



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
-AUTORITETI I KONKURENCËS-  
KOMISIONI I KONKURENCES

---

V E N D I M

Nr. 174, Datë 25.01.2011

**“Për disa rekomandime në lidhje me transparencën dhe komisionet e aplikuara në tregun e shërbimeve bankare”**

Komisioni i Konkurrencës me pjesëmarrjen e :

- Znj. Lindita Milo (Lati) Kryetar
- Znj. Servete Gruda Anëtar
- Z. Koço Broka Anëtar
- Znj. Rezana Konomi Anëtar

Në mbledhjet në mbledhjen e datës 25.01.2011, shqyrtoi çështjen me :

**Objekt:** Për disa rekomandime për Bankën e Shqipërisë dhe Komisionin e Mbrojtjes Konsumatore në lidhje me transparencën dhe komisionet e aplikuara në tregun e shërbimeve bankare.

**Baza ligjore:** Ligji nr. 9121, datë 28.07.2003 “Për mbrojtjen e konkurrencës”,(i ndryshuar), nenet, 2 pika c), 24 pika d), 69 dhe 70.

Komisioni i Konkurrencës pas shqyrtimit të raportit të grupit të punës “Për monitorimin e tregut të shërbimeve bankare” të paraqitur nga Sekretariati, si edhe pas zhvillimit të seancës konsultative me përfaqësues të Bankës së Shqipërisë dhe Drejtorisë së Mbrojtjes së Konsumatorit pranë Ministrisë së Ekonomisë Tregtisë dhe Energjetikës, si dhe pas administrimit të opinionit të Bankës së Shqipërisë të datës 12.01.2011:

**V Ë R E N S E:**

Autoriteti i Konkurrencës që nga fundi i vitit 2009 dhe gjatë vitit–2010, ka kryer një monitorim të tregut të shërbimeve bankare me qëllim vlerësimin e sjelljes së bankave të nivelit të dytë në lidhje me transparencën për klientët si dhe krahasimin e tarifave të shërbimeve bankare në Shqipëri me bankat homologe në rajon. Metodologjia e zbatuar është e ngjashme me atë të Komisionit Evropian për monitorimin e tregut të shërbimeve bankare dhe ka si qëllim matjen e nivelit të transparencës së kushteve të punës në banka.

## I. Kuadri ligjor dhe nënligjor

*Sistemi bankar në Shqipëri e ushtron veprimtarinë e tij mbështetur në tre ligjet kryesore::*

- Ligji Nr. 8269, datë 23.12.1997 “Për Bankën e Shqipërisë,”. (i ndryshuar 2 herë, respektivisht në vitet 1998 dhe 2002);
- Ligji Nr. 9662, dt. 18.12.2006 “Për Bankat në Republikën e Shqipërisë”,
- Ligjit nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatoreve,

*si dhe në në aktet nënligjore si vijon:*

- Rregullorja: ‘Mbi rregullat e brendshme të funksionimit të sistemit të klerimit të pagesave me vlerë të vogël AECH’
- Rregullorja: ‘Mbi rregullat e brendshme të funksionimit të sistemit të pagesave ndërbankare me vlerë të madhe AIPS’
- Vendimi Nr. 2, datë 28.01.2004 i Këshillit Mbikëqyrës të BSH: ‘Për miratimin e tarifave të përdorimit të sistemit të pagesave ndërbankare AIPS’
- Vendimi Nr. 53, datë 29.06.2005 i Këshillit Mbikëqyrës të BSH: ‘Për miratimin e tarifave të përdorimit të sistemit shqiptar të kryqëzimit të pagesave me vlerë të vogël AECH’
- Vendimi Nr. 59, datë 29.08.2008 i Këshillit Mbikëqyrës të BSH: ‘Për miratimin e rregullores “Mbi transparencën për produktet dhe shërbimet bankare e financiare”.

## II. Analiza e Konkurrencës

Monitorimi në tregun e shërbimeve bankare u ndërmor nga ana e Autoritetit të Konkurrencës për shkak të shqetësimit publik të komunitetit të biznesit dhe klientëve individë për rritjen e komisioneve të shërbimeve bankare dhe mungesën e transparencës nga ana e bankave. Transparenca e shërbimeve bankare dhe tarifave përkatëse është faktor i rëndësishëm për zgjedhjen konsumatore dhe si rrjedhojë për konkurrencën e lirë dhe efektive në tregun bankar, të cilat janë objekt i Ligjit nr. 9121, datë 28.07.2003 “Për mbrojtjen e konkurrencës”.

### II.1 Transparenca e tarifave të shërbimeve bankare

Në zbatim të metodologjisë së përcaktuar për realizimin e këtij studimi, vlerësimi i treguesve të transparencës së bankave në lidhje me produktet dhe shërbimet që ofrojnë u realizua nëpërmjet lidhjes midis nivelit të tarifave dhe transparencës së bankave

Gjatë vëzhgimit të faqeve të internetit të bankave të nivelit të dytë u konstatua se 10 banka kanë faqe interneti ku gjenden të publikuara kushtet e punës në shqip dhe në anglisht. Gjatë periudhës objekt monitorimi, Banka e Bashkuar e Shqipërisë dhe Banka e Kreditit të Shqipërisë nuk kanë faqe interneti. Banka Kombëtare Greke, Banka Alpha, Banka Ndërkombëtare Tregtare dhe Banka Emporiki kanë faqe të internetit të bankave të tyre qendrore ku paraqitet rrjeti ndërkombëtar i degëve të tyre por nuk kanë informacion për Kushtet e Punës të degëve që

operojnë në Shqipëri. Pas monitorimit të Autoritetit të Konkurrencës, vetëm banka Emporiki, pjesë e grupit Credit Agricole ka hapur faqen e internetit në gjuhën shqipe.

Përgjithësisht informacioni që ndodhet në faqet e internetit, të bankave që kanë faqe, është informacion i plotë dhe aktual. Ky informacion është i aksesueshëm nga të gjithë klientët që janë të interesuar për të klikuar në faqet e internetit të bankave.

Gjatë monitorimit u konstatua se përgjithësisht bankat e nivelit të dytë nuk i informojnë klientët e tyre në lidhje me ndryshimin e kushteve të punës duke sjellë mos informim të klientëve në lidhje me ndryshimet e komisionit të shërbimeve bankare, tarifave të shërbimeve dhe norma të interesit në rastet kur kjo normë varet nga Euribor apo Libor. Sipas dokumenteve të administruara gjatë monitorimit në muajin prill 2009 njëra nga bankat e nivelit të dytë ka rritur nga 1 në 2 dollarë, pra 100 për qind komisionin për mbajtjen e llogarisë rrjedhëse në dollarë dhe nuk ka njoftuar klientët. Kjo sjellje e bankave bie ndesh me rregulloren e Bankës së Shqipërisë të miratuar më anë të vendimit Nr. 59, datë 29.08.2008 “ Mbi transparencën për produktet dhe shërbimet bankare e financiare”.

Konstatimi i Autoritetit të Konkurrencës për bërjen transparente të ndryshimeve të kushteve të punës dhe tarifave nga ana e bankave të nivelit të dytë është element i rëndësishëm i mbrojtjes së konkurrencës së lirë dhe zgjedhjes konsumatore në veçanti dhe mbrojtjes së interesit publik në përgjithësi. Transparenca e bankave dhe asimetria e informacionit është vlerësuar nga Autoriteti i Konkurrencës edhe në bazë të Ligjit nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, në të cilin është parashikuar që kontratat e bankave me klientët rregullohet me akte nënligjore të Bankës së Shqipërisë si enti mbikëqyrës i sistemit bankar.

## **II.2 Vlerësimi i tarifave të shërbimit**

Autoriteti i konkurrencës ka kryer një vlerësim të tarifave të shërbimeve duke i krahasuar sipas grupeve të bankave G3, G2 dhe G1. Ky vlerësim është bërë për komisionet (i) për llogarite rrjedhëse; (ii) e kredive dhe overdraft; (iii) për çeqet bankare; (iv) për kartat (kredit dhe debiti) si dhe për (v) transfertat ndër-bankare.

Nga monitorimi u konstatua se disa banka janë pjesë e një rrjeti ndërkombëtar bankash, që veprojnë në vendet e ndryshme të rajonit të Ballkanit si Kosova, Maqedonia, Bullgaria, Rumania, Bosnje-Hercegovina, Serbia dhe Greqia<sup>1</sup>. Në këtë kuadër u krahasuan tarifave të shërbimit të bankave që operojnë në Shqipëri, me degët brenda të njëjtit rrjet të bankave në rajon.

---

<sup>1</sup> Vetëm për rrjetin e bankave me kapital grek.

### **II.2.1 Komisionet për llogarite rrjedhëse**

Nga vlerësimi i shërbimeve dhe tarifave të shërbimeve për llogaritë rrjedhëse, u vu re se bankat, brenda grupeve përkatëse, aplikojnë tarifa të ndryshme për të njëjtat shërbime. Tarifat e shërbimit për bankat brenda grupeve (G1, G2, G3) janë të krahasueshme.

Tarifat e shërbimeve në pjesën më të madhe të bankave të nivelit të dytë, ofrohen në monedhën euro, duke e detyruar klientin të kryejë pagesën në valutë ose në lekë, por të konvertuar sipas kursit ditor të këmbimit të bankës. Në kushtet kur çdo biznes që operon në Shqipëri është i detyruar të regjistrojë aktivitetin financiar në monedhën vendase (Ligji për Kontabilitetin), është e padrejtë që arkëtimet, të ardhurat që sigurojnë bankat nga ofrimi i shërbimeve të jenë në euro dhe tarifa e shërbimit në monedhe vendase të jetë variabël sipas kursit të këmbimit. Kjo mënyrë aplikimi e bankave krijon një paqartësi tek klientët dhe për më tepër i vendos përpara riskut të kursit të këmbimit.

Tarifat e shërbimeve për llogaritë rrjedhëse nuk kanë ndryshuar gjatë periudhës objekt monitorimi. Gjatë kësaj periudhe bankat kanë konkurruar në treg nëpërmjet ofrimit të shërbimeve të reja

### **II.2.2. Komisionet e kredive dhe overdraft-et**

Nga analiza e tarifave të shërbimeve për kreditë dhe overdraft u vu re se:

1. Për sa i përket kredive dhe overdrafteve, bankat e nivelit të dytë ofrojnë një gamë shumë të gjerë shërbimesh të cilat ndryshojnë nga një bankë në tjetrën dhe shprehen në forma të ndryshme (në vlerë ose në përqindje).
2. Pothuajse të gjitha bankat aplikojnë komision administrimi. Ai varion nga 1%-3% për kredinë konsumatore, nga ku BIS dhe FIB kanë komision fiks më të ulët 1%; nga 1%-2.5% për kredinë për shtëpi, nga ku BKT, BC, BP, NBG dhe BIS e kanë komisionin 1%; dhe nga 1%-2% për kredinë për makina.
3. Ekzistenca e shumëllojshmërisë së shërbimeve dhe formave të tarifimit nga banka të ndryshme bën që bankat të konkurrojnë midis tyre. Konkurrenca midis bankave shfaqet edhe nëpërmjet paketave të kredive që ato ofrojnë për klientët që marrin pagën në një bankë të veçantë apo kanë depozitë (klientët preferencialë) në krahasim me klientët e tjerë.

Nga analiza vërehet se bankat i ndryshojnë kushtet e punës afërsisht një herë në vit ose atëherë kur ofrohet ndonjë shërbim i ri që bën të nevojshëm publikimin e kushteve të reja.

### **II.2.3 Komisionet për çeqet bankare**

Nga vlerësimi i tarifave të lëshimit dhe pranimit të çeqeve u konstatua se:

1. Tarifat e publikuara nga bankat për shërbimin e çeqeve janë kryesisht në Euro.
2. Të gjitha bankat emetojnë blloqe çeqesh, çmimi i blerjes së të cilave është i ndryshëm për banka të ndryshme.
4. Komisionet e lëshimit të çeqeve, të pranimit të çeqeve dhe për ndalimin e ekzekutimit të cekut janë të ndryshme për banka të ndryshme ndërsa komisionet e pranimit të çeqeve të lëshuara nga vetë banka janë zero ose shumë të ulëta.

#### **II.2.4 Komisionet për kartat (kreditit dhe debiti).**

Numri i bankave që përdorin produktet elektronike<sup>2</sup> shkoi në 12 në vitin 2008, dhe sasia e kartave elektronike të emetuara gjatë këtij viti ishte 513,232 nga të cilat 496,301 ishin karta debiti dhe 15,391 karta kreditit. Ndërkohë që numri total i ATM-ve të instaluar në sistemin bankar shkoi në 642 dhe i POS-eve në 2,953.

Përdorimi i kartave kërkon një infrastrukturë teknologjike si dhe licencat për emetim dhe përvetësim të kartave. Nga monitorimi u vu re se vetëm një bankë e grupit G1 nuk ofron produktin e kartave bankare<sup>3</sup> dhe vetëm nëntë prej tyre ofrojnë si kartën e debitit dhe të kreditit.

Nga analiza e të dhënave, vihet re se në lidhje me kartat e debitit, asnjë bankë nuk aplikon tarifa shërbimi për tërheqje kesh nga ATM e vetë bankës<sup>4</sup> si dhe për përdorimin e pikave POS të vetë bankës. Të gjitha kartat e debitit mund të përdoren në ATM bankave të tjera kundrejt tarifave të shërbimit të cilat variojnë nga 150 leke tek Intesa SanPaolo në 600 leke tek Tirana Bank. Kartat e debitit të emetuara nga BIS bank dhe BNT përdoren vetëm në ATM e këtyre bankave. Tarifat e shërbimeve në ATM dhe POS e disa banka janë në vlerë fikse dhe në disa të tjera në % por me kufi minimal. Gjithsesi kjo tarife është e ndryshme për banka të ndryshme.

**Për kartat e kreditit, të gjitha bankat aplikojnë tarifa shërbimi për tërheqje cash nga ATM e vetë bankës dhe bankave të tjera si dhe për përdorimin e pikave POS. Tarifat e komisioneve për shërbimet kartave të kreditit janë të ndryshme për banka të ndryshme.**

#### **II.2.5 Transfertat ndërbankare.**

Sistemi i transfertave ndër-bankare ndahet në dy grupe në transfertat me vlerë të vogël dhe transfertat me vlerë të madhe. Transfertat ndërbankare kryhen nëpërmjet sistemit AIPS dhe sistemit AECH. Sistemi AIPS (Albanian Interbank Payment System) është sistemi i

---

<sup>2</sup> Sipas të dhënave të BSH në lidhje me plotësimin e pyetësorit të BE

<sup>3</sup> Banka e Kreditit e Shqipërisë

<sup>4</sup> Vetëm Banka Credins aplikon komision pas tërheqjes së trete Brenda muajit.

shlyerjes së pagesave ndërbankare me vlerë të madhe ndërsa sistemi AECH (Albanian Electronic Clearing House) është sistemi i klerimit të pagesave me vlerë të vogël.

Në sistemin AIPS kryhen 5 lloj shërbimesh që janë: transaksione/instrumente financiare BSH, transferta cash për/nga emisioni, pagesa ndër-bankare, pagesa për klientët dhe shlyerje për sistemet e klerimit neto. Monitorimi është përqendruar etëm në pagesat për klientët të cilat zënë 51% të totalit të shërbimeve të ofruara në sistemin AIPS.

Bankat e nivelit të dytë aplikojnë tarifa të ndryshme për transfertat ndër-bankare në sistemin AECH dhe AIPS.

### **II.3. Krahasimi me rajonin**

Nga vlerësimi i bankave të sistemit bankar në Shqipëri u konstatua se disa banka janë pjesë e një rrjeti ndërkombëtar bankash. Për të pasur një panoramë më të qartë për tarifatat e shërbimeve bankare që paguan konsumatori shqiptar është bërë një krahasim me tarifatat e përdorura në vendet e rajonit në të cilin veprojnë të njëjtat rrjete bankare. Vendet e marra në shqyrtim janë Kosova, Maqedonia, Bullgaria, Rumania, Bosnje-Hercegovina, Serbia dhe Greqia.

Për shkak të treguesve të ndryshëm makroekonomike dhe karakteristikave të ndryshme të sistemeve bankare për këto vende, krahasimi me rajonin ka për qëllim vetëm të përcaktojë nivelin në të cilin gjenden tarifatat e shërbimit në Shqipëri dhe jo të arrijë në konkluzionin nëse këto tarifa janë abuzive dhe jo-konkurrenciale. Konkluzioni nëse tarifatat e shërbimit janë abuzive apo jo, do të kërkonte një përlllogaritje të saktë të kosto/përfitim nga bankat e nivelit të dytë apo nga Banka Qendrore. Deri tani, sipas informacionit verbal të marre nga Banka e Shqipërisë nuk ekziston një analizë e tillë. Departamenti i Mbikëqyrjes pranë BSH nuk i mbikëqyr kostot e shërbimeve të ofruar nga bankat e nivelit të dytë.

Disa nga bankat që janë të përfshira në rrjete të tilla ndërkombëtare janë Raiffeisen bank; Intesa Sanpaolo Bank; Alpha Bank, Tirana Bank (Grupi i Bankave të Pireut), Procredit bank etj. Vlerësimi i tarifave<sup>5</sup> të shërbimeve janë ndarë sipas llojit të shërbimit brenda të njëjtit rrjet bankash.

Nga të dhënat e administruara rezulton se bankat që operojnë në Shqipëri aplikojnë kryesisht tarifa më të larta të shërbimeve bankare sesa bankat homologe në rajon, kryesisht kjo për komisionet fikse si komisioni për mbyllje llogari rrjedhëse, mirëmbajtje llogarie, komisioni për lëshimin dhe komisioni për shërbimin vjetor të kartave plastike

---

<sup>5</sup> Duke qenë se tarifatat e shërbimeve paraqiten kryesisht në monedhat vendase të vendeve të rajonit, kemi bërë konvertimin në monedhën EURO përkatëse në monedhën euro sipas kursit të këmbimit ofruar nga website [www.xe.com](http://www.xe.com).

### III. Konkluzione

Nga monitorimi i kryer në tregun e shërbimeve në bankat e nivelit të dytë rezulton se;

1. Mungesa e transparencës reflektohet në mungesën e elasticitetit të kërkesës për shërbimet bankare dhe në këto kushte behët e vështirë analiza e shkallës së konkurrencës efektive midis operatorve të këtij tregu.
2. Bankat e nivelit të dytë aplikojnë kryesisht tarifa të ndryshme për të njëjtin shërbim.
3. Bankat e nivelit të dytë për disa nga shërbimet si p.sh llogaritë rrjedhëse dhe çeqet aplikojnë komisione në euro dhe jo në monedhë vendase, duke i vendosur konsumatorët përballë riskut të kursit të këmbimit.
4. Nga vlerësimi i treguesve të transparencës u konstatua se jo të gjitha bankat e nivelit të dytë kanë faqe interneti dhe si rrjedhojë nuk kanë të publikuara kushtet e punës në gjuhën shqipe. Theksojmë se megjithëse disa janë degë të bankave të huaja, për sa kohë veprojnë në territorin gjeografik të Republikës së Shqipërisë duhet ti informojnë klientët në gjuhën shqipe.
5. Në disa raste është vënë re se bankat nuk i njoftojnë klientët kur ndryshojnë kushtet e punës për kontratat e shërbimeve, në mënyrë të veçantë kur rriten komisionet e llogarive rrjedhëse apo kartave të debitit/kreditit, duke mos zbatuar në këtë mënyrë rregulloren Nr. 59, datë 29.08.2008 “Mbi transparencën për produktet dhe shërbimet bankare e financiare”.
6. Nga krahasimi i tarifave të shërbimeve më bankat e rajonit, brenda të njëjtit Grup Bankar, u konstatua se bankat që operojnë në Shqipëri aplikojnë tarifa më të larta të shërbimeve bankare (si komisioni për mbyllje llogarie rrjedhëse, mirëmbajtje llogarie, kartat plastike) sesa bankat homologe në rajon, duke vështirësuar përfitimin e këtyre shërbimeve nga klientët dhe mundësinë e ndërrimit të bankës.

#### PËR KËTO ARSYE

Në bazë të nenit 24, shkronja d, nenit 28 dhe nenit 70, të Ligjit nr. 9121, datë 28.07.2003 “Për mbrojtjen e konkurrencës” (i ndryshuar), Komisioni i Konkurrencës,

#### VENDOSI:

1. Ti rekomandojë **Bankës së Shqipërisë**:
  - a. Të përmirësojë instrumentat për të forcuar zbatimin e kuadrit ligjor dhe nënligjor për transparencën e bankave të nivelit të dytë, në mënyrë të veçantë në rastet kur bankat rrisin në mënyrë të njëanshme dhe pa njoftuar tarifatat e shërbimeve për klientët.
  - b. Të marrë masa për rritjen e transparencës së bankave të nivelit të dytë për produktet dhe shërbimet bankare dhe financiare nëpërmjet vendosjes së

detyrimin për krijimin dhe përditësimin e informacionit në faqet e internetit të bankave të nivelit të dytë në lidhje me publikimin e kushteve të punës.

Rritja e transparencës do t'ju ofronte më shumë mundësi zgjedhje klientëve duke rritur në këtë mënyrë konkurrencën midis bankave.

2. T'i rekomandojë **Komisionit të Mbrojtjes Konsumatore** propozimin e nismës ligjore për ngritjen e një strukture të veçantë (Ombdusman) për mbrojtjen e konsumatorëve nga abuzimet e mundshme të sistemit bankar. Ombdusmani për klientët e bankave duhet të ngrihet si një autoritet publik në shqyrtimin e ankesave të klientëve në lidhje me produkte të ndryshme të ofruara nga bankat e nivelit të dytë.
3. Ngarkohet Sekretari i Përgjithshëm për njoftimin e vendimit për Bankën e Shqipërisë dhe Komisionin e Mbrojtjes Konsumatore.
4. Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

#### **KOMISIONI I KONKURENCËS**

**Servete GRUDA**

( \_\_\_\_\_ )

**Anëtar**

**Koço BROKA**

( \_\_\_\_\_ )

**Anëtar**

**Rezana KONOMI**

( \_\_\_\_\_ )

**Anëtar**

**Lindita MILO (LATI)**

\_\_\_\_\_  
**KRYETAR**