të mirëqenies është thelbësor si për mirëqenien individuale ashtu edhe për kohezionin e përgjithshëm të ekipit. Iniciativa ofron një mundësi fantastike për punonjësit tanë që t'i japin përparësi shëndetit të tyre duke u lidhur gjithashtu me kolegët në një mjedis të relaksuar dhe mbështetës."

Përtej përfitimeve fizike, pjesëmarrja tek Vrapuesit e Mëngjesit në Raiffeisen ofron dobi të shumta për punonjësit. Hulumtimet kanë treguar se stërvitja e rregullt jo vetëm që përmirëson shëndetin fizik, por gjithashtu rrit qartësinë mendore, zvogëlon nivelet e stresit dhe rrit produktivitetin e përgjithshëm.

Le të zgjohemi herët dhe të vrapojmë drejt një të ardhmeje më të shëndetshme, më të lumtur - hap pas hapi.



Qëndroni të sigurt në internet: Këshilla për mbrojtjen e informacionit tuaj bankar

Ndërsa përdorimi i platformave online për shërbimet bankare po bëhet gjithnjë e më i zakonshëm, rëndësia e mbrojtjes së të dhënave tuaja personale është rritur. Duke qenë plotësisht të përkushtuar ndaj sigurisë suaj, ne dëshirojmë të ndajmë disa këshilla për t'ju ndihmuar të mbroini informacionin tuaj. Ju lutemi vini re se nëse keni ndonjë pyetje, Qendra jonë e Kontaktit (+383 38 222 222) është këtu për ju 24/7.



Raiffeisen Bank
Make it happen

Këshillë sigurie

Banka asnjëherë nuk ju kërkon datën e skadimit të kartelës suaj, si dhe kodin treshifror CVC që gjendet në anën e pasme të kartelës.



Raiffeisen Bank
Make it happen

Këshillë sigurie

Banka asnjëherë nuk ju kontakton për t'ju kërkuar PIN kodin me të cilin kyqeni në Raiffeisen Plus



Raiffeisen Bank
Make it happen

Këshillë sigurie

Kodin konfirmues (OTP code) që ju vjen përmes SMS në telefon, mos e ndani me askënd.



Raiffeisen Bank
Make it happen

Këshillë sigurie

Banka nuk ju kërkon t'i tregoni fjalëkalimin (password) që përdorni për t'u kyqur në e-banking. Mos e ndani as me të tjerët!



Raiffeisen Bank
Make it happen

Këshillë sigurie

Mbajeni mend!
Banka Raiffeisen ju kontakton vetëm përmes numrave zyrtar:

038 / 222 222
049 / 222 222



