



Periodiku AMF

Takim i Kryetares së AMF-së me përfaqësuesit e lartë të Autoritetit Qendror Bankar të Kosovës

Më datë 18 shtator 2009, Kryetarja e AMF-së, Zj. Elisabeta Gjoni, priti një delegacion të nivelit të lartë të Autoritetit Qendror Bankar të Kosovës (AQBK), kryesuar nga Z. Hashim Rexhepi, Guvernator.

Vijon në faqen 2

Vështrim mbi tregjet e mbikëqyrura

Vështrim mbi tregun e sigurimeve janar-gusht 2009

Të ardhurat nga primet e shkruara bruto të sigurimeve për periudhën janar-gusht, arritën shifrën 5,478,806 mijë lekë, përkundrejt 5,012,952 mijë lekë të realizuara në të njëjtën periudhë të vitit 2008 ose 19.83% më shumë.

Vijon në faqen 2

Ngjarje dhe zhvillime të tjera

Deklaratë e Bordit të Monitorimit për Fondacionin e Komitetit të Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit, mbi Parimet për Standardet e Kontabilitetit dhe Vendosjen e Standardeve

Material i nxjerrë nga Organizata Ndërkombëtare e Komisioneve të Letrave me Vlerë (IOSCO), shtator 2009.

Bordi i Monitorimit i Fondacionit të Komitetit të Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit përbëhet nga ente rregullatore të letrave me vlerë nga tregje të mëdha dhe tregje të reja.

Vijon në faqen 5

Zhvillohet seminari mbi risigurimet dhe transferimet e tjera të riskut

Gjatë periudhës 1-3 shtator 2009, në Basel, Zvicër, u zhvillua seminari rajonal me temë “Risigurimet dhe transferimet e tjera të riskut”, organizuar nga FSI (Financial Stability Institute) dhe BIS (Bank for International Settlements).

Vijon në faqen 9

Zhvillohet trajnimi për “Transpozimin e Aquis” (Përafrim i Akteve Komunitare)

Gjatë periudhës 29-30 shtator, Ministria e Integritimit, në bashkëpunim me Institutin Gjerman In Went, zhvilloi trajnimin për “Transpozimin e Aquis” (Përafrim i Akteve Komunitare) në kuadër të programit “Shqipëria dhe Marrëveshja e Stabilizimit Asociimit, mbi zbatimin e MSA”.

Vijon në faqen 9

Edukimi i konsumatorit

Ruajtja e besimit të grupeve të interesit në kohë të vështira:

Disa reflektime thelbësore nga këndvështrimi i krizës së kreditit.

(Pjesë e shkëputur nga: The Geneva Papers on Risk and Insurance Issues and practice, Vëllimi 33, nr. 1, janar 2009)

Parathënie

Kriza në tregun e kreditit me cilësi të ulët, e cila goditi Shtetet e Bashkuara në verën e vitit 2007 dhe degjeneroi në një çrregullim total global financiar në vjeshtën e vitit 2008, ka dhënë një goditje të rëndë në tregun e sigurimeve.

Vijon në faqen 10

Në këtë numër:

Takim i Kryetares së AMF-së me përfaqësuesit e lartë të Autoritetit Qendror Bankar të Kosovës **2**

Vështrim mbi tregjet e mbikëqyrura **2**

Ngjarje dhe zhvillime të tjera **5**

Edukimi i konsumatorit **10**



Takim i Kryetares së AMF-së me përfaqësuesit e lartë të Autoritetit Qendror Bankar të Kosovës

Më datë 18 shtator 2009, Kryetarja e AMF-së, Zj. Elisabeta Gjoni, priti një delegacion të nivelit të lartë të Autoritetit Qendror Bankar të Kosovës (AQBK), kryesuar nga Z. Hashim Rexhepi, Guvernator.

Takimi u zhvillua në kuadrin e pjesëmarrjes në Konferencën e 8-të Ndërkombëtare të Bankës së Shqipërisë: “Politika të stabilitetit monetar dhe financiar- leksione nga kriza”. Për këtë arsye, një vend të veçantë në takim zuri dhe tema e përballimit të pasojave të krizës financiare nëpërmjet njohjes së mirë të shkaqeve që çuan në lindjen e saj dhe në krijimin e rrjeteve efçente të shkëmbimit të informacionit për zgjidhjen e problemeve.

Gjatë takimit, u vu theksi në rëndësinë e forcimit të bashkëpunimit të dy institucioneve, bashkëpunim, i cili ka qenë i pandërprerë dhe shumë efektiv në zbatimin e marrëveshjeve lidhur më parë në fushën e rregullimit dhe mbikëqyrjes të sektorëve financiarë jo-bankarë midis dy institucioneve. Një vend të rëndësishëm zunë dhe temat e vazhimit të aplikimit të asistencës së ndërsjellë për përsosjen e zhvillimit të tregjeve financiare jo-bankare, përmirësimit të kuadrit ligjor në bursë, zhvillimit të tregut të letrave me vlerë, kryerjes së inspektimeve të përbashkëta, etj.

Në përfundim të takimit, përfaqësuesit e të dy institucioneve theksuan forcimin e frymës së bashkëpunimit nëpërmjet takimeve në vazhdim.

Vështrim mbi tregjet e mbikëqyrura

Vështrim mbi tregun e sigurimeve janar-gusht 2009

Të ardhurat nga primet e shkruara bruto të sigurimeve për periudhën janar-gusht, arritën shifrën 5,478,806 mijë lekë, përkundrajt 5,012,952 mijë lekë të realizuara në të njëjtën periudhë të vitit 2008 ose 19.83% më shumë.

Vihet re një ndryshim i strukturës së tregut të sigurimeve. Primet e shkruara bruto të sigurimit vullnetar zunë 46.67% dhe ato të sigurimit të detyrueshëm 53.33% të tregut, ku në krahasim me vitet e mëparshme primet e shkruara bruto të sigurimit të detyrueshëm zinin pjesën më të konsiderueshme të tregut. Përsa i takon rritjes së tregjeve në veçanti, kemi një rritje në masën 38.74% të sigurimeve të Jetës dhe 18.33 % të sigurimeve të Jo-Jetës.

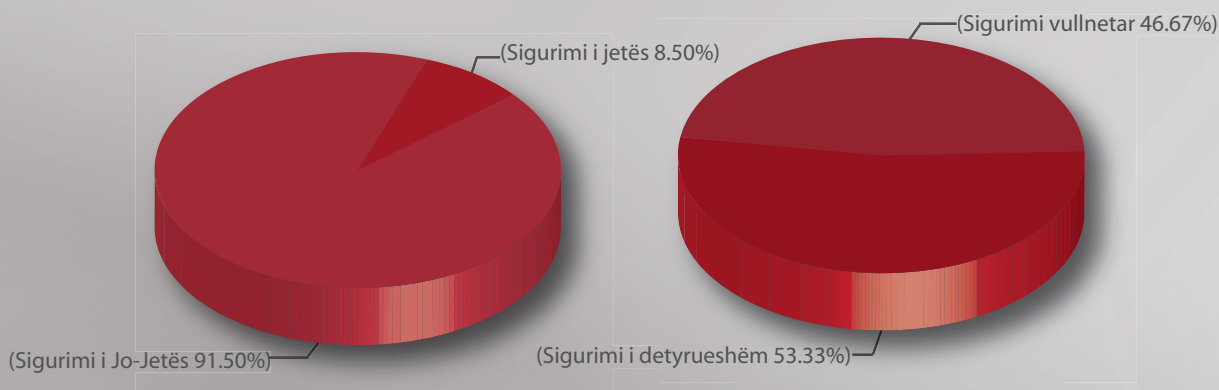
Me gjithë rritjen që shënuan sigurimet e Jetës, sërish 91.50% e primeve u gjenerua nga sigurimet e Jo-Jetës.

Gjatë 8-mujorit të parë të vitit 2009, u nënshkruan rreth 528,037 kontrata sigurimi, ose rreth 17.52% më shumë se në njëjtën periudhë të vitit 2008.

Sigurimet e detyrueshme

Gjatë periudhës janar-gusht 2009, sigurimet e detyrueshme motorike vazhduan të dominojnë strukturën e tregut, duke sjellë 53.33% të të ardhurave nga primet e shkruara bruto të tregut të sigurimeve.

Struktura e tregut të sigurimeve, janar - gusht 2009



Tabelë: Volumi i primit të shkruar bruto, janar - gusht (2008 - 2009)

Lloji i sigurimit	Vlera (në mijë Lekë)	
Periudha janar-gusht	2008	2009
A) Sigurimi i Jetës	335,776	465,853
B) Sigurimi i Jo - Jetës	4,236,415	5,012,952
Nga këto		
a) Sigurimi i Detyrueshëm	2,676,019	2,921,807
b) Sigurimi Vullnetar	1,560,396	2,091,145
TOTAL	4,572,191	5,478,806

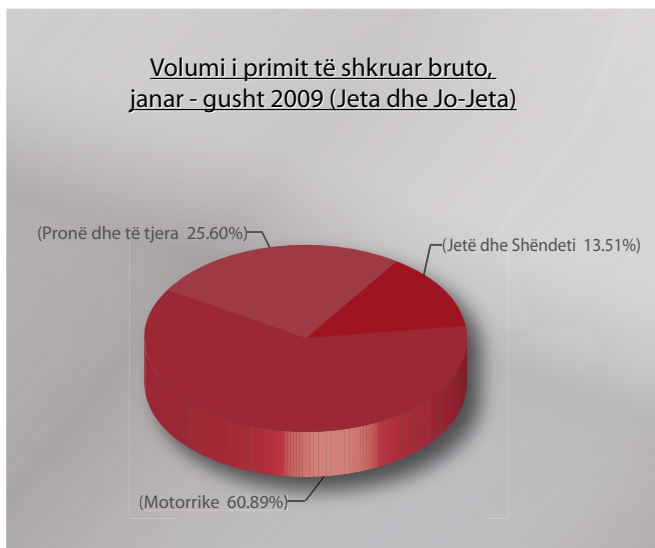
Primet e shkruara bruto të sigurimit TPL e brendshme, në 8-mujorin e parë 2009, arritën 1,868,207 mijë lekë, ose 2.76% më shumë se në periudhën janar-gusht 2008.

Në janar-gusht 2009, primet e shkruara bruto të kartonit jeshil ishin 761,583 mijë lekë, ose rreth 22.38% më shumë se në periudhën janar-gusht 2008.

Primet e kontratës së sigurimit kufitar gjatë 8-mujorit të parë të 2009 arritën në 292,017 mijë lekë, apo 23.89% më shumë se në periudhën janar-gusht 2008.

Sigurimet vullnetare

Në periudhën janar-gusht 2009, të ardhurat nga sigurimet vullnetare arritën në 2,556,999 mijë lekë, ose 34.85% më shumë se të ardhurat e të njëjtës periudhë të një viti më parë. Rritja e primeve në sigurimet vullnetare vazhdon të lidhet



ngushtë me nivelin e kreditimit nga bankat dhe hyrjen e investitorëve të mëdhenj kryesisht në infrastrukturë.

Në sigurimet vullnetare të Jo-Jetës, me të ardhura 2,091,145 mijë lekë, vendin e parë e zunë sigurimet nga zjarri dhe rreziqet natyrore me rreth 28.85%, të pasuara nga sigurimi i përgjegjësive të përgjithshme civile me 20.71%, sigurimi kasko me 19.80% dhe peshë më të ulët patën sigurimi i aksidenteve dhe shëndetit, si dhe sigurimet e garancisë.

Të ardhurat nga sigurimet e aksidenteve dhe shëndetit në janar-gusht 2009 arritën në 274,372 mijë lekë, ose 37.57% më shumë se në periudhën janar-gusht 2008. Peshën më të madhe e mbajtën sigurimet e shëndetit në udhëtim me rreth 77.25% të të ardhurave të këtij grupi.

Primet në sigurimet e jetës në 8-mujorin e parë të vitit 2009 arritën në rreth 465,853 mijë lekë, ose rreth 38.74% më të larta se në po të njëjtën periudhë të vitin 2008. Rritja në sigurimet e Jetës është e lidhur ngushtë me rritjen e nivelit të

kredidhënies dhe sigurimit të Jetës për efekt kredie.

Ndarja e tregut midis shoqërive të sigurimit

Tregu shqiptar i sigurimeve të Jo-Jetës ndahet ndërmjet kompanive të sigurimit: Sigal, Sigma, Insig, Atlantik, Interalbanian, Albsig, Intersig dhe Eurosig. Sigal udhëhoqi tregun me 30.13 % të primeve.

Aktivitetin e Sigurimit të Jetës e ushtruan kompanitë Sigal-Life, Insig dhe Sicred. Sigal-Life udhëhoqi tregun me 54.69 % të primeve.

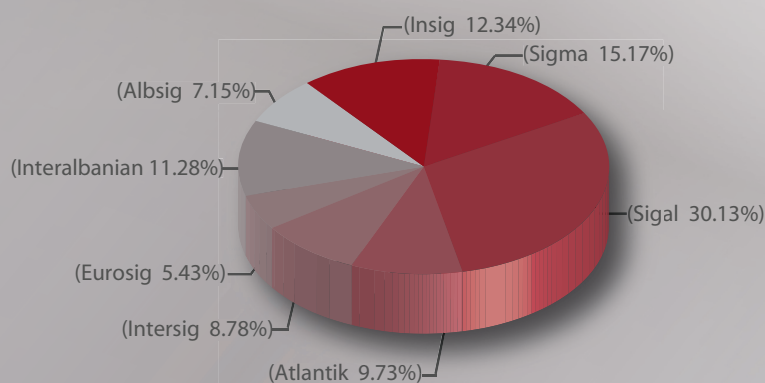
Dëmet

Totali i dëmeve të paguara bruto nga shoqëritë e sigurimeve në janar-gusht 2009 kapi vlerën 1,037,196 mijë lekë, ose 14.46% më shumë se në janar-gusht të vitit 2008. Për vetë strukturën e tregut të paraqitur më sipër, pjesa më e madhe e dëmeve të paguara u përket sigurimeve motorike me 922,794 mijë lekë, apo 88.97% të totalit. Në portofolin “Kartoni Jeshil” kemi një ulje të dëmeve të paguara bruto nga shoqëritë e sigurimit me 4.22% dhe rritje të numrit të dëmeve të paguara me 11.26% krahasuar me periudhën janar-gusht të vitit 2008.

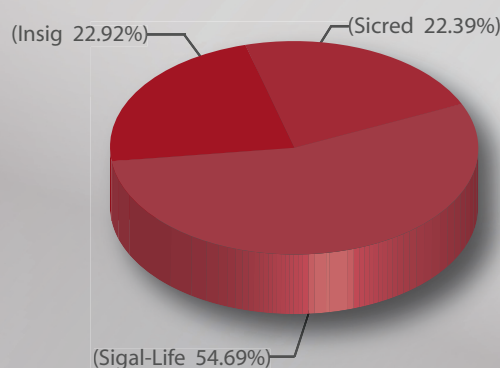
Risigurime

Gjatë periudhës janar-gusht 2009, shoqëritë e sigurimit kanë lidhur kontrata me vlerë mbi 69,862 mijë lekë, të cilat i përkasin sigurimit “Aksidente Personale” dhe “Kasko”.

Pjesëmarrja e shoqërive në tregun e sigurimit, janar-gusht 2009 (Jo-Jeta)



Pjesëmarrja e shoqërive në tregun e sigurimit, janar-gusht 2009 (Jeta)



Ngjarje dhe zhvillime të tjera

Deklaratë e Bordit të Monitorimit për Fondacionin e Komitetit të Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit, mbi Parimet për Standardet e Kontabilitetit dhe Vendosjen e Standardeve

Material i nxjerrë nga Organizata

Ndërkombëtare e Komisioneve të Letrave me Vlerë (IOSCO), shtator 2009.

Bordi i Monitorimit i Fondacionit të Komitetit të Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit përbëhet nga ente rregullatore të letrave me vlerë, nga tregje të mëdha dhe tregje të reja. Si autoritete që janë përgjegjëse për të vendosur, se cilat standarde të kontabilitetit duhet të përdoren për raportimin financiar në territoret përkatëse, është krijuar Bordi i Monitorimit, për t'i përmbushur në mënyrë më të efektshme mandatet lidhur me mbrojtjen e investitorëve, integritetin

e tregut dhe gjetjen e kapitalit. Nga këto mandate rrjedh edhe besimi, se cilësia e informacionit financiar që japin emetuesit është shumë e rëndësishme për besimin që kanë dhënësit e kapitalit kur marrin vendime për investimet. Në këtë aspekt, mendohet se është mirë që parimet themelore të cilat mbështeten standardet e kontabilitetit dhe në bazë të të cilave funksionon procesi i vendosjes së standardeve, të jenë gjithmonë në qendër të vëmendjes, ndërkohë që u jepet zgjidhje fushave të identifikuara gjatë krizës financiare si fusha që kanë nevojë për përmirësim.

Organet që vendosin standardet, si në nivel vendi ashtu edhe në nivel ndërkombëtar, janë duke parë tani se si mund të përmirësohen standardet e kontabilitetit, nën dritën e krizës më të fundit kreditore. Këto përpjekje mbështeten fuqimisht në idenë, se kriza kreditore jep mësim të rëndësishme, se si mund të përmirësohen standardet e kontabilitetit për të ofruar një transparencë më të madhe në kohërat kur tregu



ndodhet nën stres, nga e cila do të përfitojnë si investitorët ashtu edhe qëndrueshmëria e tregut.

Standardet dhe rregulloret financiare të krijuara apo të ndryshuara në mes të çdo krize duhen parë me kujdes. Kjo vlen sidomos për shqyrtimin e tanishëm që u bëhet standardeve të kontabilitetit, sepse këto standarde luajnë një rol të rëndësishëm për bërjen publike të informacionit financiar të shoqërive, ndërsa këto dhënie të informacioneve financiare, nga ana e tyre, janë një pjesë e rëndësishme e themelit mbi të cilin ngrihen tregjet e drejta dhe eficiente të kapitalit. Gjatë historisë, krizat financiare kanë ndezur panikun në tregjet e kapitalit dhe entet rregullatore dhe organet që vendosin standardet e pranojnë se nuk duhet lejuar që paniku në treg të shndërrohet në panik të enteve rregullatore, ku kompromentohen në mënyrë të befasishme themelet e rëndësishme rregullatore, për hir të reagimit të shpejtë ndaj simptomave të krizës së tregut dhe jo ndaj rrënjëve të kësaj krize.

Për këtë arsye, fuqia dhe integriteti i ardhshëm i tregjeve të kapitalit varet te rikonfirmimi, në këtë pikë kritike, i angazhimit të enteve rregullatore dhe organeve që vendosin standardet, për disa parime të para themelore lidhur me qëllimet të cilave u shërbejnë standardet e kontabilitetit dhe lidhur me procesin përmes të cilit vendosen standardet. Cilësia e raportimit financiar dhe, rrjedhimisht, shëndeti dhe integriteti i tregjeve të kapitalit varet nga vëmendja vigjilente për këto parime themelore, ndërkohë që nuk duhet lejuar veprimi me ngut në kurriz të objektivave të këtyre parimeve. Rrjedhimisht, një ritheksim i këtyre parimeve dhe një shpjegim se përse janë kaq të rëndësishme, është një proces i rëndësishëm, po të merren parasysh thirrjet që kanë ardhur nga disa drejtime për reformimin e standardeve të

kontabilitetit në mënyrë që do ta zvogëlonte transparencën e pasqyrave financiare të shoqërive të regjistruara në bursë, sidomos lidhur me dhënien e informacioneve shpjeguese për disa lloje të caktuara të aktiveve financiare të institucioneve financiare që ua shesin aksionet e tyre publikut. Edhe pse pranohet që disa vëzhgues kanë ngritur pretendimin se disa standarde të caktuara të tanishme të kontabilitetit u vendosin disa institucioneve financiare, me aksione të tregtuara në publik, një barrë pro ciklike, sepse u kërkojnë këtyre emetuesve të përdorin matje të verifikueshme dhe të mbështetura në treg apo matje objektive të cilat t'i përdorin për t'u raportuar investitorëve vlerën aktuale të aktiveve që kanë, ky pretendim përqendrohet te një simptomë të problemit dhe jo te vetë problemit. Tregjet publike të kapitalit janë, së pari dhe mbi të gjitha, mjete ku me miliona investitorë marrin vendime për mundësitë e investimeve, si një mjet i efektshëm dhe me rendimet të kostos përmes të cilit investojnë dhe kursejnë për të ardhmen. Tregjet publike të kapitalit janë edhe mekanizma përmes të cilëve emetuesit mund të kërkojnë kapital likuid dhe me çmim eficient të cilin mund ta përdorin për të marrë punonjës të rinj, për të ndërtuar fabrika të reja dhe për të ushqyer rritjen e ardhshme të ekonomive tona. Mirëpo, tregjet publike të kapitaleve kanë si kusht besimin dhe transparencën. Investitorët kanë besim se pasqyrat e paraqitura nga një emetues dhe standardet kontabël të cilat mbështeten u japin atyre një pamje të plotë, të pa shtrembëruar, të drejtë dhe të krahasueshme të ecursisë së emetuesit. Nëse ky besim komprometohet përmes miratimit të standardeve të reja kontabël që ofrojnë më pak transparencë (për shembull, duke bërë të ditur që një investim ka më pak rrezik nga sa ka në të vërtetë), apo që

vendosen përmes një procesi, i cili devijon nga parimet themelore që i orientojnë vendimet e vendosësve të standardeve, do të vuajë besimi i investitorëve në tregjet e kapitalit, dhe, si pasojë, emetues të fuqishëm dhe të dobët bashkë do të përballen me kosto më të mëdha të kapitalit.

Parimet te të cilat mbështeten standardet e kontabilitetit.

Bordi i Standardeve Ndërkombëtare të Kontabilitetit (BSNK) në “Kuadrin” e tij dhe Bordi i Standardeve të Kontabilitetit Financiar (BSNF) i SHBA-ve në “Dokumentet e koncepteve të kontabilitetit financiar” japin objektivat e raportimit financiar dhe përshkruajnë karakteristikat e standardeve kontabël që i mbështetin këto objektiva. Në mënyrë të përbashkët, këto përbëjnë themelin mbi të cilin ngrihen standardet e veçanta. Ato janë universale, sepse vlejnë për raportimin financiar të bizneseve të gjithë madhësive, në të gjithë sektorët e ekonomisë. Edhe pse secili organ vendosës i standardeve i ka paraqitur këto objektiva dhe karakteristika në mënyrën e vet, mund të identifikohen me lehtësi disa parime që përdoren nga të gjithë. Objektivi parësor i raportimit financiar është dhënia e informacionit për ecurinë financiare të një njësie ekonomike, në një mënyrë e cila të jetë e dobishme për marrjen e vendimeve të investitorëve aktual dhe të ardhshëm. Për t’u konsideruar i dobishëm për marrjen e vendimeve, informacioni i dhënë përmes zbatimit të standardeve të kontabilitetit duhet të jetë, të paktën: përkatës, i besueshëm, i kuptueshëm dhe i krahasueshëm.

Përkatës: Informacioni financiar duhet të ketë lidhje (përkatësi) me vendimin që po vlerësohet. Për qëllimet e pjesëmarrësve në tregjet e kapitalit,

përkatësia varet te fakti, nëse informacioni i jep apo jo mundësi përdoruesit të vlerësojë ngjarjet e shkuara dhe të tashme, në mënyrë të atillë që përdoruesi të mund të nxjerrë parashikime për ngjarjet e ardhshme. Gjithashtu, informacioni është përkatës nëse ai i jep përdoruesit një bazë kundrejt së cilës të analizojë vlerësimet e së shkuarës.

I besueshëm: Informacioni duhet të jetë i besueshëm në kuptimin që të japë një përfaqësim besnik të ngjarjeve të cilat kërkon të raportojë. Kjo kërkon që informacioni të jetë neutral dhe të përshkruajë drejt veprimet e raportuara. Besueshmëria jo medoemos barazohet me sigurinë, sepse, për shembull, për disa matje apo çmuarje të rezultateve të ardhshme një aspekt i vetvetishëm i raportimit financiar është gjykimi.

I kuptueshëm: Informacioni financiar synon të jetë një instrument për vendimmarrjen. Rrjedhimisht, informacioni duhet të zhvillohet dhe të paraqitet në mënyrë të atillë që, me një punë të arsyeshme, të mund të kuptohet dhe të përshtatet nga përdoruesit në proceset vendimmarrëse të tyre.

I krahasueshëm: Informacioni i përdorur në vendimmarrje, në përgjithësi, vlerësohet brenda një konteksti, dhe jo në mënyrë statike. Për ta mundësuar përdorimin e tij, informacioni financiar duhet të përgatitet dhe të paraqitet me konsekuencë të mjaftueshme për të mundësuar krahasimin e ecurisë së subjektit raportues midis periudhave dhe kundrejt subjekteve të tjera raportuese.

Këto cilësi nuk janë të debatueshme dhe gëzojnë një mbështetje të gjerë. Raporti i Grupit Këshillimor për Krizat Financiare e pranon që “raportimi financiar luan një rol integral në



sistemin financiar, duke u përpjekur të japë një informacion të pashtrembëruar, transparent dhe përkatës për ecurinë ekonomike dhe gjendjen e bizneseve”. Kohët e fundit, Komiteti i Bazelit, për Mbikëqyrjen Bankare, ka njohur rëndësinë e dobisë dhe përkatësisë që ka për marrjen e vendimeve raportimi financiar dhe ka pohuar se informacioni është i dobishëm nëse, mes të tjerash, u jep mundësi përdoruesve të analizojnë vlerat, kohën dhe pasigurinë e flukseve monetare të ardhshme të subjektit raportues. Me dëshirën për ta vënë në rrugë të sigurt rimëkëmbjen ekonomike, nuk duhen bërë lëshime sa u takon parimeve të sprovuara në kohë, te të cilat mbështetet raportimi financiar.

Parimet te të cilat mbështetet vendosja e standardeve të kontabilitetit

Krahas parimeve që orientojnë vetë standardet, procesi përmes të cilit vendosen standardet duhet të mishërojë disa cilësi të caktuara. Besimi te cilësia dhe integriteti i standardeve varet te pavarësia dhe transparencja e procesit të rregullt të organit vendosës të standardeve.

Pavarësia: Diskutimet dhe, në veçanti, arritja në një qëndrim në mënyrë të pavarur mbështeten në një sërë faktorësh. Së pari, personat që përbëjnë organin që vendos standardet duhet të tregojnë aftësi profesionale në çështjet e raportimit financiar. Gjithashtu, anëtarët që kanë një rol vendimmarrës në organizatën që vendos standardet duhet të përbëjnë, së bashku, një përfaqësim të arsyeshëm të palëve të interesuara interesat e të cilëve përpiqen të trajtojnë standardet. Së fundi, procesi duhet të mbetet i lirë nga presionet e parregullta që vijnë nga interesat politikë dhe tregtarë.

Transparenca: Tejpashmëria e procesit të vendosjes së standardeve duhet të jetë e mjaftueshme,

në mënyrë që t’u japë mundësi përdoruesve ta ndjekin zhvillimin e një standardi, që nga shqyrtimi i imët i alternativave, e deri te qëndrimet përfundimtare. Duhet t’u jepet mundësia palëve të interesuara të japin mendimin e tyre, në mënyrë që vlerësimi i problemeve nga ana e organit që vendos standardet të ketë informacion ku të mbështetet.

BSNK dhe BSKF kanë përfituar nga kontributi informues, për nismat e tyre për vendosjen e standardeve për matjen e vlerës së drejtë dhe instrumentet financiare, nga një gamë e gjerë e palëve të interesuara.

Rekomandimet e disa palëve të interesuara shpesh janë kundër pikëpamjeve të personave të tjerë, çka pasqyron diversitetin e përdorimeve dhe rezultateve të dëshiruara të raportimit financiar. Sa më lart, një element i rëndësishëm i procesit të rregullt transparent të një organi që vendos standarde është pjesëmarrja e fuqishme e palëve të interesuara. Të pajisur me këtë kontribut, është përgjegjësia e organeve që vendosin standardet, për të vlerësuar njohuritë që kanë fituar kundrejt objektivave të mëdhenj të raportimit financiar dhe parimeve që i përforcojnë këto objektiva, në një mënyrë që të çojë në vendimmarrje të pavarur.

Edhe pse është e dobishme të shqyrtohet bashkimi i mbikëqyrjes bankare dhe raportimit financiar, nën dritën e krizës më të fundit bankare, nuk duhet lejuar që standardet e kontabilitetit të zëvendësojnë administrimin e shëndoshë të rreziqeve bankare apo mbikëqyrjen e efektshme bankare. Futja në tregjet publike të kapitalit është një zgjedhje që e bëjnë vetë emetuesit, mirëpo ajo është vetëm njëra prej zgjedhjeve të shumta që kanë në dispozicion institucionet bankare. Si ente rregullatore të tregjeve të letrave me vlerë, do të ishte gabim përpjekja për ta rregulluar krizën bankare të sotme duke e vendosur barrën te

investitorët e tregjeve publike të kapitalit. Standardet e kontabilitetit duhet të hartohen në mënyrë të atillë që t'u japin investitorëve informacion për t'i ndihmuar t'i vendosin me efikasitet paratë të cilat i kanë fituar me mund. Në këtë kuadër duhen hartuar standarde të kontabilitetit, të cilët të ndihmojnë për një standard jetese të shëndoshë, të përparuar dhe më të qëndrueshëm nga ana financiare.

Vendosja e standardeve në mënyrë të pavarur dhe respektimi i objektivave themelore të raportimit financiar, mbeten përbërës thelbësorë të procesit të përgatitjes së standardeve ndërkombëtare të kontabilitetit të një cilësie të lartë. Bordi i Monitorimit është fuqimisht i angazhuar për të ruajtur pavarësinë dhe llogaridhënien e procesit të vendosjes së standardeve.

Zhvillohet seminari mbi risigurimet dhe transferimet e tjera të riskut

Gjatë periudhës 1-3 shtator 2009, në Bazel, Zvicër, u zhvillua seminari rajonal me temë "Risigurimet dhe transferimet e tjera të riskut", organizuar nga FSI (Financial Stability Institute) dhe BIS (Bank for International Settlements).

Seminari u zhvillua në tre ditë, gjatë së cilave u diskutuan tema të rëndësishme nga shoqëri prestigjioze risigurimi, si: Swiss Re, Scor, Munich Re dhe nga përfaqësues të IAIS (Shoqata Ndërkombëtare e Mbikëqyrësve të Sigurimit). Ndër temat kryesore përmendim:

- Elementet bazë të risigurimeve.
- Mbikëqyrja e marrëveshjeve të risigurimit.
- Stabiliteti financiar dhe transparencja në risigurime.

- Sigurimet e lidhura me letrat me vlerë, si instrument i transferimit të riskut.
- Çështje të mbikëqyrjes, të lidhura me letrat me vlerë.
- Menaxhimi i riskut nga risiguruesi.
- Hartimi dhe implementimi i modeleve të brendshme të risiguruesit.
- Mbikëqyrja me bazë risku për risiguruesit dhe përdorimi i modeleve të tyre.
- Risigurimet në kushtet e një tregu normal dhe në kohë krize.
- Risqet emergjente dhe akumulimi kompleks

Rëndësia e këtij evenimenti qëndronte në një azhurnim të mëtejshëm dhe shkëmbim eksperience me Institucionin tonë, për risigurimet dhe sidomos për mbikëqyrjen e tyre. Një nga këndvështrimet tepër interesante dhe gjithashtu tepër aktuale ishte trajtimi i risigurimeve në kushtet e tregut në kohë krize.

Zhvillohet trajnimi për "Transpozimin e Aquis"

Gjatë periudhës 29-30 shtator, Ministria e Integritit, në bashkëpunim me Institutin Gjerman In Went, zhvilloi trajnimin për "Transpozimin e Aquis" (Përafrim i Akteve Komunitare) në kuadër të programit "Shqipëria dhe Marrëveshja e Stabilizimit Asociimit, mbi zbatimin e MSA".

Qëllimi i trajnimit ishte forcimi i mëtejshëm i kapaciteteve të institucioneve qendrore në vend për çështjet që lidhen me procesin e përafrimit të legjislacionit vendas me atë të huaj.

Në këtë trajnim ishin të ftuar ekspert të ndryshëm ndërkombëtar, si nga vendet anëtare të Bashkimit Evropian, ashtu dhe nga vendet candidate të



rajonit për t'u bërë anëtare të BE-së.

Trajnimi u fokusa në tema si: procesi i transpozimit të akteve të huaja në legjislacionin vendas, eksperiencia e vendeve fqinje kandidate të BE-së (Sllovenisë dhe Maqedonisë), praktikat më të suksesshme në përafrimin e legjislacionit të BE-së, etj.

Në këtë takim, pati edhe diskutime nga ana e pjesëmarrësve, të cilat u fokusuan më shumë në problemet e ndryshme që mund të lindin gjatë procesit të përafrimit të akteve të huaja me legjislacionin vendas dhe sfidat e ardhshme gjatë procesit të integritimit.

Prezantimet e përfaqësuesve të huaj u ndoqën edhe me prezantimet e homologëve të tyre shqiptarë, të cilat shpjeguan ecurinë dhe reformat shqiptare që do të ndërmerren në fushën e legjislacionit vendas dhe përafrimin e aqis, në kuadër të përmbushjes së angazhimeve të ndërrmarra nga Shqipëria me nënshkrimin e MSA-së.

Edukimi i konsumatorit

Ruajtja e besimit të grupeve të interesit në kohë të vështira:

Disa reflektime thelbësore nga këndvështrimi i krizës së kreditit.

(Pjesë e shkëputur nga: The Geneva Papers on Risk and Insurance Issues and practice, Vëllimi 33, nr. 1, janar 2009)

Parathënie

Kriza në tregun e kreditit me cilësi të ulët, e cila goditi Shtetet e Bashkuara në verën e vitit 2007 dhe degjeneroi në një çrregullim total global financiar në vjeshtën e vitit 2008, ka dhënë një

goditje të rëndë në tregun e sigurimeve. Disa aktorë të industrisë, të cilët zotëronin pjesë të konsiderueshme të tregut financiar dhe të operacioneve bankare, u dëmtuan rëndë nga keqësimi dramatik i kushteve globale të kreditit dhe pësuan humbje të mëdha që kërkonin mbështetjen e qeverive ose dhe masa shpëtimi nga to (bail – out measures).

Këto ishin më shumë përjashtime të jashtëzakonshme, sesa një rregull. Pjesa më e madhe e sigurveve dhe risigurveve ndjenë ndikimin e krizës së kreditit nga humbjet e investimeve të realizuara dhe ato të porealizuara, si dhe nga rritja e dëmeve të sigurimit, si rrjedhojë e përgjegjësive dhe gabimeve të drejtorëve dhe menaxherëve dhe e linjave të biznesit që përfshijnë sigurimin e gabimeve dhe neglizhencës. Duke qenë se sigurvezit janë menaxherë institucionalë të rëndësishëm të aseteve dhe nënshkrues të risqeve të përgjegjësive, këto humbje nuk erdhën si surprizë dhe ishin, në pjesën më të madhe të tyre, të mirë përfshirë në skenarët dhe modelet e riskut të korporatave. Niveli i aftësisë paguese i pjesës më të madhe të shoqërive të sigurimit, e përballuan cunamin financiar dhe industria në tërësi nuk paraqiti një kërcënim sistematik për sistemin financiar global, në kontrast të plotë me sektorin bankar.

Ky vlerësim relativisht i thjeshtë, pavarësisht imazhit dhe reputacionit të industrisë së sigurimeve kanë pësuar një goditje, dhe grupet e interesit me sytë nga e ardhmja u tronditën nga ish ikona të industrisë të tilla si AIG dhe Fortis, kompani të cilat dështuan nga veprime të tyre të cilat nuk lidheshin me veprimtarinë e sigurimeve. Besimi i policëmbajtësve, investitorëve dhe i të punësuarve në këtë sektor është dëmtuar – dhe fakti që aktorët e shërbimeve të tjera financiare

kanë vuajtur madje në një shkallë mjaft të gjerë është një ngushëllim i ftohtë, në rastin më të mirë. Këto humbje në reputacion dhe besim paraqesin një kërcënim të jashtëzakonshëm për një industri e cila ngrihet mbi bazën e shitjes së kontigjenteve të premtimeve për të paguar dhe është, si rrjedhim, e bazuar në nivelin e besimit dhe të reputacionit të siguruar nga grupet e interesit të tyre.

Në kuadër të sfondit të krizës së kreditit, studimi i mëposhtëm hedh një vështrim në rolin kryesor që luan koncepti i besimit dhe reputacionit në industrinë e sigurimeve, ofrohen disa rekomandime specifike për menaxherët, të marrin në konsideratë në mënyrë që të mbrojnë këto asete të paprekshme, (besimi dhe reputacioni) të domosdoshme në momentet e rënies së besimit, të ngrirjes së tregjeve të kreditit dhe të ekonomive të bazuara në kontrata. Padyshim, në krahasim me bankat, siguruesit janë më pak të prekshëm nga rreziku i falimentimit, nga rënia e papritur e besimit, duke qenë se policëmbajtësit paguajnë primet në fillim dhe, në përgjithësi, nuk ushtrojnë një ndikim të drejtpërdrejtë në nivelin e dëmeve. Megjithatë, nga një perspektivë afatgjatë, ruajtja e besimit në përgjithësi tek industria dhe në veçanti në kompanitë e tyre respektive, mund të shikohet si objektivi më themelor që duhet të përmbushë një menaxher sigurimesh.

Roli i konceptit të besimit dhe reputacionit në sigurime

Për qëllime të këtij studimi, besimi në një organizatë është përcaktuar si “një bast për sasinë e saj të veprimeve në të ardhmen”, me katër faktorë kryesorë të cilët e mbështesin atë: (1) reputacioni, p.sh. “një paketë gjithëpërfshirëse e perceptimeve, opinioneve dhe pritshmërive të qëndrueshme të aksionarëve”, (2) performanca, (3)

përgjegjshmëria, (4) paraqitja.

- *Koncepti i reputacionit* është, pa dyshim, i lidhur shumë ngushtë me atë të besueshmërisë edhe pse kanë dallime thelbësore, ndërkohë që reputacioni mund të konsiderohet si një fenomen publik, kolektiv, besimi qartësisht është një këndvështrim subjektiv dhe individual i besueshmërisë në një organizatë.
- *Performanca* është një tjetër përcaktues i rëndësishëm i besimit. Besimi nuk do të jetë i qëndrueshëm nëse performanca e korporatës dështon për të përmbushur pritshmërinë e aksionarëve. Ky konstatim i thjeshtë sugjeron se detyra e krijimit dhe e ruajtjes së besimit të aksionarëve bie fillimisht dhe direkt tek drejtuesit kryesorë, më tepër se tek funksionet mbështetëse siç janë Marrëdhëniet me Publikun të Korporatës, Marrëdhëniet me Investitorët dhe Burimet Njerëzore.
- *Përgjegjshmëria* luan një rol kryesor çdo herë që grupet e interesit ndërveprojnë direkt me një organizatë. Caktimi dhe pasja e një personi i cili ka autoritetin përkatës që të trajtojë kërkesat e një aksionari ose të adresojë një nevojë specifike të tij, është e një rëndësie të veçantë për organizatat e mëdha dhe komplekse të cilat lehtësisht mund të rrezikojnë kapitalin besim (trust kapital) për një mungesë të perceptuar të përgjegjësisë.
- *Paraqitja* është elementi që jep kontributin më të vogël në besim. Është e një rëndësie të veçantë për industrinë e sigurimeve për vetë faktin që ajo shet shërbime të paprekshme dhe abstrakte. Një paraqitje e cila përçon një imazh të prekshëm dhe të pëlqyeshëm, p.sh. nëpërmjet fytyrave të njerëzve të shfaqur në faqen e internetit të një organizate, mund të përbëjë

një kontribut të rëndësishëm në krijimin e besimit.

Është e padiskutueshme që besimi është një përbërës i domosdoshëm në biznesin e sigurimeve. Siguruesit në fakt operojnë në “biznesin e besimit”. Ata shesin premtime se do të paguajnë, jo më shpesh sesa në një pikë të largët në të ardhmen. Nga perspektiva e një policëmbajtësi, gadishmëria dhe aftësia e siguruesve për të përmbushur këto premtime nuk mund të vlerësohet deri në momentin kur një dëm ankimohet ose zgjidhet. Performanca e siguruesit mund të vëzhgohet vetëm në momentin e nënshkrimit të një police sigurimi. Shumëllojshmëria e informacionit e bën të vështirë për policëmbajtësin të gjykojë menjëherë dhe të vlerësojë vlerën e premtuar për t’u paguar nga siguruesi. Kur ndodh kjo, reputacioni, performanca, përgjegjshmëria dhe paraqitja e një kompanie sigurimesh, janë të rëndësishme në gjenerimin e besimit tek policëmbajtësit. Veçanërisht kjo është e vërtetë për linjat e biznesit në të cilat periudhat e shlyerjes mund të shtrihen në dekada, siç janë policat e anuiteteve (annuities policies). Për të vazhduar, për industrinë e sigurimeve, besimi i policëmbajtësve dhe i palëve të tjera të interesuara është një kusht i nevojshëm për vazhdimësinë e biznesit.

Ruajtja e besimit në kohë të vështira

Si mundet një kompani sigurimi e qëndrueshme dhe e mirë performuar të ruajë besimin e grupeve të interesit në periudha të çrregullimit të tregut? Si mund të parandalohet apo minimizohen dëmet anësore nga një keqësim i përgjithshëm i ndjesisë për tregjet? Si mund një kompani të mënjanojë veten nga një krizë e përgjithshme e besimit që ndikon në industrinë e shërbimeve financiare? Për të gjitha këto pyetje sugjerohet një përgjigje

të thjeshtë: “Në mënyrë të vazhdueshme jepni premtimin tuaj dhe dyfishoni përpjekjet tuaja të komunikimit”.

Nga një perspektivë ekonomike, besimi i ka rrënjët në ndërveprime të përsëritura, i cili i çon grupet e interesit të presin nga një kompani të funksionojë dhe komunikojë në një mënyrë të caktuar. Për këtë arsye performanca dhe komunikimi mund të konsiderohen si elementët kryesorë për çdo metodë sistematike për krijimin e besimit dhe reputacionit, si dhe për ruajtjen e këtyre asetëve në kohë krizash. Pjesa më e madhe e kompanive të sigurimit kanë përjetuar relativisht në mënyrë të ndjeshme stuhinë e krizës së tregut të kredive me cilësi të ulët dhe të asaj që pasoi, krizës financiare. Fitimet kanë rënë ndjeshëm, por nivelet e kapitalit kanë mbetur kryesisht të paprekura. Megjithatë, vështirësitë e disa ish ikonave të industrisë globale të sigurimeve dhe dimensionet dramatike të krizës bankare kanë çuar në një përhapje të pasigurisë të grupeve të interesit në sigurime. Investitorët i japin probabilitet të lartë të mospagimit të sigurimit të letrave me vlerë, policëmbajtësit janë të shqetësuar rreth aftësisë pagueuse të dëmeve të kompanive ku ata janë siguruar dhe punonjësit janë të shqetësuar në lidhje me vendet e tyre të punës dhe të demoralizuar prej shkatërrimeve publike të financave globale. Nuk ka dyshim se reputacioni i industrisë së sigurimeve, si një e tërë, ka vuajtur nga pasojat e krizës financiare dhe performanca e dobët e sektorit bankar. Në një mjedis të tillë, kompanitë të cilat kanë sukses në ruajtjen e besimit të grupeve të interesit dhe të cilat arrijnë të minimizojnë efektet e jashtme që rrjedhin nga ndjesia e përgjithshme e publikut, kanë përfitime të mëdha pasi investitorët, konsumatorët dhe punonjësit mund të dëmtohen nga konkurrenca e perceptuar në një mënyrë më pak të favorshme. Në seksionet e mëposhtme

do arrihet përpjekja për të vëmë në zbatim rekomandimin: “Në mënyrë të vazhdueshme jepni premtimin tuaj dhe dyfishoni përpjekjet tuaja të komunikimit”.

Roli i performancës të korporatës Proceset kryesore të biznesit

Kushti i domosdoshëm për ruajtjen e besimit të grupeve të interesit në kohë të vështira është ruajtja e performancës së korporatës në nivelet e pritshme. Për aq kohë ekziston shqetësimi për besimin e policëmbajtësit, një rishikim sistematik dhe kritik i proceseve kryesore të biznesit është metoda më premtuese për çdo kompani sigurimi. A vazhdohet të japen produkte të përsosur dhe me një drejtim novator apo shkohet drejt paralelizmit nga kriza? A ruhen standardet e shitjes apo lejohet që standardet e marketingut të bien? A i përmbahen standardeve të marrjes në sigurim apo fillohen të bëhen kompromise për të mbrojtur pjesën e tregut? A vazhdohet në zgjidhjen e dëmeve me shpejtësi apo tundohet në ngadalësimin e procesit për të futur pengesa burokratike?

Me fjalë të tjera: a vazhdohet që gjithë këto elementë të zinxhirit të vlerave të funksionojnë në mënyrë të tillë që të nxiste grupet e interesit të vepronin në favor të “vinin bast për kontigjentet e veprimeve të ardhshme të kompanisë”? Sigurisht, të mbajturit e standardeve të performancës në kohë krize dhe të kufizuarit në shpenzime nga korporatat është një sugjerim i nevojshëm duke qenë se buxhetet disponibël kanë shumë të ngjarë të reduktohen. Gjithsesi, secila kompani duhet të vlerësojë me kujdes efektet potenciale të cilat dëmtojnë besimin e policëmbajtësve, duke bërë shkurtime jo diskriminuese në pjesët kryesore të zinxhirit të vlerave, çka janë ato që grupet e interesit përjetojnë në marrëdhëniet e tyre me

kompaninë.

Nga një perspektivë e marrëdhënive të investitorëve vlen i njëjti arsyetim: cilat janë kostot dhe përfitimet që i përshtaten një krize; shkurtimi i pagesave të dividendit, pezullimi i programeve të riblerjeve të aksioneve ose tërheqja e udhëzimeve të mëparshme të performancës.

Proceset kryesore të korporatave

Përveç proceseve thelbësore të bizneseve, ekziston dhe një dimension tjetër thelbësor në krijimin dhe ruajtjen e besimit: proceset kryesore të korporatave të tilla si qeverisja e korporatave (corporate governance), transparenca (dhënia e informacionit) dhe etika. Çfarë kontrollesh dhe ekuilibrash ekzistojnë ndërmjet Bordit të Drejtorëve dhe stafit ekzekutiv të një organizate? Si janë të analizuar risku operacional, i tregut dhe ai i kreditit, si raportohen brenda dhe jashtë organizatës, si kontrollohen dhe çfarë masash merren për to? Si janë të ndërtuara skemat e kompensimit dhe si janë të përshtatura me interesat afatgjatë të grupeve të interesit të kompanisë? Cilat janë standardet e etikës të cilat drejtojnë menaxherët e kompanisë? Këto pyetje kërkojnë përgjigje bindëse, të hapura dhe periodike për të ruajtur kapitalin e besimit në kohë të turbullta.

Roli i komunikimit të korporatës

Në kohë krize, dëshira e grupeve të interesit për informacion të çastit, gjithëpërfshirës, transparent dhe të kuptueshëm rritet në mënyrë të dukshme. Atëherë, përpjekjet e komunikimit të korporatës marrin një rol kritik duke qenë se kriza e ashpër e industrisë mund të shkaktojë efekte të humbjes së besimit tek konsumatorët, madje dhe në ato kompani të cilat arritën të dalin relativisht pa u dëmtuar nga çrregullimet e përgjithshme të



tregut. Në situatat e panikut dhe të dëshpërimit edhe rezervat më të mëdha të kapitalit të besimit duket se janë të rrezikuara. Ruajtja e performancës e biznesit kryesor dhe të proceseve të korporatës, siç është përshkruar në seksionin më sipër, si rrjedhim, është vetëm një kusht i domosdoshëm për të ruajtur besimin në kohë çrregullimesh. Kushti i mjaftueshmërisë është një përjasje e komunikimit, i cili merr në konsideratë nevojat specifike të grupeve të interesit për informacion dhe risqet që dalin nga sjellje irracionale kolektive të krijuara nga gjendje paniku të kudogjendur dhe nga dëshpërimi. Spektri i masave që duhet të hartohen dhe zbatohen shtrihet nga prania në media të përshtatshme, përdorimi i instrumenteve të teknologjisë së informacionit dhe materiale për punonjësit e shërbimit të klientit.

Në seksionet e mëposhtme paraqiten disa faktorë kryesorë të suksesit të menaxhimit të komunikimit të korporatës duke synuar ruajtjen e një drejtimi të mirë të besimit dhe reputacionit të një kompanie sigurimesh në kohëra të një krize të ashpër të industrisë.

Shpejtësia

Kriza e kreditit ka treguar se edhe institucionet me emër dhe të respektuara mund ta gjejnë veten në prag të rrënimit brenda disa ditëve, madje edhe orëve. Në tregjet e shqetësuara dhe të pushtuara nga paniku, një mënyrë komunikimi 24/7 (24 orë në 7 ditë të javës) është e një rëndësie jetike. Që kjo të funksionojë, proceset e brendshme vendimmarrëse duhet të jenë të mirë përcaktuara, të sigurojnë një përgjigje të menjëhershme sfidave që sjellin zhvillimet më të fundit, si për shembull lajmi për një kompani me një paaftësi paguese të pashmangshme, i cili përhapet me shpejtësinë e dritës. Aksesit direkt i specialistëve të komunikimit të kompanisë tek CEO dhe Kryetari,

është i domosdoshëm dhe është thelbësor për menaxhimin e riskut të komunikimit.

Duke qenë se shpejtësia nuk duhet të vijë si kosto e cilësisë dhe maturisë, kompanitë janë të mirë këshilluara të përgatiten për një numër maksimal të pasigurive që mund të dalin të lidhura me komunikimet përpara se ato të shfaqen, për shembull të pasurit e deklaratave për çështje kritike siç janë shkrirjet dhe blerjet, aftësia paguese, likuiditeti, ndryshimet në menaxhimin e lartë, veprimet e rregullatorit dhe vendimet e agjencive vlerësuese.

Sidoqoftë, këto kërkesa janë përmbushur ose jo, mund të vendosin fatin e një banke në rastin kur ajo përballlet me një tërheqje të përgjithshme dhe të njëkohshme nga depozituesit. Siguruesit, zakonisht, janë në një pozicion më komod duke qenë se kontratat janë më të vështira për t'u anuluar nga ana e policëmbajtësve. Megjithatë, shpejtësia ka rëndësi, sidomos në sigurimin e jetës, në të cilën të drejtat e anulimit ekzistojnë. Për sa u përket aksionarëve, gjithsesi, siguruesit përballen me të njëjtën sfidë si industritë e tjera në kushtet e një tregu të mbërthyer nga kriza: elimino problemet kur ato lindin ose përballu me likuidim masiv.

Transparenca dhe thjeshtësia

Një mësim tjetër thelbësor nga kriza e kreditit është nevoja për përmirësime të konsiderueshme për një transparencë kuptimplotë dhe të kuptueshme. Kompleksiteti dhe jokuptueshmëria e disa produkteve financiare është rritur në përmasa të tilla që madje edhe nivelet më të larta të financierëve dështuan në të ndjekurit e ritmit të zhvillimit të tyre, duke mos përmendur investitorët e zakonshëm ose publikun në përgjithësi. Mbrapa këtij sfondi, transparenca dhe thjeshtësia janë kthyer në modë, në të dy aspektet, edhe të veçorive të produkteve edhe

atë të komunikimit. “Të mbash gjërat në rregull dhe thjeshtë” do të jetë faktori kyç i suksesit duke qenë se investitorët, policëmbajtësit, të punësuarit dhe grupet e interesit kanë humbur besimin në struktura dhe formula komplekse dhe konfidenciale. Për siguruesit, kjo është një sfidë afatgjatë. Ata janë kritikuar vazhdimisht nga grupet të ndryshme të interesit, për paaftësinë e tyre për të komunikuar me transparencë dhe në mënyrë të kuptueshme. Në mënyrë të diskutueshme, këto dobësi kanë dëmtuar shitjet dhe kanë rritur koston e kapitalit. Në kohë krize, mungesa të këtij lloji në komunikim mund të shfaqen akoma me më shumë kosto. Shmangia e këtyre kostove mund të paraqesë një iniciativë të fuqishme dhe thelbësore për komunikim në industrinë e sigurimeve. Përveç kësaj, një mungesë e vazhdueshme e transparencës dhe thjeshtësisë paraqitet si një kërcënim për zgjatjen e situatës aktuale, të një mos besueshmërie e papërjetuar më parë e publikut e rritur në linjë me daljen e produkteve të reja financiare. Në afat të gjatë, ky mund të vërtetohet të jetë faktori me ndikimin më të madh në kosto për kompanitë dhe grupet e interesit e tyre.

Qëndrueshmëria

Një “rregull i artë” për komunikimin e korporatës është të përcjellë një sërë mesazhesh tek të gjithë grupet e interesit. Ndryshimet duhet të kufizohen tek këndvështrimi, sofistikimi dhe niveli i detajeve të mesazhit, por asnjëherë të shtrihen deri në thelbin e tij. Në kohëra të një funksionimi të qetë, një komunikim i qëndrueshëm do të ndihmonte kompanitë të maksimizonin besueshmërinë dhe reputacionin e tyre tek grupet e interesit. Në kohë krize, interesimi është më i lartë: komunikimi i paqëndrueshëm shfaqet të nxitë pasiguri

tek grupet e interesit dhe mund të shkaktojë çrregullime dhe sjellje irracionale të dukshme në dëm të kompanisë.

Përveç përmbajtjes, qëndrueshmëria ka lidhje me kohën. Idealisht, të gjithë grupeve kryesore të interesit, duhet t’u sigurohet njëherazi një informacion i duhur dhe i përgatitur në mënyrë të përshtatshme. Nga një këndvështrim ligjor, dhunimi i këtij parimi për hir të një informacioni mbi luhatsmërinë e çmimit të aksioneve, mund të rezultojë në masa për informacion të padrejtë, sanksione nga mbikëqyrësit e tregjeve të kapitalit dhe një humbje në reputacion në tregjet e kapitalit. Nga një këndvështrim i komunikimit të brendshëm, një maksimum qëndrueshmërie në dhënien e mesazhit është kryesore për të ruajtur besimin dhe moralin e stafit, veçanërisht në kohë krizash. Ajo ka një efekt shkatërrues në angazhimin dhe motivimin e punonjësve për të mësuar lajme kryesore rreth kompanisë së tyre nga gazetatat. Dukshëm, të arrish domosdoshmërinë e qëndrueshmërisë, paraqet një sforcim thelbësor në funksionin e komunikimit të kompanisë. Koordinimi i mesazheve dhe koha e dhënies së tyre është kërkesë, por ato janë kushte paraprake për një komunikim të suksesshëm të krizës.

Për këtë numër punuan:

E. Shehi, R. Guri, R. Eltari, E. Sherri,
E. Zalta, K. Haxhi, E. Kokona