

PAVARËSISHT SFIDAVE, ALPHA BANK U RRIT EDHE NË 2020

Georgios Papanastasiou, Drejtor i Përgjithshëm i Alpha Bank Albania, thotë për revistën "Monitor" se objektivi kryesor i bankës për vitin 2021 është rritja e përfitueshmërisë dhe frytshmërisë, nëpërmjet një kombinimi të rritjes së qëndrueshme të bankës dhe optimizimit të kostove. Sipas tij, Alpha Bank Albania ka një plan strategjik ambicioz për të rritur më tej kredidhënien, si për individët, ashtu edhe për bizneset.

Si do ta vlerësonit ecurinë e bankës suaj në vitin 2020? Cilat do të veçonit si arritjet më domethënëse dhe sfidat kryesore në aktivitetin tuaj?

Pavarësisht periudhës sfiduese, e cila padyshim ndikoi në situatën financiare të klientëve tanë, Alpha Bank Albania vijoi të rritet edhe në vitin 2020, duke kontribuar në ruajtjen e qëndrueshmërisë financiare të sistemit bankar shqiptar dhe ekonomisë në tërësi.

Pandemia COVID-19 kërkoi veprime vendimtare gjithpërfshirëse, për të siguruar operacione të vijueshme dhe pa ndërprerje. Me përparësi shëndetin dhe sigurinë e punonjësve dhe klientëve të saj, Alpha Bank Albania respektoi të gjithë protokollet shëndetësore, si dhe ndërmori veprime të mëtejshme për vazhdimin e operacioneve të saj ditore dhe të shërbimeve, pa ndërprerje për klientët e saj. Nga pikëpamja e rezultateve financiare, Banka ka shënuar rritje, si në biznesin bankar me pakicë, ashtu edhe në atë me shumicë, ndërkohë që ka shënuar edhe një herë ulje të raportit të kredive me probleme, duke arritur një tregues nga më të ulët në sektorin bankar. Sot, Alpha Bank Albania vazhdon të jetë një institucion financiar i shëndetshëm, e mirëkapitalizuar, likuide dhe me një raport të mjaftueshmërisë së kapitalit mbi normën e kërkuar.

Banka ia doli me sukses që, jo vetëm të forcojë qëndrueshmërinë e saj operacionale, të garantojë vazhdimësinë e biznesit, por në të njëjtën kohë mori pjesë në programet e garancive



GEORGIOS PAPANASTASIOU

Drejtor i Përgjithshëm
i Alpha Bank Albania

shtetërore dhe zbatoi moratoriumet përkatëse për klientët e prekur nga pandemia. Ne forcua më tej marrëdhënien me klientët tanë, duke siguruar financime të reja, duke i mbështetur ata me zgjidhje ristikuruese, duke krijuar shërbime online dhe duke u dhënë mbështetje 24/7.

Në këndvështrimin tuaj, cilat ishin ndryshimet më të rëndësishme që solli pandemia në mënyrën e të operuarit ose në modelin e biznesit të bankave tregtare?

Mendoj se për shumë nga bankat, pandemia funksionoi si një katalizator për të optimizuar dhe për të modernizuar operacionet e brendshme, si edhe për të përshpejtuar transformimin dixhital.

Për sa u përket operacioneve të brendshme, Banka adoptoi një qasje më fleksibël për të optimizuar veprimet e përditshme, duke siguruar shpejtësi dhe efikasitet, gjithmonë në përputhje me kërkesat e rregullatorit. Në vitin 2020, ne ia dolëm të implementojmë punën në distancë që nga dita e parë;

është një praktikë që vazhdon ende sot dhe po konsiderohet të vazhdohet edhe në të ardhmen. Në lidhje me zgjidhjet dixhitale për të lehtësuar veprimet bankare gjatë pandemisë, ne krijuam aplikime online, të cilat u mirëpritën nga klientët. Gjithashtu, u vu re një rritje e konsiderueshme në përdorimin e të gjitha kanaleve alternative, si rritja prej 11% në volumet vjetore të ATM-ve dhe POS-ve dhe 139% në platformën Alpha e-Banking.

Mendoj se modeli operacional më i efektshëm për vitet në vijim është ai model që integron bashkë kanalet tradicionale dhe ato dixhitale të shpërndarjes. Edhe pse shërbimi i klientit është përmirësuar ndjeshëm falë shërbimeve dixhitale, kontakti njerëzor mbetet shumë i rëndësishëm në industrinë bankare, sidomos për disa linja të biznesit si huadhënia, ku bashkëbisedimi me klientin është i domosdoshëm për të ofruar shërbim të dedikuar, të bazuar te nevojat e klientit.

Cilët sektorë apo segmente të kredituar prej jush janë prekur më shumë nga kriza ekonomike? A prisni një përqendrim më përmasa shqetësuese të cilësisë së portofolit të kredisë dhe, nëse po, kur mund të ndodhë kjo?

Ndikimi i pandemisë COVID-19 u shtri si te klientët individë, ashtu edhe ata të biznesit, duke u shoqëruar fatkeqësisht me rritje të numrit të papunësisë, si pasojë e mbylljes së disa bizneseve dhe kjo pritet të sjellë edhe një rritje të huave me probleme në sektorët e agjencive të udhëtimit, bareve dhe restoranteve, tregtisë me pakicë dhe shërbimeve. Alpha Bank Albania ka ofruar mbështetje të vazhdueshme për klientët e saj, duke ristikuruar jo vetëm kredi ekzistuese, por gjithashtu edhe me hua të reja, duke u siguruar atyre zgjidhjen më të mirë të mundshme.

Përpos shtyrjes së pagesave dhe moratoriumeve, Banka ka proceduar edhe me ristikurime bilaterale afatmesme, në një madhësi prej më shumë se 1.2 milionë eurosh, për

Alpha Biznes

Së bashku

gjejmë zgjidhje efektive

për biznesin tënd!



ALPHA BANK

www.alphabank.al
+355 42 240 477

♦♦♦ klientë individë dhe më shumë se 25 milionë euro për klientë biznesi. Si rezultat i një strategjie të hartuar dhe zbatuar mirë, si dhe monitorimit të vazhdueshëm, Alpha Bank Albania ka pasur një performancë shumë të mirë të portofolit të kredive, duke shënuar vazhdimisht ulje, si për klientët individë, ashtu edhe për ata të biznesit. Të dhënat e fundvitit 2020 për raportet e kredive me probleme ishin për individët 4.9%, kundrejt 5.8% në vitin 2019 dhe për bizneset 2.9%, kundrejt 4.9% në vitin 2019. Jam besimplotë që edhe në vitin 2021, do të vijojmë të kemi të njëjtin trend.

Cilat janë pritshmëritë dhe objektivat tuaja kryesore për ecurinë e biznesit në vitin 2021?

Jam optimist se ekonomia shqiptare do të jetë e qëndrueshme dhe do të fillojë të njohë një rritje graduale, duke sjellë rritje të kërkesës, si për financim, ashtu edhe për investim. Treguesit shumë të mirë që kemi si për kreditë me probleme, ashtu edhe për ato të likuiditetit, na mundësojnë që të furnizojmë ekonominë dhe të mbështesim kërkesat e klientëve individë dhe biznes. Objektivi ynë kryesor për vitin 2021 është rritja e përfitueshmërisë dhe eficiencës, nëpërmjet një kombinimi të rritjes së qëndrueshme të bankës dhe optimizimit të kostove. Ne kemi një plan strategjik ambicioz, për të rritur më tej kredidhënien, si për individët,

ashtu edhe për bizneset, por gjithnjë duke ruajtur cilësinë e lartë të standardeve të Bankës.

Alpha Bank Albania ka rritur financimet për klientët individë, duke tejkaluar pritshmëritë dhe do të vazhdojë të akomodojë një kategori më të gjerë të nevojave të klientëve, bazuar në kërkesat dhe prirjet më të fundit në tregjet e investimeve.

Për sa u përket klientëve të biznesit, ne do të fokusohemi në sektorët dinamikë të ekonomisë shqiptare, si Energjia dhe Turizmi dhe jemi gjithashtu gati për të marrë pjesë në kredi të përbashkëta me banka të tjera vendase. Alpha Bank Albania ka qenë

gjithmonë shumë aktive në segmentin e korporatave, por këtë vit, si pjesë e strategjisë sonë, është edhe zgjerimi i portofolit të NVM, një segment që tregoi qëndrueshmëri gjatë krizës dhe për të cilin parashikojmë një rritje të shëndetshme në 2021. Punonjësit dhe Klientët tanë mbeten prioriteti ynë kryesor. Ne do të vazhdojmë të fokusohemi te kapitali ynë njerëzor, duke ofruar një kulturë korporative të drejtë, të mbështetur në meritokraci, performancë dhe në mirëbesim, duke siguruar mirëqenien, promovimin dhe fuqizimin e tyre dhe duke krijuar mundësi karriere. Në veprimtarinë tonë të përditshme, objektivi ynë është të përmirësojmë përvojën e klientit, duke e vendosur klientin në qendër të vëmendjes sonë dhe duke krijuar produkte dhe shërbime sipas nevojave të tij, me çmime preferenciale, procedura të shpejta dhe të thjeshta dhe zgjidhje inovatore dixhitale.

Transformimi ynë dixhital ka filluar vitin e kaluar me optimizimin e kanaleve tona alternative dhe do të vijojë gjatë këtij viti me rinovimin e ATM-ve në të gjithë rrjetin tonë. Risia në modelet e ndërveprimit me klientët, si dhe formati i degëve, janë gjithashtu përparësi për ne, së bashku me shërbime dixhitale të reja dhe të përmirësuara, të cilat janë në fazë zhvillimi, të planifikuara për t'u përfunduar dhe për t'u prezantuar te klientët së shpejti. ■

“Për shumë nga bankat, pandemia funksionoi si një katalizator për të optimizuar dhe për të modernizuar operacionet e brendshme. Modeli operacional më i efektshëm për vitet në vijim është ai që integron bashkë kanalet tradicionale dhe ato dixhitale të shpërndarjes.”

