



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
BANKA E SHQIPËRISË
KËSHILLI MBIKËQYRËS

VENDIM

Nr. 65, datë 16.09.2009

PËR
MIRATIMIN E "STRATEGJISË SË ZHVILLIMIT TË MBIKËQYRJES
BANKARE PËR PERIU DHËN AFATMESME 2009 – 2014"

Në bazë dhe për zbatim të nenit 43, shkronja "c" të ligjit nr.8269, datë 23.12.1997 "Për Bankën e Shqipërisë", i ndryshuar, me propozim të Guvernatorit, Këshilli Mbikëqyrës i Bankës së Shqipërisë,

VENDOSI:

1. Miratimin e "Strategjisë së zhvillimit të mbikëqyrjes bankare për periudhën afatmesme 2009 – 2014", sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.
2. Kabineti i Guvernatorit të monitorojë zbatimin e "Strategjisë së zhvillimit të mbikëqyrjes bankare për periudhën afatmesme 2009 – 2014" dhe t'i raportojë Guvernatorit.
3. Departamenti i Mbikëqyrjes të raportojë në Kabinetin e Guvernatorit, në fund të çdo tremujori, për realizimin e detyrimeve që rrjedhin nga "Strategjia e zhvillimit të mbikëqyrjes bankare për periudhën afatmesme 2009 – 2014".
4. Ngarkohet Departamenti i Mbikëqyrjes dhe njësitë e tjera organizative për zbatimin e këtij vendimi.
5. Ngarkohet Departamenti i Marrëdhënieve me Jashtë, Integritimit Evropian dhe Komunikimit për publikimin e "Strategjisë së zhvillimit të mbikëqyrjes bankare për periudhën afatmesme 2009 – 2014".

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

SEKRETARI

YLLI MEMISHA

KRYETARI

ARDIAN FULLANI

HYRJE

OBJEKTIVI I STRATEGJISË:

Të sigurojë një kuadër rregullator të plotë dhe drejtim të qëndrueshëm për zhvillimin e mbikëqyrjes bankare, me qëllim rritjen e mëtejshme të efektivitetit të saj.

Kjo strategji i përgjigjet nevojave dhe sfidave me të cilat përballet zhvillimi i mbikëqyrjes bankare. Këto janë rezultat i ndryshimeve dinamike të mjedisit ekonomik, ndryshimeve të standardeve ndërkombëtare për industrinë bankare dhe funksionin mbikëqyrës, si dhe të rëndësisë së sektorit bankar për ekonominë shqiptare.

Strategjia bazohet në rolin e mbikëqyrjes bankare të përcaktuar me ligj në Republikën e Shqipërisë, si dhe në vizionin e Bankës së Shqipërisë për mbikëqyrjen bankare, si faktorë tejet të efektshëm të cilët do të nxisin zhvillimin e mëtejshëm të një sistemi bankar eficient në të mirë të ekonomisë në tërësi.

Strategjia është e nevojshme të jetë një dokument i publikuar. Ajo përcakton vlerësimet e pritshmërive, nevojat dhe ndryshimet në fushën e mbikëqyrjes bankare dhe përfshin, si elemente më të rëndësishme:

1. Zhvillimin e mbikëqyrjes të bazuar në rrezik.
2. Përafrimin e mëtejshëm të kuadrit rregullator dhe mbikëqyrës me Direktivat e BE-së në fushën e rregullimit dhe të mbikëqyrjes bankare.
3. Riorganizimin e Departamentit të Mbikëqyrjes.
4. Bashkëveprimin e Departamentit të Mbikëqyrjes me Departamentin e Stabilitetit Financiar dhe Departamentin e Politikës Monetare.
5. Marrëdhëniet midis Bankës së Shqipërisë dhe autoriteteve mbikëqyrëse të huaja.
6. Marrëdhëniet e Bankës së Shqipërisë me Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare (AMF).
7. Forcimin e vetërregullimit të sektorit bankar dhe të mbrojtjes së klientit.

POZICIONI AKTUAL (PIKËNISJA)

Pozicioni aktual shërben si një pikë referimi që parashikon të ruajë arritjen e deritanishme në zhvillimin e mbikëqyrjes bankare, duke e konsideruar atë si të kënaqshme por që ka nevojë për përmirësim të mëtejshëm. Kjo pikënisje për realizimin e Strategjisë është e dokumentuar dhe e konfirmuar në mënyrë të pavarur.

1. Niveli i kënaqshëm i arritur i efektivitetit të mbikëqyrjes bankare.

Vlerësimi FSAP (Financial Sector Assessment Program) i përputhshmërisë me Parimet Bazë të Komitetit të Baselit për një mbikëqyrje efektive dhe vetëvlerësimi i realizuar nga vetë Departamenti i Mbikëqyrjes, ofrojnë siguri për arritjen e një efektiviteti të kënaqshëm të mbikëqyrjes bankare. Niveli i kënaqshëm i zhvillimit të mbikëqyrjes bankare lidhet me madhësinë, kompleksitetin dhe profilin e rrezikut të sistemit bankar. Ky vlerësim bazohet gjithashtu edhe në krahasimin me vende të tjera të zhvilluara. Rezultati i arritur përbën një bazë të mirë për përmirësim të mëtejshëm të mbikëqyrjes bankare. Ai siguron hapësirë për përmirësime të tjera në procesin e zbatueshmërisë së Parimeve të Komitetit të Baselit për një mbikëqyrje efektive dhe të Direktivave të BE-së. Miratimi i Parimeve të rishikuara të Komitetit të Baselit për një mbikëqyrje efektive i shërben autoritetit mbikëqyrës, Bankës së Shqipërisë, si një udhëzues për të siguruar një efektivitet në rritje të mbikëqyrjes bankare. Madhësia, ndërlíkimi dhe profili i rrezikut të sistemit bankar janë vlerësuar në rritje, që do të kenë nevojë për përpjekje të mëtejshme për të ruajtur dhe forcuar efektivitetin e mbikëqyrjes bankare. Për këtë qëllim, bëhet i nevojshëm hartimi i strategjisë së zhvillimit të mëtejshëm të mbikëqyrjes bankare.

2. Rreziku i reputacionit.

Reputacioni i arritur nga Banka e Shqipërisë është shumë i qëndrueshëm. Në kushtet aktuale të krizës ndërkombëtare financiare, ndjeshmëria e depozituesve dhe kredimarrësve të sistemit bankar është evidente. Për rrjedhojë, mundësia e përballjes me rrezikun e një reputacioni të ulët do t'i diktonte autoritetit një qëndrim proaktiv në zhvillimin e mbikëqyrjes bankare, si mënyrë për të kontrolluar rrezikun e reputacionit dhe për rritjen e besimit të publikut në sistemin bankar. Problemi më i dukshëm me të cilin po përballen politikëbërësit është një rënie masive e besimit në funksionimin e sistemit global financiar, vështirësi e cila nuk mund të rregullohet brenda ditës dhe e cila mund të sjellë më shumë pasiguri në lidhje me zhvillimin e sistemit bankar. Kriza globale financiare e bën rrezikun e reputacionit më të lartë se në kohë të mira. Për një sistem bankar efektiv dhe të qëndrueshëm është e një rëndësie thelbësore ruajtja e nivelit të reputacionit të autoritetit mbikëqyrës.

3. Sfidat në rritje.

Numri dhe intensiteti i sfidave me të cilat përballet mbikëqyrja bankare janë rritur. Sfidat nuk janë rritur vetëm për shkak të pasigurisë së krijuar nga kriza globale dhe lëkundjes së besimit të depozituesve dhe kredimarrësve, por gjithashtu edhe për shkak të fazës delikate në të cilën është zhvillimi i sistemit bankar në Shqipëri.

4. Nevoja në rritje e aftësive (kapaciteteve) mbikëqyrëse.

Sfidat me të cilat po përballet mbikëqyrja bankare dhe tendenca e rritjes së tyre, kanë diktuar domosdoshmërinë e rritjes së kapaciteteve mbikëqyrëse. Kapacitetet aktuale janë shumë të kufizuara sidomos në numrin e specialistëve të mbikëqyrjes. Për t'iu përgjigjur sfidave që ka përpara Departamenti i Mbikëqyrjes është e nevojshme që krahas rritjes së kapaciteteve njerëzore, të përmirësohen dhe procedurat, metodologjitë dhe praktikat mbikëqyrëse. Përmirësimi i vazhdueshëm i anës cilësore të aftësive të mbikëqyrësve bankarë është mënyra më efektive për t'iu përgjigjur nevojave në rritje.

SFIDAT ME TË CILAT PËRBALLET MBIKËQYRJA BANKARE

Sfidat me të cilat përballet mbikëqyrja bankare janë diskutuar në komunikimet intensive me aktorët kryesorë dhe veçanërisht brenda Departamentit të Mbikëqyrjes. Në këto diskutime u evidentuan mangësitë e identifikuar në procesin e mbikëqyrjes bankare deri më sot si dhe sfidat në të ardhmen e afërt, të cilat shërbejnë si bazë për të hartuar strategjinë për zhvillimin e mbikëqyrjes bankare.

Duke u bazuar në këtë punë eksploruese, kjo strategji evidenton sfidat kryesore me të cilat përballet mbikëqyrja bankare, të cilat janë :

1. Përcaktimi i raportit më optimal midis sigurisë dhe gjendjes së shëndetshme të sektorit bankar nga njëra anë, dhe efektivitetit nga ana tjetër.

Efektiviteti i sektorit bankar sfidohet nga kriza financiare që ndikon si në aftësinë e bankave për të siguruar fonde likuide ashtu dhe në vlerën e aktiveve të tyre. Në këto kushte, politika dhe funksionet e mbikëqyrjes bankare kanë një detyrë të vështirë: të reagojnë në mënyrë të tillë që, nga njëra anë të sigurojnë besimin e publikut në bankat e vendit dhe nga ana tjetër, t'iu sigurojnë këtyre të fundit hapësirë që t'iu shërbejnë nevojave të ekonomisë. Politika, procedurat dhe teknikat mbikëqyrëse duhet të hartohen në një mënyrë të tillë, që të mund të sigurojnë një raport optimal midis rritjes së sistemit bankar dhe sigurisë e gjendjes së shëndetshme të tij.

2. Rritja e kapaciteteve të bankave vendase për të administruar në mënyrë të pavarur të gjitha rreziqet që ato hasin në veprimtarinë e tyre dhe zbatimi i standardeve të larta për një kulturë drejtimi.

Funksioni i administrimit të rrezikut të bankave vendase duhet të jetë në nivelin e kërkuar nga statusi i tyre ligjor. Administrimi i filialeve të bankave të huaja në Shqipëri sikur ato të ishin degë të bankave të huaja, mund të zvogëlonte sigurinë dhe gjendjen e shëndetshme të sistemit bankar dhe të kishte një ndikim të kundërt mbi efektivitetin e këtij sistemi. Kapaciteti i filialeve të bankave të huaja me një administrim të pavarur të të gjitha rreziqeve që vijnë nga veprimet e tyre në tregun e brendshëm, do të minimizojë mundësinë për të vlerësuar në mënyrë të gabuar këto rreziqe dhe do të maksimizojë vlerën e shtuar nga veprimet e tyre në dobi të aksionerëve dhe të klientëve, gjithashtu. Ky është kushti paraprak për një drejtim dhe kontroll më të mirë të institucionit në sistemin bankar.

3. Rritja e kapaciteteve dhe përmasave të sistemit bankar shoqëruar me rritjen e ekspozimeve ndaj rrezikut.

Niveli aktual i ndërmjetësimit financiar dhe zhvillimi i ardhshëm i produkteve dhe shërbimeve bankare shërbejnë si bazë për parashikimin e një rritjeje të industrisë bankare në pesë vitet e ardhshme, në një nivel që do të jetë në mënyrë kuptimplotë më i lartë se ai aktual. Mungesa e larmisë së sektorit të ekonomisë dhe numri relativisht i vogël i shoqërive me madhësi të konsiderueshme ka gjasa të rrisë përqendrimin dhe ekspozimin ndaj sektorëve më dinamikë të ekonomisë. Mbikëqyrja e sektorit bankar do të ketë nevojë të përshtatet me këtë rritje të madhësisë dhe kompleksitetit të industrisë.

4. Përafrimi i kuadrit ligjor me direktivat e Bashkimit Evropian.

Shqipëria është e përkushtuar t'i bashkohet BE-së. Qëndrimi ndaj zbatimit të kuadrit ligjor të BE-së është i rëndësishëm për zhvillimin e mbikëqyrjes bankare dhe mënyra me të cilën bankat dhe subjektet financiare jobanka do të vlerësohen nuk do të kufizohet vetëm me kuadrin e mjaftueshmërisë së kapitalit.

5. Rritja e kualifikimit të burimeve njerëzore brenda sistemit bankar.

Rritja e sistemit bankar është tejet e lidhur pozitivisht me kualifikimin e njerëzve që punojnë në sektorin bankar. Kundërpartia e specialistëve të mbikëqyrjes bankare do të zhvillohet konsiderueshëm në të ardhmen, duke kërkuar një ngritje të nivelit të kualifikimit dhe të zbatimit të praktikave më të avancuara në proceset mbikëqyrëse.

6. Shfaqja e konglomerateve financiare.

Mundësia e lartë e shfaqjes së konglomerateve financiare është konfirmuar nga vlerësimi i Departamentit të Mbikëqyrjes Bankare si dhe nga bankat. Shfaqja e konglomerateve financiare do ta bëjë mbikëqyrjen bankare më kërkuese dhe do të imponojë sfida të tjera shtesë ndaj saj.

7. Marrëdhëniet me autoritetet e tjera mbikëqyrëse të huaja.

Sistemi bankar në Shqipëri mbizotërohet nga filiale të grupbankave të huaja. Filialet varen shumë nga kapitalizimi dhe nga transferimi nga qendrat e tyre i ekspertizës dhe i teknologjisë. Në këto kushte marrin rëndësi të veçantë vendosja dhe zgjerimi i marrëdhënieve me autoritetet mbikëqyrëse të vendeve të origjinës së këtyre bankave apo grupeve bankare.

SISTEMI I STRATEGJIVE

I. MBIKËQYRJA E BAZUAR NË RREZIK

Banka e Shqipërisë është e vetëdijshme se ka nevojë për një përkushtim në nivel më të lartë të zbatimit të mbikëqyrjes të fokusuar drejt rrezikut, si koncept modern i mbikëqyrjes së bankave dhe të institucioneve të tjera financiare.

Mbikëqyrja e bazuar në rrezik duhet kuptuar si proces i fokusuar në identifikimin, matjen, vlerësimin dhe analizën e fushave, të operacioneve, të transaksioneve dhe të sjelljes me rrezik të lartë të një banke. Nëpërmjet këtij procesi synohet të evidentohet profili i rrezikut të bankës bazuar në një vlerësim të kujdesshëm nëpërmjet një programi për të realizuar një proces efektiv mbikëqyrës të vazhdueshëm me një shtrirje kohore jo më pak se një vit. Mbikëqyrja e bazuar në rrezik fokusohet në identifikimin, vlerësimin dhe monitorimin e fushave me rrezik të lartë dhe të bankave në tërësi që shkojnë përtej parashikimeve. Këto parashikime janë realizuar nga procesi rregullues dhe mbikëqyrës i Bankës së Shqipërisë në përmbushjen e funksionit të saj si autoritet mbikëqyrës, nëpërmjet një tërësie kriteresh sasiore (objektive) dhe cilësore (subjektive) si dhe një tërësie standardesh minimale.

Për zhvillimin e mbikëqyrjes bazuar në rrezik, një pikënisje mund të jetë parashikimi i mundësisë së dështimit të një banke bazuar në precedentët historikë. Mungesa e rentabilitetit të një banke për një kohë të gjatë do të përbënte rrezik për paaftësi paguese dhe mungesë të mjeteve likuide. Rentabiliteti, paaftësia paguese e një banke përcaktohen nga cilësia e organizimit dhe e administrimit të saj. Thelbi i mbikëqyrjes bazuar në rrezik është vlerësimi i metodave të administrimit të portofoleve në

rrezik të bankave si dhe sigurimi i mbikëqyrjes së bankave në tërësi. Për këtë arsye mbikëqyrja bankare ka nevojë të mësojë nga praktika dhe përvoja e kaluar nga bankat komplekse dhe të përmirësojë përkatësisht instrumentet metodologjike dhe njohuritë e saj.

Strategjia e zhvillimit të mëtejshëm të mbikëqyrjes bazuar në rrezik mbështetet dhe kristalizohet në politikat dhe elementet e mëposhtme:

ZHVILLIMI I METODOLOGJISË

Zhvillimi i metodologjisë së mbikëqyrjes bankare përfshin:

- Përvetësimin e manualeve dhe të procedurave të reja për kryerjen e mbikëqyrjes bazuar në rrezik, për trajtimin e rreziqeve dhe të fushave kryesore të rreziqeve në operacionet bankare, duke filluar me strukturën aktuale të Departamentit të Mbikëqyrjes.
- Rishikimin dhe amendimin në mënyrë periodike, të paktën një herë në vit, të manualeve dhe të procedurave të miratuara të mbikëqyrjes nëse është e nevojshme.
- Zhvillimin e mëtejshëm të sistemit CAMELS të vlerësimit të bankave me qëllim që të ofrojë më shumë saktësi në diversifikimin e vlerësimeve të paktën për t'u shtrirë në sa më poshtë vijon:
 - rritjen e kualifikimit në vlerësimin e elementeve brenda përbërësit të klasifikimit të paktën deri në përcaktimin e qartë të kufijve midis niveleve të ndryshme;
 - zgjerimin e matricës së vlerësimit të niveleve të rrezikut brenda komponentëve dhe elementeve të klasifikimit;
 - prezantimin dhe zhvillimin e matricës së vlerësimit të rrezikut të kredisë bazuar në të dhënat e marra nga regjistri i kredive dhe sistemi raportues;
 - zgjerimin dhe zhvillimin e kategorive të shumta të klasifikimit për vlerësimin e saktë të humbjeve të parashikuara, të lidhura të paktën me klasifikimet e përdorura nga agjencitë përkatëse të klasifikimit të rrezikut, me praktikat bankare në klasifikimet e brendshme të rrezikut të kredisë dhe me përcaktimet e rrezikut të pritshëm sipas Basel II;
 - prezantimin e praktikës mbikëqyrëse për t'i kërkuar bankave më të rëndësishme që të zhvillojnë matricën e modulimit të rrezikut të kredisë;
 - përcaktimin e kufijve (limiteve) mbi bazën e të cilave do të jepen rekomandimet për bankat dhe si do të realizohet mbikëqyrja e tyre.
- Eliminimi i dallimeve midis sektorit të inspektimit në vend dhe atij të informacionit e analizës në kuptimin teknologjik, gjatë gjithë procesit mbikëqyrës.
- Sigurimi i një niveli të lartë të delegimit të detyrave dhe përgjegjësive tek administruesit e portofolit (inspektorët që janë përgjegjës për portofolin e bankave) për përcaktimin e profilit të rrezikut të bankave brenda kompetencave të tyre.

- Procesi i inspektimit të përforcuar dhe i fokusuar në segmentet e mëposhtme:
 - faza përgatitore në modelimin, projektimin e memorandumit të detajuar për qëllimin e inspektimit nga inspektori përgjegjës dhe diskutimi i fushave me rrezik brenda kohës së inspektimit;
 - procesi i planifikimit të inspektimit bazuar në inspektime më të shpeshta me qëllim të veçantë (*targeted inspection*) brenda grupit të bankave më të mëdha;
 - zbatimi i vlerësimit të rrezikut që del nga ekzaminimi në vend si instrument mbikëqyrës për administruesit e portofolit dhe drejtuesit e Departamentit të Mbikëqyrjes;
 - ndërmarrja e përpjekjeve direkte të inspektorëve në vlerësimin e politikës, procedurave dhe praktikave në fushat kryesore me rrezik, si dhe vlerësimi i administrimit të bankave, për të bërë një vlerësim të përzgjedhur mirë të rrezikut të transaksioneve dhe të marrëveshjeve individuale;
 - klasifikimi i kredive bazuar më shumë në konceptin e burimit të shlyerjes dhe provigjonimit dinamik (rreziku i pritshëm i humbjeve), se sa në konceptin e ditëvonesave në shlyerjen e detyrimit (borxh i prapambetur);
 - inspektimi i mbështetur në zbatimin në një shkallë sa më të lartë të parimit të “katër syve”;
 - vënia e theksit në përgjegjësitë e këshillit drejtues dhe strukturave të tjera të administrimit të bankave për administrimin e rrezikut dhe gjendjen e shëndoshë të operacioneve të bankave;
 - inspektimi i sistemit të kontrolleve të brendshme dhe atij të auditit të brendshëm;
 - inicimi i analizës së skenarëve dhe përdorimi i *stress test*-eve nga bankat në përcaktimin e kërkesave për shtesë kapitali;
 - hartimi i raportit të inspektimit në mënyrë që të mund të theksojë përfundimet kryesore dhe gjetjet e dokumentuara, të cilat do të shërbejnë për të përcaktuar masat mbikëqyrëse;
 - zhvillimi i programeve të sistemeve teknologjike (*software*) për të ndjekur në vazhdimësi punën e inspektorëve, ruajtjen dhe identifikimin e fletëve të punës dhe dokumente të tjera;
 - fokusimi në inspektimin nga lart poshtë të politikave të administrimit të rrezikut me aplikimin nga poshtë lart të kuadrit të administrimit të rrezikut nëpërmjet procedurave të zbatimit të standardeve dhe parimeve të duhura të administrimit të rrezikut.
- Vlerësimi i probabilitetit në rast falimentimi (*PD - Probability of Default*) dhe humbjes në rast falimentimi (*LGD-Loss Given Default*) për kreditë në fusha dhe segmente të ndryshme të portofolit, bazuar në të dhënat e regjistrit të kredive si elemente të metodës të bazuar në klasifikimin e brendshëm të vetë bankave.
- Zhvillimi i modelit të vlerësimit të profilit të rrezikut të bankave nëpërmjet vlerësimit të rentabilitetit të linjave të ndryshme të

- aktivitetit të bankave.
- Zhvillimi i praktikës së rishikimit dhe diskutimit të rezultateve të inspektimit me të gjithë specialistët e Departamentit të Mbikëqyrjes.
- Zhvillimi i planit të komunikimit me auditorët e jashtëm dhe zbatimi i tij bazuar në qëllimin për komunikim më të shpeshtë.
- Mbështetja e integritit të administrimit të rrezikut, në formulimin e strategjisë së veprimtarisë së bankës dhe në administrimin e kapitalit, si dhe planifikimi dhe kontrolli i veprimtarisë së saj, i cili ndihmon në krijimin e mjedisit për një administrim aktiv të kapitalit dhe të ecurisë bazuar në vlerën ekonomike.
- Vendosja e kërkesave rregullatore për rrezikun operacional si fushë që kërkohet t'i kushtohet më shumë vëmendje.

ZHVILLIMI I BURIMEVE NJERËZORE

Zhvillimi i burimeve njerëzore, si element bazë për arritjen e objektivave të kësaj strategjie, do të realizohet duke pasur parasysh që:

- Politika e punësimit të punonjësve në Departamentin e Mbikëqyrjes duhet të mbështetet në kërkesat për një periudhë jo më të shkurtër se sa ajo e përcaktuar nga kjo strategji.
- Plotësimi i vendeve të lira aktuale do të ndihmojë në krijimin e burimeve njerëzore të nevojshme.
- Zhvillimi i burimeve njerëzore me qëllim zbatimin e mbikëqyrjes bazuar në rrezik duhet të fokusohet drejt këtyre kritereve:
 - hartimi i programeve të veçanta bazuar në kërkimin e kryer dhe të iniciuar vetë;
 - trajnimi pranë autoriteteve mbikëqyrëse të huaja, i fokusuar kryesisht në çështje të modelimit dhe të tjera të avancuara të mbikëqyrjes bankare, bazuar në vizita relativisht të gjata të cilat mund të konceptohen si trajnim në vendin e punës (*on-job training*);
 - programimi çdo vit i trajnimit të brendshëm (trajnim i organizuar nga punonjësit e Departamentit të Mbikëqyrjes);
 - kalimi i njohurive të përfuara nga punonjësit, të cilët kanë marrë pjesë në seminare dhe kurse jashtë vendit, tek pjesa tjetër e punonjësve të Departamentit;
 - hartimi i programeve të veçanta për rritjen e aftësive komunikuese dhe argumentuese të punonjësve;
 - vendosja e shpërblimeve dhe motivimit të veçantë për studiuesit, për çështje të rëndësishme, të cilat do të kryhen nga punonjësit e Departamentit të Mbikëqyrjes;
 - ngritja e nivelit të pritshmërisë në lidhje me njohuritë e zhvillimit nga inspektorët më me përvojë dhe drejtuesit e Departamentit të Mbikëqyrjes;
 - krijimi i hapësirave të reja të ekspertizës duke përdorur një metodë të projektit (*project approach*);

- përdorimi në vazhdimësi i lidhjes së ofruar nga Instituti i Stabilitetit Financiar (pranë komitetit të Bazelit).
- Buxheti për trajnim në fushën e mbikëqyrjes bankare, i cili përcaktohet si bazë e mjaftueshme për përmbushjen e kësaj strategjie, duhet të jetë në dispozicion të Drejtorit të Departamentit të Mbikëqyrjes dhe të shoqërohet me një raportim periodik të shpenzimeve.
- Politika e shpërblimit, e hartuar për të siguruar stimuj në drejtim të diversifikimit më të lartë të pozicioneve të punës në dobi të atyre (pozicioneve) që fokusojnë identifikimin dhe zgjidhjen e problematikave më evidente, të cilat mund të ndikojnë ndjeshëm në reputacionin e Bankës së Shqipërisë.
- Vlerësime vjetore lidhur me motivimin, pritjet, përmbushjet dhe dëshirat afatgjata të nëpunësve në mënyrë që politikat dhe masat korigjuese të Departamentit të Burimeve Njerëzore, të mund të formulohen në mënyrë të saktë.
- Rishikimi dhe ndryshimi i Kodit ekzistues të Etikës të Bankës së Shqipërisë për pjesën e mbikëqyrjes bankare dhe zhvillimi i kuadrit rregullator për zbatimin e tij.

ZHVILLIMI I KUADRIT RREGULLATOR

Zhvillimi i kuadrit rregullator të mbikëqyrjes bankare do të realizohet në këto drejtime:

- Përsosja e kuadrit rregullator duke miratuar akte rregullative mbështetur në standardet minimale dhe praktikën më të mira.
- Hartimi i rregullores së re për mjaftueshmërinë e kapitalit të mbështetur më shumë në Akordin e ri të Kapitalit (Basel II) duke e përshtatur me zhvillimet e sistemit bankar të vendit, që do të mund të kontribuojë konsiderueshëm në efektivitetin e sistemit bankar duke ofruar përparësi krahasuese.
- Hartimi i rregullores së re për standardet minimale ose administrimin e rrezikut dhe klasifikimin e aktiveve, që mund të bazohet në trajtimin parësor të burimeve shlyerëse dhe caktimin e probabilitetit të falimentimit (metoda e vështrimit nga e ardhmja dhe provigjoni dinamik).
- Hartimi i një rregulloreje për standardet minimale për administrimin e rrezikut të likuiditetit.
- Hartimi i një rregulloreje për standardet minimale për administrimin e rrezikut operacional.
- Hartimi i rregulloreve dhe akteve të tjera ndihmëse për vetërregullimin e sektorit bankar në administrimin e disa fushave të rrezikut si dhe në forcimin e disiplinës së tregut.
- Hartimi i akteve rregullative për konglomeratët financiarë në përputhje me Direktivat përkatëse të BE-së.
- Nxitja e zbatimit të praktikave më të mira për sistemin e drejtimit dhe kontrollit të bankave.

TRAJTIMI I BANKAVE ME PROBLEME

Mbyllja e bankave të mëdha është element i rëndësishëm strategjik, për faktin që këto banka në përgjithësi janë banka me rëndësi sistematike.

- Përforcimi i politikave parandaluese synohet të realizohet nëpërmjet:
 - proceseve të shtrënguara dhe të kujdesshme të miratimeve paraprake që jep autoriteti mbikëqyrës (anëtarë të këshillit drejtues, drejtues ekzekutivë, pjesëmarrje influencuese, bashkimet, ndarjet etj.);
 - politikave korigjuese ndaj administrimit të lartë që nuk ka bërë përpjekje dhe nuk ka demonstruar përkushtim për të realizuar masat mbikëqyrëse të vendosura ndaj bankës;
 - publikimit të masave ndëshkimore ndaj bankave të veçanta si dhe çështjeve kryesore të diskutueshme, nëse ekzistojnë, në mënyrë që të mos dëmtojë besimin e publikut në sistemin bankar;
 - përmirësimit të sistemit të paralajmërimit të hershëm bazuar në mundësinë e ndryshimit të profilit të rrezikut të bankave dhe të grupbankave;
 - intensifikimit të komunikimit, në periudhën midis dy inspektimeve të plota, me drejtuesit e bankave të cilat kanë një klasifikim më të ulët;
 - zbatimit të inspektimeve të vazhdueshme në situata të pritshmërive të praktikave të vlerësimeve në rënie të mëtejshme të bankave (inspektorët të lokalizuar brenda një banke);
 - intensifikimit të komunikimit me kontrollin e brendshëm të bankës, me qëllim marrjen e masave parandaluese;
 - zbatimit të kuadrit rregullativ dhe mbikëqyrës si një mjet për forcimin e konsolidimit e mëtejshëm të sistemit bankar;
 - hartimit të manualit të mbikëqyrjes për procesin e kujdestarisë dhe likuidimit të bankave;
 - hartimit të planit të përgjithshëm për rastet e paparashikuara të krizave të likuiditetit, për administrimin e rrezikut të likuiditetit dhe kryerjen e një tërësie testesh që lidhen me to.
- Vënia e theksit më shumë në memorandumet e mirëkuptimit me bankat, si një mënyrë dhe formë efektive për të përcaktuar më mirë masat korigjuese.
- Dhënia më shumë përparësi (në metodën korigjuese) kuadrit të veprimeve që duhet të kryhen nga aksionerët me pjesëmarrje influencuese në banka.
- Marrja e një opinionit nga këshilli drejtues i bankës për masat korigjuese edhe pas ndodhjes së fenomenit (ngjarjes).

II. PËRAFRIMI ME DIREKTIVAT E BASHKIMIT EVROPIAN

Strategjia njeh si më të rëndësishme për zhvillimin e mbikëqyrjes bankare Direktivat për Mjaftueshmërinë e Kapitalit (Dir 2006/48/EU dhe Dir 2006/49/EU). Rëndësi të veçantë, krahas këtyre direktivave, paraqet dhe përafrimi me direktivën e BE-së për konglomeratet financiare. Përafrimi me direktivat e mësipërme do të paraprihet nga sa më poshtë vijon:

1. Hartimi dhe miratimi, brenda vitit 2010, i një rregulloreje të re për standardet minimale për mjaftueshmërinë e kapitalit, duke përdorur metodën standarde në përlllogaritjen e nevojave për kapital të bankës, për humbje të paparashikuara që rrjedhin nga rreziku i kredisë. Metoda standarde do të mund të prezantohet si e detyrueshme për bankat, menjëherë pas njohjes së agjencive të klasifikimit të Kredisë (Credit Rating Agencies) nga Banka e Shqipërisë ose nga një autoritet tjetër i autorizuar nga Banka e Shqipërisë, bazuar në parimet e shpallura nga Komiteti i Baselit për Mbikëqyrjen Bankare.
2. Metoda e klasifikimit të brendshëm e bazuar në rrezikun (IRB approach) në përlllogaritjen e nevojave për kapital të bankës për mbulimin e humbjeve të paparashikuara që rrjedhin nga rreziku i kredisë, mund të njihet nga Banka e Shqipërisë duke filluar që nga viti 2013. Ky proces do të realizohet brenda vendit nga Banka e Shqipërisë ose nëpërmjet një njohjeje shumëpalëshe me autoritetet e huaja mbikëqyrëse, për modele të zhvilluara në mënyrë të centralizuar nga një grup bankar ndërkombëtar.
3. Zbatimi i metodave të përlllogaritjes së mjaftueshmërisë së kapitalit si edhe zgjidhjet specifike sipas nevojave në vazhdimësi të vendit, me qëllim përforcimin e mëtejshëm të ndërmjetësimit dhe eficiencës financiare të sektorit bankar (miratimi i pjesës më pak konservative të Direktivave).
4. Hartimi dhe miratimi brenda vitit 2010, i rregullores së re për standardet minimale të administrimit të mjaftueshmërisë së kapitalit, do të shoqërohet me zbatimin e metodës së treguesit bazë (*basic indicator approach*) për llogaritjen e nevojave për kapital për rrezikun operacional. Kjo mund të kërkohet sipas metodës standarde për grupin e bankave më të mëdha.
5. Zbatimi i Shtyllës III të Basel II –Disiplina e tregut dhe kërkesat për publikim - si element i rëndësishëm për rritjen dhe forcimin e disiplinës së tregut.
6. Llogaritja e provigjoneve për efekt të humbjeve nga kreditë, bazuar në Standardet Ndërkombëtare të Kontabilitetit dhe Standardet Ndërkombëtare të Raportimit Financiar do të pranoheshin nëse rezultatet nuk ndryshojnë më shumë se 10 për qind nga rezultatet e marra nga zbatimi i kërkesave aktuale mbikëqyrëse në llogaritjen e humbjeve të parashikuara. Nëse diferenca është më e madhe atëherë standardet ekzistuese mbikëqyrëse do të vazhdojnë të përdoren si masë kujdesi.

7. Kuadri ligjor përkatës me qëllim përafrimin në shkallë të gjerë të Direktivave të BE-së lidhur me konglomeratet financiare do të propozohet për t'u miratuar në gjysmën e dytë të vitit 2011.
8. Zbatimi i Direktivave të BE-së do të realizohet duke zbatuar metodën e projekteve të veçanta si dhe përcaktimit të drejtuesit të projektit me një nivel të lartë të drejtave të deleguara dhe të buxhetit përkatës, duke filluar me hartimin e planit të propozuar të veprimit.
9. Intensifikimi i komunikimit me Komitetin e Mbikëqyrësve Bankarë Evropianë dhe me vendet, të cilat janë anëtare të reja të Bashkimit Evropian për të siguruar asistencën dhe mbështetjen teknike për ndërtimin dhe forcimin e kapaciteteve të nevojshme për zbatimin e Direktivave të Bashkimit Evropian.

III. RIORGANIZIMI I DEPARTAMENTIT TË MBIKËQYRJES

Modeli aktual i organizimit të Departamentit të Mbikëqyrjes është vlerësuar si jo mbështetës për zhvillimin e mëtejshëm të mbikëqyrjes bankare. Më poshtë jepen mangësitë kryesore që janë vërejtur dhe pranuar, si çështje që do të ishin të dobishme për t'u rirregulluar:

- dallimi i mprehtë midis veprimeve të Zyrës së Inspektimit në Vend, Zyrës së Analizës të Mbikëqyrjes Bankare dhe Zyrës së Rregullimit, Interpretimit dhe Standardeve;
- mungesa e specializimit brenda institucionit për inspektimet e llojeve të ndryshme të administrimit të rrezikut në banka;
- mungesa e funksionit të zhvillimit brenda departamentit;
- delegimi i kufizuar i detyrave të cilat do të mund të zbusnin rrezikun operacional dhe të rrisnin eficiencën;
- mungesa e fleksibilitetit të departamentit për t'u angazhuar në mbikëqyrje (inspektim) me funksion të plotë nëse është e nevojshme;
- mungesa e krijimit të stimujve nga poshtë lart;
- mangësitë e eficiencës të punës në grup.

Strategjia përcakton parimet dhe qëllimet për riorganizimin e Departamentit të Mbikëqyrjes, të cilat do të ishin të preferueshme të zbatoheshin sa më shpejt që të jetë e mundur. Hartimi i modelit të riorganizimit dhe vlerësimit ndërmjet modeleve të ndryshme duhet të bazohet në parimet dhe qëllimet e mëposhtme:

1. Kapërcimi i dobësive dhe mangësive të identifikuara në organizimin aktual.
2. Niveli i ndryshimeve nuk do të jetë radikal por njëkohësisht nuk do të jetë as sipërfaqësor.
3. Eficienca e zbatimit.
4. Përmirësimi i nivelit të sistemit të kontrollit të brendshëm.
5. Krijimi i një organizimi i cili të jetë më mbështetës për zbatimin e

mbikëqyrjes së bazuar në rrezik.

6. Arritje e nivelit të lartë të ndërveprimit midis funksioneve të mbikëqyrjes bankare.
7. Arritje e nivelit të lartë të koordinimit brenda institucionit me njësitë e tjera të Bankës së Shqipërisë.

IV. MBIKËQYRJA BANKARE, STABILITETI FINANCIAR DHE POLITIKA MONETARE

Strategjia parasheh nevojën për forcimin e lidhjes midis funksionit të mbikëqyrjes bankare me stabilitetin financiar dhe politikën monetare. Në kuadër të ndërveprimit midis këtyre funksioneve thelbësore të Bankës së Shqipërisë, strategjia identifikon parimet orientuese të mëposhtme:

- mbikëqyrja bankare është e fokusuar kryesisht në stabilitetin e bankave të veçanta dhe të sistemit bankar në tërësi nëpërmjet ndikimit në profilin e rrezikut të bankave të veçanta, ndërkohë që stabiliteti financiar dhe politika monetare ndikojnë me instrumentet e tyre në nivelin e përgjithshëm të sistemit. Mbikëqyrja bankare vepron nga poshtë lart ndërsa stabiliteti financiar dhe politika monetare veprojnë bazuar në parimin nga lart poshtë;
- marrëdhëniet midis funksioneve të mbikëqyrjes bankare, stabilitetit financiar dhe politikës monetare të Bankës së Shqipërisë kanë nevojë të bashkërendohen;
- mbikëqyrja bankare mund të përdoret si instrument i stabilitetit financiar dhe politikës monetare në fushën e likuiditetit të sistemit, të planifikimit në raste të paparashikuara, të zgjerimit ose kontraktimit të kredisë dhe kërkesave për rezervë të detyruar nëpërmjet rregullimit dhe kryerjes së inspektimeve të synuara;
- mbikëqyrja bankare mund të mbështesë funksionimin e stabilitetit financiar në fushat e mëposhtme:
 - kontrolli i saktësisë, afatit kohor dhe besueshmërisë së të dhënave të raportuara nga bankat,
 - bashkëpunimi në modelimin makroekonomik dhe sigurimin e *stress-test-ëve* plotësuese për banka individuale dhe *stress-test-ët* e ndërmarra nga Departamenti i Stabilitetit Financiar,
 - përcaktimi i dobësive të bankave individuale që mund të jetë me rëndësi për sistemin bankar në tërësi,
 - vlerësimi i rrezikut të reputacionit brenda sistemit,
 - përforcimi i disiplinës së tregut,
 - sigurimi i opinioneve për analizën dhe përqendrimet e rrezikut lidhur me produkte, transaksione, operacione ose marrëdhënie dypalëshe të caktuara brenda sistemit bankar, mjaft të rëndësishme për t'u trajtuar nga këndvështrimi i stabilitetit financiar;
 - mbikëqyrja bankare nuk duhet të përdoret si shërbim për

- funksionimin e stabilitetit financiar;
- mbikëqyrja bankare dhe stabiliteti financiar duhet të përcaktojnë rrugën zyrtare të komunikimit dhe bashkëpunimit;
- mbikëqyrja bankare përfiton nga funksionimi i stabilitetit financiar dhe i politikës monetare, duke marrë stimuj shtesë lidhur me ndryshimet e mjedisit ekonomik dhe të kushteve të tjera përkatëse, të cilat mund të përdoren në inspektimin e bankave për vlerësimin e profileve të tyre të rrezikut;
- marrëdhëniet midis mbikëqyrjes bankare dhe stabilitetit financiar nuk duhet të angazhojnë punonjës të mbikëqyrjes bankare deri në atë shkallë që ai të mund të verë në rrezik përmbushjen e detyrës së tij;

Bazuar në parimet e mësipërme Departamenti i Mbikëqyrjes, Departamenti i Stabilitetit Financiar dhe Departamenti i Politikës Monetare do të hartojnë një manual për qartësimin e mëtejshëm të marrëdhënieve të tyre për forcimin e bashkëpunimit.

- Nuk ka asnjë konflikt interesi midis mbikëqyrjes bankare, nga njëra anë dhe stabilitetit financiar, në anën tjetër.

V. MARRËDHËNIET MIDIS AUTORITETIT MBIKËQYRËS VENDAS DHE AUTORITETEVE MBIKËQYRËSE TË HUAJA

Marrëdhëniet me autoritetet mbikëqyrëse të huaja (autoritetet mbikëqyrëse të vendeve të origjinës nga vijnë bankat e huaja) janë bërë më të rëndësishme dhe aktuale për shkak të arsyeve të mëposhtme:

- Zbatimi i Direktivave të BE-së kërkon bashkëpunim të ngushtë në zbatimin e konceptit të njohjes shumëpalëshe.
- Grupi i bankave të mëdha brenda sistemit bankar shqiptar përbëhet nga filiale të grupeve bankare ndërkombëtare, gjë e cila kërkon një shkëmbim të shpeshtë informacioni dhe mbështetje nga autoritetet mbikëqyrëse vendase.
- Zbatueshmëria e mbikëqyrjes në baza të konsoliduara dhe mundësia e zhvendosjes së rreziqeve kërkojnë komunikim intensiv.
- Shtrirja e aktiviteteve bankare jashtë vendit dhe mundësia e licencimit të më shumë degëve të bankave të huaja.
- Procesi i asociimit me strukturat e BE-së kërkon një bashkëpunim më efektiv midis autoriteteve mbikëqyrëse vendase dhe të huaja.

Kjo strategji identifikon elementet që pengojnë dhe kufizojnë zhvillimin e marrëdhënieve të ngushta të bashkëpunimit ndërmjet autoriteteve mbikëqyrëse vendase dhe të huaja, elemente që kanë nevojë të kapërcehen ose të minimizohen. Të tilla janë:

- Niveli i ndryshëm i rëndësisë së filialeve të bankave të huaja për sistemin.
- Ndikimi i krizës globale financiare.
- Metodatat e ndryshme në përllogaritjen e mjaftueshmërisë së kapitalit.
- Ratifikimi dhe monitorimi i metodave të avancuara të Basel II.
- Certifikimi i agjencive të klasifikimit në juridiksione të ndryshme.
- Dallimet në regjimin mbikëqyrës, në standardet e raportimit, në publikimin e informacionit dhe në zbatimin e ligjit.
- Mangësitë e kuadrit të Basel II lidhur me këto çështje.
- Dallimi në aktivitetet dhe funksionin e mbikëqyrjes bankare.
- Nivelet e zbatueshmërisë së Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit dhe të Standardeve Ndërkombëtare të Raportimit Financiar.

Modelet e mëposhtme të zhvillimit të marrëdhënieve të bashkëpunimit ndërmjet autoriteteve mbikëqyrëse vendase dhe të huaja rekomandohen për t'u zbatuar dhe përforcuar në këto aspekte:

- formalizimi sa më i shpejtë i marrëdhënieve në mënyrë që të kontribuojë në kombinimin e burimeve dhe sinkronizimin e aktiviteteve mbikëqyrëse;
- përzgjedhja e kujdesshme e platformës së shkëmbimit të të dhënave;
- zhvillimi i komunikimit intensiv me palën tjetër sidomos për çështje problematike të cilat mund të jenë mbështetëse në kuptimin që dallimet e metodave mund të shihen si mekanizma për verifikim të dyfishtë;
- rëndësia parësore e marrëdhënieve të mbikëqyrësve vendas me ata të huaj bazuar në profilin e sistemit bankar;
- zhvillimi për secilën palë të një projektplanit për përforcimin e marrëdhënieve që do të mund të përcaktojë përgjegjësitë personale, format e bashkëpunimit, rrugët e komunikimit dhe periodicitetin e komunikimit;
- qënia proaktiv në marrëdhëniet e mbikëqyrësve vendas me ata të huaj;
- sigurimi i një informacioni gjithëpërfshirës lidhur me grupet bankare të cilave u përkasin bankat vendase dhe të këmbëngulet në integritetin dhe aftësinë e bankës vendase për të administruar të gjitha rreziqet me të cilat përballlet;
- nxitja e marrëdhënieve personale të cilat mund të kontribuojnë në zhvillimin e marrëdhënieve ndërmjet mbikëqyrësve vendas dhe të huaj, dhe forcimin e reputacionit të Bankës së Shqipërisë;
- nxitja e bashkëpunimit me qëllim që të kontribuojë në zhvillimin e instrumenteve dhe metodave mbikëqyrëse;
- organizimi të paktën një herë në vit i takimeve me palët vendase ose të huaja në mënyrë që çështjet e ndryshme të mund të

diskutohen dhe që të mund të profilizohet bashkëpunimi i mëtejshëm.

Si metoda përafrimi të padëshirueshme në zhvillimin e marrëdhënieve të autoriteteve mbikëqyrëse vendase dhe të huaja, strategjia nënvizon format si më poshtë:

- forma me përparësi ndaj përmbajtjes;
- ruajtja e një drejtimi joproduktiv;
- mbizotërimi i metodës së përafrimit afatshkurtër dhe jolargpamës;
- shkëmbimi i të dhënave jo të duhura;
- këmbëngulja e vazhdueshme në pikëpamje të ndryshme.

VI. MARRËDHËNIET ME AUTORITETIN E MBIKËQYRJES FINANCIARE (AMF)

Bazuar në rekomandimet e Forumit të Përbashkët brenda Komitetit të Baselit, si dhe zbatueshmërisë të standardeve moderne mbikëqyrëse dhe rregulluese, strategjia njeh mbikëqyrjen bankare dhe Bankën e Shqipërisë si autoritetin kryesor mbikëqyrës dhe rregullator në Shqipëri. Kjo strategji ka si synim të kontribuojë më tej për bashkëpunimin me Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare. Fushat specifike të rëndësishme për përmirësim të mëtejshëm të bashkëpunimit janë si më poshtë:

- Vrojtme të përbashkëta mbi ekspozimet e sektorit bankar ndaj institucioneve financiare jobanka, vlerësimi i siguracioneve si kolateral dhe ndërlidhje të tjera;
- Krijimi i një baze të përbashkët të dhënash e cila do të përdoret për shkëmbim të përditshëm të informacionit;
- Hartimi i projekteve të përbashkëta për zbatimin e IFRS-ve (Standardet Ndërkombëtare të Raportimit Financiar) në sektorin financiar;
- Veprimi i sinkronizuar në forcimin e disiplinës financiare;
- Koordinimi në zhvillimin dhe ushtrimin e planeve të rasteve të paparashikuara për sistemin bankar dhe tregun financiar në tërësi;
- Zhvillimi i një skeme të përbashkët për mbrojtjen e klientit.

Banka e Shqipërisë do të jetë mbështetëse për forcimin e administrimit të rrezikut në institucionet financiare jobanka. Në përmbushjen e detyrave të saj, mbikëqyrja bankare nuk do të dekurajojë integrimin e produkteve jobankare ndaj aktiviteteve bankare nëse rreziqet e lidhura me ato produkte mund të identifikohen, maten, kontrollohen dhe monitorohen. Bashkëpunimi i Bankës së Shqipërisë dhe Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare do të ketë si qëllim të përbashkët forcimin e besimit të publikut në sistemin financiar.

VII. VETËRREGULLIMI I SISTEMIT BANKAR DHE MBROJTJA E KLIENTIT

Është e njohur nevoja për zgjerimin dhe përmirësimin e vetërregullimit të sektorit bankar, veçanërisht në drejtim të përmirësimit të proceseve të administrimit të rrezikut, të standardeve të etikës, të konkurrencës së barabartë dhe të ndershme dhe të mbrojtjes së klientit. Mbikëqyrja bankare do të mbështesë vetërregullimin e sistemit bankar nëse ai kontribuon në përmirësimin e administrimit të rrezikut dhe në rritjen e besimit të publikut ndaj sektorit bankar. Fushat specifike ose administrimi i rrezikut të cilat mund të ndikohen nga vetërregullimi dhe të mbështeten nga mbikëqyrja bankare janë:

- rregullimi ndërbankar i tregut të parasë;
- vlerësimi i kolateralit të përdorur në procesin e dhënies së huave;
- zhvillimi i kodeve të etikës në sistemin bankar;
- zhvillimi i Shoqatës Shqiptare të Bankave (SHSHB) si organizatë profesionale për paraqitjen dhe mbështetjen e interesave të përbashkët të komunitetit të bankave;
- zhvillimi i standardeve minimale të sistemeve të brendshme të zgjidhjes së ankesave dhe kodit të drejtimit dhe kontrollit të bankave;
- mbështetje për financimin e projekteve të përbashkëta.

Fushat në lidhje me mbrojtjen e klientit të cilat njihen si të rëndësishme për thellimin e vetërregullimit të sistemit bankar janë:

- elementet e politikave për përcaktimin e kushteve në ofrimin e produkteve dhe shërbimeve;
- cilësi dhe transparencë e operacioneve të pagesave;
- publikimi i informacionit për klientët;
- zgjidhja e pretendimeve të klientëve.

Mbikëqyrja bankare do të mbështesë bashkëpunimin midis bankave, me qëllim vetërregullimin e sistemit bankar duke konsideruar elementet dhe çështjet e mësipërme. Ndërsa lidhur me çështjet që do të pranohen të zgjidhen nëpërmjet projekteve, mbikëqyrja bankare mund të bashkëpunojë me të tretët apo të sigurojë mbështetje profesionale, rregullatore dhe mbikëqyrëse tërësisht nga jashtë.