

KUD 336.71(496.51)

E-BANKING NË KOSOVË DHE MUNDËSITË E INTEGRIMIT

*MSc. Mimoza Luta
mimoza.luta@gmail.com*

Abstrakt

Gjatë viteve të fundit bankat evropiane kanë kaluar disa miliarda euro në kanale të reja elektronike. Megjithatë, pas disa vjet zhvillimi dhe euforie ishte e qartë se përfitimet nga kjo fushë nuk do të kapnin qiellin. Me zhvillimin e IT bankat europiane kanë derdhur miliarda euro në ndërtimin e kanaleve të drejtpërdrejta si web, përmirësimin e degëve dhe call center, dhe duke u përpjekur që të integrojnë të gjithë këto kanale mirëpo në Kosovë ende nuk ka filluar aplikimi i e-banking-ut. Në këtë punim do të shtjellohet çështja e integritit të bankave të Kosovës në trendet e bankave europiane.

Fjalët kyçe: Integrim, E banking, Sisteme Informative (SI), Teknologji Informative (TI)

JEL Klasifikimi: F15, D8, O32

Hyrje

Sistemet informative SI janë bërë pjesë vitale për një organizatë. Bashkpunimi në mesë të organizatave të ndryshme është bërë një model për bashkimin e organizatave dhe institucioneve ku prezenca luan një rol të vogël. TI nënkupton të gjitha platformat teknike, prej kompjuterëve e deri të sistemet telefonike që përdoren për të mundësuar komunikimin brenda ose në mes të dy organizatave. Në mes të platformave teknike ka një softuer që përdoren për të mundësuar që teknologjit e ndryshme të komunikojnë me njëra tjetren, këta softuer thirren sisteme informative.

TI mundëson që SI të përdoret dhe të zhvillohet në mënyra të ndryshme, kombinimi në mes të TI dhe SI është një zgjedhje që ne sot e përdorim për të manipuluar rrjedhjen e informatave të ndryshme në një organizatë.

E-banking përcaktohet si përdorim i automatizuar i produkteve dhe shërbimeve të reja dhe tradicionale bankare në mënyrë të drjtpëdrejtë nga klienti përmes kanaleve elektronike dhe interaktive të komunikimit. E-banking përfshinë sistemet që mundësojnë klientët e institucioneve financiare, qofshin individ ose biznese ti qasen llogarive, kryejn transaksione biznesi ose te marrin

informata mbi produktet dhe shërbimet financiare përmes rrjetave private ose publike duke përfshirë këtu edhe internetin.

Shërbimet bankare elektronike që i ofron banka për shumë konsumator kanë kuptim si mundësi '24 orëshe' që konsumatori të kontrollojë kursimet e veta përmes futjes direkte të kartës në sportelet e ATM-bankomatit të bëjë terheqjen e parave në çdo kohë.

E-BANKING NË KOSOVË DHE MUNDËSITË E INTEGRIMIT

Zhvillimi i teknologjisë informative TI ecën shumë shpejtë dhe sistemet informative SI janë bërë pjesë vitale për një organizatë. Bashkpunimi në mes të organizatave të ndryshme është bërë një model për bashkimin e organizatave dhe institucioneve ku prezenca luan një rol të vogël, ku edhe takimet e ndryshme janë bartur në një vendtakim virtual. Një vend me platforma teknike me sotver të sofistikuar, që gjithë kohën zhvillohen, që i plotëson nevojat për bashkpunim në rrjetë. Në platformen virtuale ka vend për shumë antarë, e cila nuk kufizohet dhe lehtëson bashkpunimin në mes të organizatave të ndryshme.

Organizatave që sot bashkpunojnë me institucione të ndryshme në gjithë botën e përdorin teorinë e bashkëpunimit në rrjetë, për të ofruar produkte të ndryshme. Pa këtë mënyrë të bashkëpunimit ndoshta një pjesë e madhe e organizatave dhe kompanive ndërkombëtare nuk kishin egzistuar. Komunikimi dhe rrjedha e informative në mes të personave fizik dhe në mes të institucioneve apo kompanive bëhet përmes një numri të konsiderueshëm të SI-ve, së pari programet për administrimin e e-mailit. Vetëm nga kjo në shumicën e rasteve ku përdoret e-maili për komunikim-informata është bërë pjesë vitale për organizatave, mbasi që SI për e-mailin përdoret për të furnizuar puntorët e organizatave me informata, brenda dhe në mes tyre. Më tej kjo mënyrë e bashkëpunimit shtronte kërkesa të mëdha në funksionalitetin dhe efikasitetin e një SI.

Shumica e organizatave pa marrë parasysh se a komunikojnë në mënyrë virtuale apo jo, e përdorin një lloj softveri për të komunikuar. Zhvillimi i teknologjisë dhe shpejtësia e zhvillimit e kanë ndëruar botën tonë e gjithashtu edhe të përditshmen tonë. Rrjetat e kompjuterëve kanë krijuar mundësi që funksione dhe sektorë të lidhen në mes veti brenda kompanive dhe organizatave të tëra. Egzistojnë rrjeta të kompjuterëve dhe kemi SI që e organizonë këtë. Hapat teknologjik e kanë lehtësuar punën paralele në organizatat pasi që organizatat gradualisht po zhvillohen prej hierarkive të mëdha të centralizuara në sektorë të kyqur me ndihmen e SI dhe rrjetave kompjuterike.

Zhvillimi i SI ka mundësuar komunikimin pa marrë parasysh vendin dhe kohën e cila më tej ka mundësuar që largësia në mes të aktorëve në rrjetë është gjeografikisht e pakufizuar. SI kanë lehtësuar qasjen në informata në krejtë botën dhe kompanitë sot investojnë shuma të mëdha në këtë lëmi. Mijëra softuer në lëmin e komunikimit janë zhvilluar për të automatizuar proceset që ne dje i kryenim në mënyrë manuale. Dhe zhvillimi vetëm po ecën para SI kanë ardhur për tu vendosur-pa marrë parasysh a duam ne apo jo-ne nuk mund të

jetojm më pa to. Për shkak të këtij zhvillimi ne duhet të ju falenderohemi nevojës së madhe për manipulim interaktiv që kompjuteri dhe softueri është bërë një ndër segmented më dinamike të branshit.

Natyra e teknologjisë inforamative, sistemeve informative dhe informatave

Teknologjia informative (TI), sistemet informative (SI) dhe informatat edhe pse janë terme të ndryshme e kanë një natyrë të veçant dhe lidhemn me njëra tjetren në mënyrë të veçant.

TI dhe SI janë vetëm instrumente për puntorët e një organizate për të mundësuar komunikimin mes tyre. Janë vetëm instrumente që mundësojnë drejtimin dhe kontrollimin e pjesëve të ndryshme të një organizate, nëse i shohim instrumentet nga prespektiva e menaxhimit TI dhe SI janë dy instrumente që na e mundësojnë manipulimin dhe kontrollimin e administrimit e volumeve ekstreme të informatave që qarkullojnë nëpër organizata. Pasi që ne gjithë kohën mundohem që të jemi të informuar dhe që të komunikojm në mes njëri tjetrit në mënyrë të shpejtë dhe të mirë çdoherë do të ketë nevoj për versione të reja dhe mirëmbajtje të SI. Një gjë të cilën në çdoherë duhet që ta ndjekim. Për ta shpjeguar këtë më poshtë shpjegohet jeta e sistemit informativ.

Jeta e sistemit informativ

Pjesa dërmuese e kompanive e përdorin sot SI për të administruar pjesë të ndryshme të administratës në veprimtarin e tyre. SI që përdoren në një kompani shumë herë e kanë një jetë të kufizuar, varësisht se në cilin nivel ajo mund të përshtatet organizatës. Për një SI mund të i blehen versionet e reja ose të mirëmbahen dhe në këtë mënyrë mundem ne të ja zgjasim jetën. Në të njejtën mënyrë si jeta e veprimtarisë mundem të ilustrojm edhe jetën e një SI. Jeta e një SI përbëhet nga tri faza që vijnë: “Zhvillimi i Sistemit”, “Sistemet në Veprim” dhe “Sistemi në fazën kur ai hiqet nga përdorimi”.

Sistemi në veprim përbëhet nga dy faza: “Mirëmbajtja e Sistemit” dhe “Përdorimi i Sistemit” që janë aktive paralelisht dhe i takojnë procesit të veprimtaris normale.

- Zhvillimi i Sistemit

Në këtë hap kompanit zhvillojnë një sistem për t’i përmbushur disa nevoja të ndryshme në veprimtarit e tyre. Zhvillimi i sistemit është faza e parë në jetën e sistemit dhe ka d.m.th. se në këtë fazë zhvillohet dhe përmirsohet në sistem që është aktiv në kompani dhe që përdoret në veprimtari normale.

- Përdorimi i Sistemit

=====

Mbasi që është zhvilluar SI duhet të implementohet në veprimtari. Mbas përfundimit të procesit të implementimit duhet punëtorët ta përdorin dhe ta shfrytzojnë atë në punën e tyre të përditshme. Në këtë hap duhet të jap efekt apo edhe mbështetje në veprimtari. Kur sistemi është përdorur një kohë dhe tregohen nevojat të ndryshme për modifikimin e tij, e cila gjë mund të varet prej ndryshimit të veprimtariës gjatë kohës ose duhet të futen funksionet e reja që duhen e që janë identifikuar gjatë punës në versionin e vjetër të sistemit.

Për të ju përmbajtur kësaj metode ne duhet çdoherë ta kemi një mirëmbajtje të mirëfillt dhe strategjikë të sistemeve tona. Nëse nuk i kemi këto në mendje dhe çdoherë të mendojmë përpamë dhe çdoherë të mundohem të e përshtatim sistemin sipas nevojave të kompanisë mund të kushtoj shumë shtrenjë, në blerjen e sistemeve të reja por edhe në efikasitetin e veprimtarisë.

- Mirëmbajtja e sistemit

Kualiteti është një ndër gjërat të cilën një veprimtari duhet ta ndjek dhe ta zhvillojë gjatë jetës së saj. Për këtë arsye ne duhet të bëjmë përpjekje të ndryshme për të ndjekur zhvillimin e kualitetit dhe në këtë mënyrë të mirëmbajmë sistemin. Mirëmbajtje do të thotë që ne të përpjekim të përmirsojmë kualitetin e SI për t'i shfrytëzuar efektet e mira të saj dhe për të përforcuar ato njëkohsisht.

Mirëmbajtja e rregulltë nuk kushton shumë dhe është një gjë që ia gjatë jetën një SI. Mirëmbajtje nuk do të thotë se ndryshme duhen të bëhen në sistem por mund të jetë indirekt e koncentruar që personeli dhe shfrytëzuesit e saj ta përdorin sistemin sa më mirë. Disa nga përmirsimet e ndryshme në një sistem aktiv mund të jenë:

- 1) korrigjime-korrigjimi i gabimeve
- 2) përshtatje-veprimtarisë dhe teknologjisë
- 3) përmirsimet-të kualitetit të sistemit
- 4) pastrim-pjesë të panevojshme

Të gjitha këto përmirsimet që prezantohen më lartë janë të drejtuara në mirëmbajtje të një SI. Mirëmbajtje e një SI nuk duhet të jetë vetëm versione të reja dhe shtesa e funksioneve të reja. Nga aspekti teknik ne mund të përmirsojmë SI që kjo të i përshtatet kushteve të ndryshme që i shtrohen. Ndryshime mund të bëhen në mënyrë të vazhdueshme për të ndjekur dhe kontrolluar përdorimin e SI dhe fleksibilitetin e tij për veprimtarinë në të cilën ajo përdoret me ndihmën e një përcjellje të rregulltë ne mund të nxjerrim rezultate dhe mund të gjenerojmë informata rreth mundësive të sistemit si dhe nevojave për modifikimin e tij ose nëse ka nevojë që të zhvillohet më tej.

- Heqja nga përdorimi

Kur një kompani ka arritur në këtë fazë atëherë mundësisht ka kaluar nga një SI një tjetër. Heqja nga përdorimi i një SI do të thotë se ne e heqim nga përdorimi një SI pasi që analizat tona kanë rezultuar se i njëjti nuk mund të shërben për administrimin organizatës. Shpesh herë zëvendësohet SI me një të ri dhe më të mirë në vend që të bëhen ndryshime dhe modifikime drastike në sistemin e vjetër. Një SI i ri kërkon punëtor kur vjen koha që të implementohet. Nëse një kompani përdor disa SI të reja duhen të jenë fleksibile që përshtatja e integrimi me sisteme tjera të jetë i mundshëm. Gjatë kohës dhe jetës së një veprimtarie ne përpiqem çdoherë të gjejmë një mënyrë për të mbështetur veprimtarin tonë atëherë e bëjmë një plan se si do të veprojmë për të reklamuar një produkt ose një shërbim ose si ne do t'i prodhojmë këto. E njëjta vlenë edhe për SI të ndryshme. Ne duhet të kemi një plan detaj për SI që ne do të përdorim si mbështetje në veprimtarin tonë.

E-BANKING

E-banking¹¹⁰ përcaktohet si përdorim i automatizuar i produkteve dhe shërbimeve të reja dhe tradicionale bankare në mënyrë të drjtpëdrejtë nga klienti përmes kanaleve elektronike dhe interaktive të komunikimit. E-banking përfshinë sistemet që mundësojnë klientët e institucioneve financiare, qofshin individ ose biznese ti qasen llogarive, kryejn transaksione biznesi ose të marrin informata mbi produktet dhe shërbimet financiare përmes rrjetave private ose publike duke përfshirë këtu edhe internetin. Klientët i qasen shërbimeve të E-banking duke përdorur pajisje elektronike siç janë: kompjuteret personal PC, asistentet personal digjital (PDA), makinat e automatizuara treguese ATM, etj. Përderisa rreziqet dhe kontrollat janë të ngjashme për kanalet e ndryshme të qasjes në e-banking, në këtu do të shqyrtojmë kryesisht shërbimet e bazuara në Internet për shkak se interneti është rrjetë e qasjes publike .

Komponentet kryesore të një sistemi të E-banking

Komponentët e E-banking mund të dallojmë dukshëm në konfigurimet e tyre varësisht nga një numër i faktorëve. Institucionet financiare duhet të zgjedhin konfigurimet e E-banking duke u bazuar në këta faktorë

- Objektivat strategjike për E-banking
- Fushën, shkallën dhe kompleksitetin e paisjeve, sistemeve dhe aktiviteteve
- Ekspertizën teknologjike
- Sigurinë dhe kërkesat e kontrollit të brendshëm

Institucionet financiare mund të zgjedhin të përkrahin shërbimet e E-banking në mënyrë interne. Si alternativë, institucionet financiare mund të

¹¹⁰ WWW.ffiec.gov/ffiecinfobase/bookletss/e_banking/00_intro_def.html

=====

përkrahin nga jashtë cilindo aspekt të E-banking sistemit të tyre nga palët e treta. Entitetet e shënuara më poshtë mund të mundësojnë ose udhëheqin (pra, lejojnë aplikacionet të qëndrojnë në serverët e tyre).

Shërbimet e E-banking për institucionet financiare janë:

- Istitucion tjetër financiar
- Sigurues i shërbimit të Internetit
- Prodhues ose përpunues i softuerit të bankës në Internet
- Sigurues i shërbimit të menaxhuar të sigurisë
- Sigurues i pagesës së faturave
- Byro kreditore dhe
- Kompani e vlerësimit të kredive

E-banking sistemet mbështeten në një numër të komponentëve ose proceseve të zakonshme. Lista e mëposhtme përfshinë shumë nga komponentet dhe proceset potenciale që hasen në një institucion tipik:

- Dizajn dhe hosting i web faqeve
- Konfigurim dhe menaxhim i firewallit
- Sistemet e detektimit të ndërhyrjes ose IDS
- Administrimi i rrjetit
- Menaxhimi i sigurisë
- Server i bankës në Internet
- Aplikacionet e E-business
- Serverët e brendshëm të rrjetës
- Sistemet kryesore përpunuese
- Përkrahja programuese
- Sistemet e automatizuara të marrjes së vendimeve

Këto komponentë punojnë së bashku për të mundësuar shërbimet e E-banking. Secila komponentë përfaqëson një pikë kontrolli për ta konsideruar.

Mënyra e realizimit të E-Banking

Përmes kombinimit të zgjedhjeve të brendshme dhe përkrahjes nga jashtë, udhëheqja ka shumë alternativa gjatë përcaktimit të konfigurimit të përgjithshëm të sistemit për komponentët e ndryshme të një sistemi E-banking.¹¹¹ Sidoqoftë ne këtu do ti shohim dy variante themelore .

Varianti i parë një ose me shumë organizata shërbyese mund të angazhohen për shërbime të teknologjisë informative dhe mund të jenë host të E-banking. Në këtë konfigurim, siguruesi i shërbimit për institucionin është host i ueb faqes, serverit të bankës, firewall-it dhe sistemit të detektimit të ndërhyrjeve. Përderisa institucioni nuk ka nevojë të bëjë menaxhimin e përditshëm të

¹¹¹ WWW.ffiec.gov/ffiecinfobase/bookletss/e_banking/00_intro_def.html

komponentëve të sistemit, udhëheqja dhe bordi i institucionit mbesin përgjegjës për përmbajtjen, performansat dhe sigurinë e sistemit të bankës

Varianti i dytë, institucioni mund të jetë host i shumicës ose pjesës më të madhe të sistemit të brendshëm të E-banking. Në këtë rast, sigurveksi nuk gjendet në mes të qasjes së Internetit dhe sistemit kryesor përpunues të institucionit financiar. Kështu institucioni mbanë përgjegjësinë e administrimit të përditshëm të sistemit.

Rekomandimet

Sipas mendimit tim bankat e Kosovës janë në fazën fillestare të aplikimi të E-banking, ende nuk ka filluar të aplikohet në disa banka në Kosovë. Andaj duhet të angazhohen ekspert të ndryshëm nga kjo lëmi ,të reklamohet aplikimi i e-banking nëpër bankat e kosovës me qëllim të rritjes së konkurrencës që ka si rezultat përkushtimin më të madhë të bankave në aplikimin dhe avansimin e E-banking në Kosovë.

Gjithashtu edhe puntorët kosovarë duhet të dërgohen në trajnime të ndryshme që të mos lejohet ndodhja e aksidenteve të ndryshme që do të rezultonte në humbjen e besimit në përdorimin E-Banking.

Meqense ndodhemi në epokën e globalizimit, atëher është shumë e rëndësishme që popullata të vetdijësohet në aspektin e përdorimit të E-banking dhe aplikimit të E-business edhe në Kosovë.

Kemi edhe dukurin e investimeve në këtë fushë si krijimi i ueb faqeve, reklamat, mirëpo aplikimi i E-banking nuk ka filluar këtë e rekomandoj nga fakti se bankat fitojnë të ardhura shtesë ndaj transaksioneve të kryera nëpërmjet kanaleve elektronike. Shërbimet bankare nëpërmjet kanaleve elektronike kanë një fitim të lartë si rezultat i diferencës së pagesës së klientëve për shërbimet e marra nga banka (të ardhurat nga shërbimet për njësi) me koston për njësi që nevojitet për të realizuar këto shërbime për klientin.

Si dhe investimet fillestare në kanalet e IT dhe të sigurisë janë të larta edhe zhivillimi i këtyre produkteve kërkon kosto të larta në fazën e fillimit por në një të ardhme jo shumë të largët unë mendojë se kosto do të bëhet më efikase për këto kanale transaksioni.

=====

Literatura

1. Daniel, E. "Provision of electronic banking in the UK and Ireland," International Journal of Bank Marketing, 17, 2, 1999, pp. 72–82. Business week Online, April 16, 2001.
2. www.ipko.net
3. [www.ffiec.gov/ffiecinfobase/bookletss/e banking/ 00 intro def.html](http://www.ffiec.gov/ffiecinfobase/bookletss/e%20banking/00%20intro%20def.html)
4. www.procreditbank/kosova/com
5. <http://www.ecommercecommission.org/document/emergingdig.pdf>