

**POSTA SHQIPTARE**  
**RREGULLORE**  
**“PËR ADMINISTRIMIN E RREZIKUT OPERACIONAL”**

**Kreu I**

**Të përgjithshme**

**Neni 1**  
**Objekti**

Objekti i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kërkesave dhe rregullave për administrimin e rrezikut operacional në veprimtarinë bankare dhe financiare nga Posta Shqiptare.

**Neni 2**  
**Baza juridike**

Kjo rregullore nxirret në bazë dhe për zbatim të:

- nenit 12 shkronja “a” dhe neni 43, shkronja “c” të ligjit nr. 8269 datë 23.12.1997 “Për Bankën e Shqipërisë”, i ndryshuar;
- nenit 57, pika 4 dhe neni 58, pika 1, shkronja “c” dhe neni 126 të ligjit nr. 9662, datë 18.12.2006 “Për bankat në Republikën e Shqipërisë”, i cili këtu e më poshtë në këtë rregullore do të quhet “ligji për bankat”;
- nenit 46 dhe neni 47, pika 2 të ligjit nr. 8782 datë 03.05.2001 “Për Shoqëritë e Kursim-Kreditit”, i ndryshuar.

**Neni 3**  
**Përkufizime**

Për qëllime të zbatimit të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm do të kenë këto kuptime:

- “rrezik operacional” – është mundësia që subjekti të pësojë humbje financiare si rezultat i papërshtatshmërisë ose dështimit të proceseve të brendshme dhe të sistemeve, gabimeve njerëzore, ose i ngjarjeve të jashtme. Rreziku operacional përfshin dhe rrezikun ligjor, por përjashton rrezikun reputacional dhe strategjik. Për qëllime të sistemit të brendshëm të administrimit të rrezikut operacional, subjektet mund të përcaktojnë përkufizime më të specifikuar të këtij rreziku, me kusht që ato të përmbajnë minimalisht elementët e përkufizimit të kësaj rregulloreje;
- “rrezik ligjor” – është mundësia që subjekti të pësojë humbje financiare si rezultat i moszbatimit ose zbatimit në mënyrën jo të duhur të detyrimeve ligjore dhe/ose kontraktuale, duke përfshirë dhe procedura të tjera ligjore të cilat mund të

ndikojnë negativisht në rezultatin financiar duke mbartur rrezikun e humbjeve financiare në veprimtarinë e subjekteve;

- “rrezik strategjik” – është mundësia që subjekti të pësojë humbje financiare si rezultat i vendimmarrjes/ve strategjike të papërshtatshme apo jo të mirëstudiuara në veprimtarinë e subjektit/eve;
- “rrezik reputacional” – është mundësia që subjekti të pësojë humbje financiare të shkaktuara nga rënia e reputacionit në veprimtarinë e subjektit/eve si rrjedhojë e opinionit negativ të publikut ndaj subjektit/eve.

## **Neni 4**

### **Përgjegjësitë e Drejtorise se Shoqerise**

**4.1.** Drejtoria e Shoqerise është organi përgjegjës për krijimin dhe zhvillimin e sistemit të administrimit të rrezikut operacional, të parashikuar në nenin 5 dhe 6 të kësaj rregulloreje.

**4.2.** Drejtoria e Shoqerise, në kuadër të administrimit të rrezikut operacional, është përgjegjëse për:

- miratimin e politikave dhe procedurave përkatëse për administrimin e rrezikut operacional;
- ngritjen e një strukture administrimi të aftë për zbatimin e akteve rregullative të brendshme të subjektit për administrimin e rrezikut operacional;
- përcaktimin e qartë të ndarjes së përgjegjësive dhe linjave të raportimit midis funksioneve të kontrollit të rrezikut operacional, linjave të biznesit dhe funksioneve mbështetëse;
- Rishikimin në mënyrë periodike të akteve rregullative të Postes Shqiptare për administrimin e rrezikut operacional me qëllim administrimin e rrezeve operative që rrjedhin nga ndryshimet e tregut dhe faktorët e tjerë të jashtëm, si dhe ato rreze operative që lidhen me produktet, veprimtaritë ose sistemet e reja. Procesi i rishikimit synon vlerësimin dhe përzgjedhjen e praktikave më të mira të administrimit të rrezikut operacional, të përshtatshme për veprimtaritë, sistemet dhe proceset e Postes Shqiptare.
- siguron që sistemi për administrimin e rrezikut operacional i nënshtrohet një procesi efektiv dhe gjithëpërfshirës të kontrollit të brendshëm nga një personel i pavarur, i kualifikuar dhe i përgjegjshëm.
- Komunikimin në mënyrë të qartë të punonjësit e të gjitha niveleve, veçanërisht në njësitë që janë të ekspozuara ndaj rrezikut operacional, të politikës së subjektit për administrimin e rrezikut operacional;
- Drejtimin e veprimtarisë bankare dhe/ose financiare të subjektit nga personel i kualifikuar, me përvojë, dhe aftësi teknike të nevojshme;
- Të siguroar që personeli përgjegjës për monitorimin e zbatimit të politikës së administrimit të rrezikut operacional, të jetë i pavarur nga njësitë që ata mbikëqyrin;
- Sigurimin e dokumentimit të politikave, proceseve dhe procedurave që lidhen me teknologjitë e përparuara, të cilat, në veçanti mbështesin transaksionet me vlera të larta.

## **Neni 5**

### **Struktura e manaxhimit te rrezikut operacional**

**5.1.** Drejtorite e strukturave ne Drejtorine e Pergjithshme te Shoqerise jane pergjegjese per zbatimin e akteve te brendshme rregullative per administrimin e rrezikut operacional te subjektit, te miratuara nga Drejtoria e Shoqerise.

#### **5.2. Pergjegjesite e Personelit Pergjegjes per manaxhimin e rrezikut operacional**

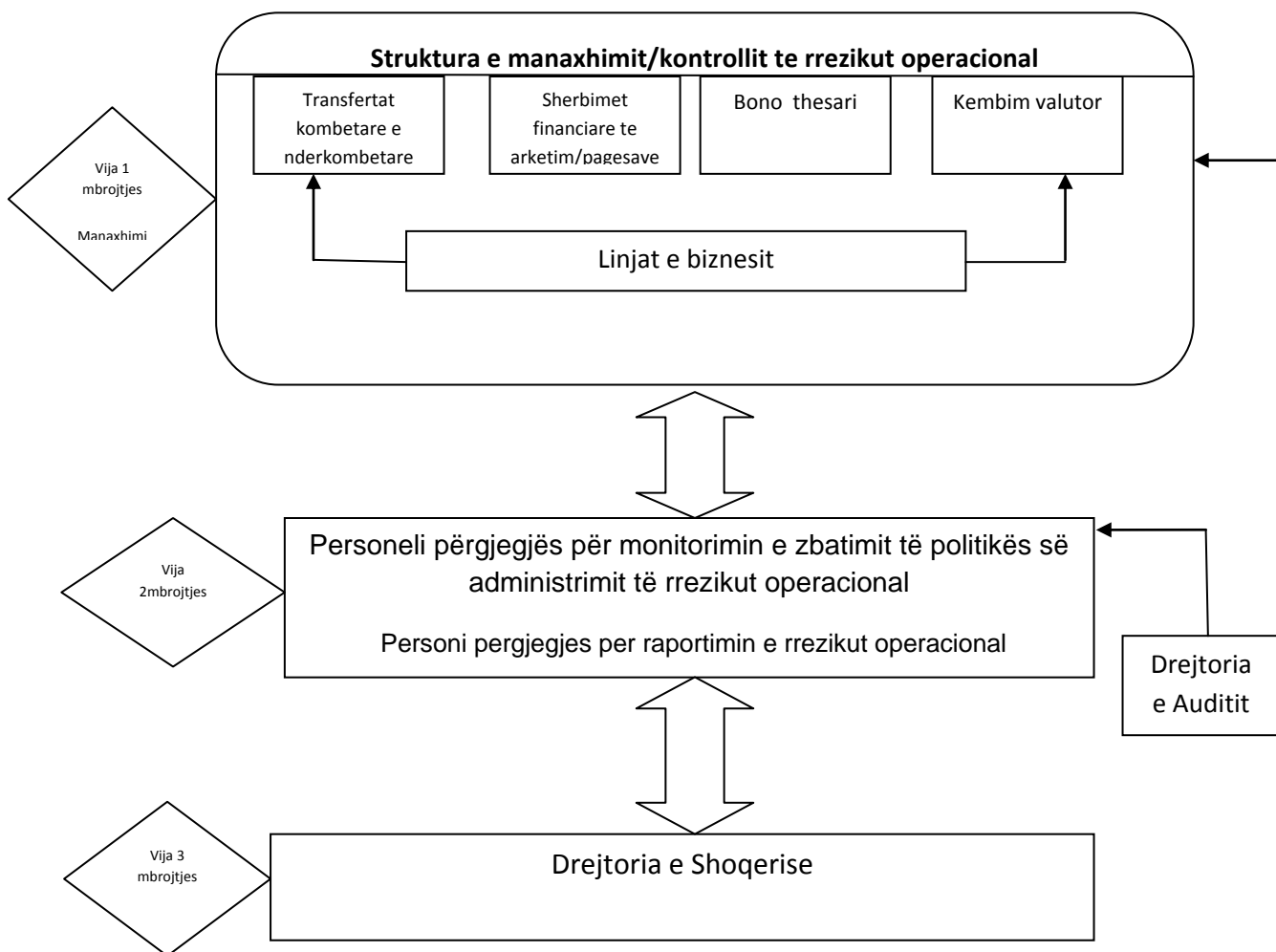
Personeli pergjegjes per zbatimin dhe monitorimin e zbatimit te rregullores se administrimit te rrezikut operacional, perbehet nga persona te caktuar brenda drejtorive te; Drejtorise se Sherbimeve Bankare e Financiare, Drejtorise se IT, Drejtorise se Auditit, Drejtorise se Finances dhe Kontabilitetit, Drejtorise se Burimeve Njerezore dhe Drejtorise e Sigurimit te Standarteve dhe cilesise se sherbimit postar. Ky personel, pervec detyrave te ngarkuara ne Rregulloren e Brendshme te funksionit te Postes Shqiptare, ne funksion te kesaj rregulloreje eshte pergjegjës edhe për:

- zbatimin e politikave, proceseve dhe procedurave për administrimin e rrezikut operacional në të gjitha shërbimet/produktet, veprimtaritë, proceset dhe sistemet me rëndësi për subjektin;
- zbatimin në vazhdimësi të akteve të brendshme për administrimin e rrezikut operacional;
- zbatimin e përgjegjësive dhe zhvillimin e linjave të raportimit për të inkurajuar dhe për të ruajtur llogaridhënien, për të siguruar burimet financiare dhe njerëzore të duhura për administrimin efektiv të rrezikut operacional;

Pozicionet e personave perkates si personel pergjegjes brenda cdo Drejtorie ne funksion të administrimit të rrezikut operacional, percaktohen ne Rregulloren e Brendshme te Shoqerise.

#### **5.3. Pergjegjesite e personit pergjegjes per monitorimin e zbatimit të politikës së administrimit të rrezikut operacional dhe raportimin e tij.**

Personi pergjegjes per monitorimin e zbatimit të politikës së administrimit të rrezikut operacional dhe raportimin e tij, caktohet nga Drejtoria e Shoqerise. Ky person eshte punonjes i linjave te biznesit, person pergjegjes per marrjen e rrezikut. Detyra e personit pergjegjes perfshin: vlerësimin e rrezikut, ndjekjen e humbjeve, riinxhinieringun e proceseve te biznesit, rishkrimin përshkrimeve te punës, përcaktimin dhe reagimin në mënyrë aktive mbi pragjet e Treguesve Kyc te Rrezikut. Personi pergjegjes raporton ne baze 3 mujore ne Drejtorine e Shoqerise bazuar ne performancat e Treguesve Kyc te Rrezikut lidhur me vetevleresimin e tyre sipas cdo Drejtorie respektive.



## Neni 6 Sistemi i administrimit të rrezikut operacional

**6.1.** Posta Shqiptare, krijon dhe zhvillon një sistem të brendshëm të përshtatshëm (politika, procedura, rregulla dhe teknika) për administrimin e rrezikut operacional. Ky sistem ka për qëllim të sigurojë identifikimin, vlerësimin, kontrollin dhe monitorimin në vazhdimësi dhe tërësi të rrezikut operacional.

Sistemi i administrimit të rrezikut operacional të Postes Shqiptare përmban elementët e mëposhtëm:

- përcaktimin, në funksion/varësi të madhësisë dhe veprimtarisë së saj, se çfarë përbën rrezik operacional për Posten Shqiptare;
- tërësinë e ngjarjeve të pritshme që mund të shkaktojnë rreziqe operationale me rëndësi materiale për Posten Shqiptare (duke përfshirë ato të përcaktuara në aneksin 1 të kësaj rregulloreje);

- politikat për identifikimin, vlerësimin, monitorimin dhe kontrollin ose zbutjen e këtij rreziku, duke përfshirë dhe specifikuar (kur është e mundur) dhe kufijtë e lejuar të rrezikut operacional;
- veprimet më me përparësi për Posten Shqiptare në procesin e administrimit të rrezikut operacional, duke përfshirë dhe shkallën dhe mënyrën e transferimit të këtij rreziku jashtë subjektit.

## 6.2. Ngjarjet e rrezikut operacional që mund të shkaktojnë humbje të rëndësishme për Posten Shqiptare përfshijnë:

- **Mashtrim i brendshëm;** p.sh; raportime të gabuara dhe me dashje në lidhje me pozicionet e subjektit, shkatërrim i qëllimshëm i aktiveve të subjektit, vjedhje, grabitje, zhvatje, përvetësime në subject, falsifikime
- **Mashtrim i jashtëm;** p.sh; vjedhjet dhe grabitjet; falsifikimet; dëmtimet e qëllimshme të sistemeve kompjuterike (*Hacking damage*); vjedhjet e informacionit
- **Praktikat e punësimit dhe të sigurisë në punë;** p.sh; kompensimin e pretendimeve të punonjësve (shembull: ngjarjet e diskriminimit etj.); përfundimin e gabuar (të padrejtë) të kontratës/ave të punësimit; shkeljet e rregullave të shëndetit dhe sigurisë.
- **Klientët, produktet dhe praktika të veprimtarive;** p.sh; shkelje të detyrave të besuara (në mirëbesim); keqpërdorim i informacionit konfidencial të klientit; pastrim parash; gabime njerëzore, tejkalim të kufijve të ekspozimit ndaj klientit.
- **Dëmtime fizike të aktiveve;** p.sh. katastrofa natyrore të cilat përfshijnë (tërmete, zjarr, përmbytje etj); terrorizëm; vandalizma.
- **Ndërprerja e aktivitetit dhe dështimi i sistemeve;** p.sh; dështimin e plotë ose të pjesshëm të pajisjeve ose programeve; probleme të telekomunikacionit; ndërprerje të shërbimeve;
- **Ekzekutimi, shpërndarja dhe administrimi i proceseve;** p.sh; mangësi në komunikim; gabime në hedhjen e të dhënave (shembull: të dhëna të gabuara); mosrespektimi i afateve ose përgjegjësi; keqfunksionim i moduleve/sistemeve; gabime në kontabilitet; gabime në raportim; mangësi në dokumentacionin ligjor; mosmarrëveshje me palët e treta; mosfunksionim i kontratave të shërbimit me palë të treta sipas kushteve dhe termave të rëna dakord.

### Neni 7

#### Identifikimi dhe vlerësimi i rrezikut operacional

7.1. Posta Shqiptare identifikon dhe vlerëson rrezikun operacional në të gjitha shërbimet/produktet, veprimtaritë, proceset dhe sistemet me rëndësi.

Posta Shqiptare, përpara hedhjes në treg, të shërbimeve/produkteve të reja, kryerjes së veprimtarive apo proceseve të ndryshme, dhe/ose krijimit të sistemeve të reja, siguron zbatimin e procedurave të mjaftueshme dhe të përshtatshme për vlerësimin paraprak të rrezikut operacional që mund të lidhet me to.

Posta Shqiptare identifikon në mënyrë efektive rrezikun operacional duke konsideruar faktorët e brendshëm (të tillë si: struktura e subjektit, natyra e veprimtarive, cilësia e burimeve njerëzore, ndryshimet organizative dhe qarkullimi i punonjësve) dhe faktorët e jashtëm (të tillë si: ndryshimet në industri dhe përparimet teknologjike), të cilët mund të ndikojnë në mënyrë të pafavorshme në arritjen e objektivave të subjektit.

Posta Shqiptare vlerëson ekspozimin që ato kanë ndaj rreziqeve të identifikuara, duke përcaktuar në këtë mënyrë profilin e tyre të rrezikut me qëllim përdorimin efikas të burimeve njerëzore dhe teknike për administrimin e këtyre rreziqeve.

## 7.2 Identifikimi i rrezikut operacional:

Posta Shqiptare përcakton metodat dhe teknikat e tyre për identifikimin dhe vlerësimin e rrezikut operacional. Për identifikimin e ngjarjeve të rrezikut operacional, Posta Shqiptare përdor modelin “tre dimensional”.

### Kategorite e rrezikut operacional:

Proceset e rrezikut		Manaxhimi i rrezikut			Rreziku i jashtëm									
Ekzekutimi, shpërndarja dhe administrimi i procesit	Nderprerja e biznesit	Klientet, produktet dhe praktikat e biznesit	Mashtrimet brendshme dhe vjedhjet	Praktikat punesimit dhe sigurise ne pune	Demtimi i aseteteve	Mashtrimet jashtme								
Gabime te proceseve nierezore	Manaxhimi i te dhenave	Raportimi dhe zbulimet	Infrastruktura dhe sistemet	Besueshmeria	Praktika te pappershtatshme	Aktivite te tregu paautorizuar	Mashtrimet e brendshme dhe viedhjet	Diversiteti dhe diskriminimi	Marrdheniet me punonjesit	Siguria e ambientit	Katastrofat natyrale dhe aksidentet	Demttime me paramendim	Hakera (pirateri) dhe demttime	Mashtrime te jashtme dhe vjedhje

## **Neni 8**

### **Monitorimi i rrezikut operacional**

**8.1.** Posta Shqiptare zhvillon një proces monitorimi periodik të rrezikut operacional dhe të ekspozimeve ndaj këtij rreziku, me qëllim identifikimin e shpejtë dhe plotësimin e mangësive në politikat, proceset dhe procedurat për administrimin e këtij rreziku.

Posta Shqiptare, në realizimin e procesit të monitorimit efektiv dhe të vazhdueshëm të rrezikut operacional:

- përcakton tregues të përshtatshëm që sigurojnë paralajmërim të hershëm të rritjes së rrezikut operacional i cili mund të sjellë humbje në të ardhmen;
- vendos kufij për këta tregues, kur është e mundur, me qëllim krijimin e një procesi efektiv monitorimi, që mund të ndihmojë për të identifikuar rreziqet kryesore dhe me rëndësi për subjektin dhe për t'i mundësuar këtij të fundit monitorimin në kohë të tyre;
- përcakton periodicitetin e procesit të monitorimit, duke marrë në konsideratë shkallën e rrezikut dhe natyrën e ndryshimeve në mjedisin në të cilin operojnë;
- siguron përfshirjen e rezultateve të monitorimit në raportet e rregullta për drejtorinë e shoqërisë.

### **8.2 . Percaktimi i treguesve kyc te rrezikut (TKR)**

Për të patur një performancë afat të gjatë, nevoja për matjen paraprake të rrezikut, bëhet një procedurë e rëndësishme për menaxhimin dhe për të vlerësuar ndikimin e mundshëm të veprimtarisë së kryer dhe rreziqet e mundshme ajo mbart. Vlerësime të tilla janë thelbësore për të menaxhuar perspektivën e rrezikut të kompanisë dhe lehtëson zbulimin me kohë dhe marrjen e masave të duhura për të parandaluar keqfunksionimin. Koha luan një rol të rëndësishëm; sa më shpejt rreziku të identifikohet dhe trajtohet, me tepër mundësi ka për ta shmangur atë dhe të sigurohet veprimi në kohë për të ndihmuar në suksesin afatgjatë të kompanisë. Ndërsa duke përdorur treguesit kryesore të rrezikut, duhet të merren në konsideratë si më poshtë vijon:

- Zgjidhja e drejte e treguesve për të parashikuar problemet e mundshme
- Identifikimi dhe përcaktimi i një treguesi dhe integrimi i tij brenda strukturs së menaxhimit të rrezikut
- Kuptimi i metodave dhe strategjivë për të përdorur me efikasitet TKR
- Të mesojmë si të shmangim subjektivizmin në raportimin e rrezikut operacional
- Zotesia për të shmangur informacione të padobishme për të siguruar vendime të drejta
- Mbledhja e informacioneve të duhur dhe puna me tregues efektiv

### **8.3. Perdorimi i TKR**

Institucionet financiare kanë të bëjnë me shuma të mëdha parash dhe kapitale. Rreziqet me të cilat ato përballen janë jo vetëm financiare, por edhe jo-financiare. Kjo e bën

përdorimin e TKR më të pashmangshëm për këto institucione. Disa nga rreziqet me të cilat përballet Posta Shqiptare si institucion financiar jobanke janë:

- **Rreziku i tregut:** Kjo përfshin rrezikun e humbjeve për shkak të luhatjeve të tregut.
- **Rreziku operacional:** përfshijnë rreziqe me të cilat përballen institucionet financiare në aktivitetin e tyre të përditshëm. Këto rreziqe mund të jetë njerëzore, financiare dhe procedurale.
- **Rreziku mjedisor:** Kjo është epoka e teknologjive të reja, liberalizimit dhe globalizimit në rritje. Edhe pse këta faktorë kanë ndihmuar në rritjen e biznesit, në të njëjtën kohë ata e kanë ekspozuar atë ndaj kërcënimeve të mjedisit.

Treguesit Kyc të Rrezikut (Aneksi 3) ndihmojnë në kapërcimin dhe minimizimin e rreziqeve të tilla. Vlerësime të tilla janë thelbësore për të menaxhuar perspektivën e rrezikut të kompanisë dhe lehtëson zbulimin me kohë dhe marrjen e masave të duhura për të parandaluar keqfunksionimin. Koha luan një rol të rëndësishëm; sa më shpejt rreziku të identifikohet dhe trajtohet, me tepër mundësi ka për ta shmangur atë dhe të sigurohet veprimi në kohë për të ndihmuar në suksesin afatgjatë të kompanisë.

#### **8.4. Kufijte e treguesve kyc të rrezikut (TKR).**

Sistemi i organizimit dhe menaxhimit të TKR është një koncept i ri në vetvete dhe kërkon kuptim dhe strukturim të thellë për të kuptuarit kolektive. Matja e saktë e TKR siguron informacion për Postën Shqiptare, me qëllim minimizimin e gabimeve dhe mirë organizimin e punës në të.

Implementimi i TKR nga Posta Shqiptare është një mjet i ri për të matur efektivitetin e shërbimeve të ofruara dhe i nënshtrohet përditësimit të bazuar në analizën e informacionit të grumbulluar në arkivin e rrezikut operacional.

### **Neni 9**

#### **Raportimi i rrezikut operacional**

**9.1.** Posta Shqiptare zhvillon një proces raportimi periodik të rrezikut operacional dhe të ekspozimeve ndaj këtij rreziku, me qëllim identifikimin e shpejtë dhe plotësimin e mangësive në politikën, proceset dhe procedurat për administrimin e këtij rreziku.

**9.2.** Posta Shqiptare zbaton procedurën të brendshme që sigurojnë raportimin e rregullt për Drejtorinë, të administrimit të rrezikut operacional, përkatësisht nga njësitë e biznesit, nga personeli e personi përgjegjës për menaxhimin e administrimit të rrezikut operacional dhe njësitë e kontrollit të brendshëm.

**9.3.** Raportet e rrezikut operacional përmbajnë si vijon:

- të dhëna për situatën e brendshme financiare, operacionale dhe të respektimit të kufijve të përcaktuar për treguesit e rrezikut, si dhe informacion mbi tregun në lidhje me ngjarjet të cilat janë të rëndësishme për vendimmarrjen;



- një pasqyrë të plotë të çdo problemi të identifikuar dhe udhëzime për veprimet korigjuese në çështje të pazgjidhura.

**9.4.** Posta Shqiptare siguron shpërndarjen e raporteve në të gjitha nivelet e drejtimit dhe tek përfaqësuesit e linjave të biznesit të cilat ndikohen nga problematikat e ngritura në raport. Subjektet analizojnë këto raporte me qëllim përmirësimin e praktikave dhe procedurave ekzistuese dhe hartimin e politikave/praktikave dhe procedurave të reja në administrimin e rrezikut operacional.

## **Neni 10**

### **Kontrolli dhe zbutja e rrezikut operacional**

**10.1.** Posta Shqiptare harton dhe zbaton politika, procese dhe procedura për të kontrolluar dhe/ose zbutur rreziqet operationale me rëndësi materiale.

**10.2.** Posta Shqiptare, në funksion të kontrollit dhe zbutjes së rrezikut operacional:

- harton një sistem procedurash dhe procesesh kontrolli për të siguruar zbatimin e politikave të brendshme për administrimin e rrezikut operacional;
- krijon një sistem të kontrollit të brendshëm efektiv me ndarje të përshtatshme të detyrave;
- siguron, që përveç ndarjes së detyrave, praktikat/proceset e tjera të brendshme të jenë të përshtatshme në kontrollin e rrezikut operacional, duke përfshirë:
  - i. monitorimin nga afër të respektimit të kufijve të caktuar ose kufijve të rrezikut,
  - ii. marrjen e masave mbrojtëse në përdorimin e të dhënave dhe të aktiveve të saj, duke përfshirë dhe lidhjen e kontratave të sigurimit,
  - iii. sigurimin se personeli është i kualifikuar dhe ka ekspertizën e duhur,
  - iv. identifikimin e linjave të biznesit ose të shërbimeve, ku fitimet duket të jenë jashtë pritshmërive të arsyeshme,
  - v. heqjen dorë nga shërbimet me potencial të lartë ekspozimi dhe humbjeje për shkak të rrezikut operacional, dhe
  - vi. verifikimin dhe rakordimin e rregullt të llogarive dhe transaksioneve;
- përdor mjete ose programe për uljen e ekspozimit ndaj ngjarjeve me probabilitet të ulët, por që mund të shkaktojnë ndikim të madh në rezultatin financiar të tyre;
- i kushton vëmendje të veçantë veprimtarive dhe/ose krijimit të produkteve të reja, sidomos kur këto të fundit nuk janë në përputhje me planin e biznesit të tyre;
- i kushtojn vëmendje të veçantë hyrjes në tregje të panjohura të veprimtarive tregtare gjeografikisht larg zyrës qendrore;
- investon në përdorimin e duhur dhe sigurinë e teknologjisë së informacionit, duke treguar kujdesin e duhur në lidhje me rritjen e shkallës së automatizimit të shërbimeve;
- krijojnë politika mbi administrimin e rrezikut që rrjedh nga transferimi i funksioneve dhe/ose përgjegjësive të subjektit të palët e treta.

**10.3.** Posta Shqiptare rishikon periodikisht politikat dhe procedurat e tyre për kontrollin dhe zbutjen e rrezikut operacional, duke synuar përdorimin e strategjive të duhura në përshtatje me profilin e tyre për këtë rrezik, si dhe me rrethanat dhe mjedisin e krijuar.

## **Neni 11**

### **Plani i vazhdimësisë së aktivitetit**

**11.1.** Posta Shqiptare siguron plane të vazhdimësisë së aktivitetit, të cilat kanë për qëllim ushtrimin në mënyrë të pandërprerë të veprimtarive dhe kufizimin e humbjeve të lidhura me rrezikun operacional.

**11.2.** Posta Shqiptare siguron që planet për vazhdimësinë e aktivitetit të jenë pjesë përbërëse e sistemit të administrimit të rrezikut operacional dhe/ose të rreziqeve të tjera.

**11.3.** Posta Shqiptare, për hartimin dhe miratimin e këtyre planeve, përcakton:

- veprimtaritë kryesore, vazhdimësia e të cilave duhet të sigurohet edhe në rastet e emergjencës;
- skenarë/ngjarje, të cilat mund të shkaktojnë ndërprerjen e proceseve dhe/ose veprimtarive kryesore;
- zgjidhje alternative për të ruajtur vazhdimësinë e ushtrimit të veprimtarive kryesore në rastet e jashtëzakonshme;
- veprime për të rivendosur funksionimin e rregullt të veprimtarive, veçanërisht për të siguruar informacionin e sistemeve elektronike dhe kthimin e këtyre sistemeve në gjendje funksionale;
- strategjitë e komunikimit në rastet e problemeve serioze dhe/ose ndërprerjeve të veprimtarive.

**11.4.** Posta Shqiptare shqyrton dhe/ose rishikon periodikisht planet për sigurimin e vazhdimësisë së veprimtarisë, në mënyrë që ato të jenë në përputhje me veprimtaritë aktuale dhe strategjitë e saj të biznesit.

## **Kreu IV**

### **Raportimi dhe mbikëqyrja**

## **Neni 12**

### **Raportimi në Bankën e Shqipërisë**

Posta Shqiptare, nepermjet personit pergjegjes per rrezikun operacional, raporton në Bankën e Shqipërisë përkatësisht çdo vit dhe çdo tremujor të dhënat sipas anekseve 6 dhe 7 të kësaj rregulloreje.

**Neni 13**  
**Masat mbikëqyrëse dhe ndëshkimore**

Banka e Shqipërisë, në rast të mosplotësimit të detyrimeve të kësaj rregulloreje, zbaton masat mbikëqyrëse dhe/ose ndëshkimore të parashikuara në ligjin për bankat.

**Kreu V**

**Neni 14**  
**Dispozitë e fundit**

Aneksat bashkëlidhur kësaj rregulloreje janë pjesë përbërëse e saj.

**ARQILE GOREA**

**DREJTOR I PERGJITHSHEM**

## ANEKSI 1

### Ngjarjet e rrezikut operacional që mund të shkaktojnë humbje të rëndësishme

Lloji i ngjarjes	Përkufizimi
Mashtrimi i brendshëm	<p>Mashtrimi i brendshëm lidhet me ushtrimin e veprimtarive të paautorizuara, vjedhje dhe/ose mashtrime që përfshijnë të paktën një punonjës të subjektit. Disa ngjarje të cilat klasifikohen si mashtrime të brendshme jepen më poshtë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• raportime të gabuara dhe me dashje</li> <li>• kryerje e transaksioneve të paautorizuara</li> <li>• shkatërrim i qëllimshëm i aktiveve të subjektit;</li> <li>• vjedhje, grabitje, zhvatje, përvetësime në subjekt;</li> <li>• falsifikime;</li> <li>• evazion fiskal i qëllimshëm.</li> </ul>
Mashtrimi i jashtëm	<p>Mashtrimi i jashtëm i referohet mashtrimeve dhe/ose vjedhjeve që kryhen nga një palë e tretë. Ky përfshin ndër të tjera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vjedhjet dhe grabitjet;</li> <li>• falsifikimet;</li> <li>• dëmtimet e qëllimshme të sistemeve kompjuterike</li> <li>• (<i>Hacking damage</i>);</li> <li>• vjedhjet e informacionit; etj.</li> </ul>
Praktikat e punësimit dhe të sigurisë në punë	<p>Kjo kategori i referohet ngjarjeve që lidhen me marrëdhëniet e punonjësve, sigurisë së mjediseve të punës si dhe diversitetit/diskriminimit. Shembuj të cilët mund të sjellin humbje operacionale, përfshijnë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kompensimin e pretendimeve të punonjësve (ngjarjet e diskriminimit etj.)</li> <li>• përfundimin e gabuar (të padrejtë) të kontratës/ave të punësimit;</li> <li>• shkeljet e rregullave të shëndetit dhe sigurisë</li> </ul>
Klientët, produktet dhe praktika të veprimtarive	<p>Në këtë kategori, humbjet operacionale lindin si pasojë e një dështimi për të përmbushur një detyrim të klientit, ose nga natyra dhe projektimi i produktit. Shembuj të këtyre ngjarjeve, ndër të tjera përfshijnë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• shkelje të detyrave të besuara (në</li> </ul>

	<p>mirëbesim);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keqpërdorim i informacionit konfidencial të klientit;</li> <li>• pastrim parash;</li> <li>• defekte të produkteve;</li> <li>• tejkalim i të drejtave të aksesit në programin kompjuterik bankar bazë;</li> <li>• gabime njerëzore ose të llogaritjeve automatike;</li> <li>• tejkalim të kufijve të ekspozimit ndaj klientit.</li> </ul>
Dëmtime fizike të aktiveve	<p>Kjo kategori përfshin humbjet si pasojë e fatkeqësive dhe/ose veprimeve të tjera, të tilla si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• katastrofa natyrore, të cilat përfshijnë (tërmete, zjarr, përmbytje etj.);</li> <li>• terrorizëm;</li> <li>• vandalizma.</li> </ul>
Ndërprerja e aktivitetit dhe dështimi i sistemeve	<p>Ngjarjet e rrezikut operacional në këtë kategori përfshijnë, ndër të tjera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dështimin e plotë ose të pjesshëm të pajisjeve ose programeve;</li> <li>• probleme të telekomunikacionit;</li> <li>• ndërprerje të shërbimeve;</li> <li>• amortizim/vjeterim i pajisjeve.</li> </ul>
Ekzekutimi, shpërndarja dhe administrimi i proceseve	<p>Kjo kategori përfshin ngjarjet e rrezikut që lidhen me përpunimin e transaksioneve ose me administrimin e proceseve dhe të marrëdhënieve me palë të treta. Shembuj të ngjarjeve të tilla, ndër të tjera përfshijnë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mangësi në komunikim;</li> <li>• gabime në hedhjen e të dhënave (shembull: të dhëna të gabuara);</li> <li>• mosrespektimi i afateve ose përgjegjësive;</li> <li>• keqfunksionim i moduleve/sistemeve;</li> <li>• gabime në kontabilitet;</li> <li>• gabime në raportim;</li> <li>• mangësi në dokumentacionin ligjor;</li> </ul>

## ANEKSI 2

### Klasifikimi i linjave të biznesit

Linjat e biznesit	Veprimtaria
Financat dhe veprime me thesarin	<ul style="list-style-type: none"><li>• shërbime këshilluese në fushën e investimeve;</li><li>• shërbime këshilluese mbi strukturën e kapitalit, strategjinë e biznesit dhe aspekte të lidhura me to</li><li>• analiza kërkimore dhe financiare mbi investimet</li><li>• tregtimi për llogari të vet</li></ul>
Veprimtari financiare e bankare dhe financiare (Pagesa dhe shlyerje)	<ul style="list-style-type: none"><li>• shërbimi i arketimit dhe pagesave</li><li>• shërbimi i transferimit të parave</li><li>• shërbimi i kembimit valutor</li><li>• shërbimi i bonove të thesarit</li></ul>
Asetet dhe manaxhimi i fondeve	<ul style="list-style-type: none"><li>• administrimi i fondeve</li><li>• forma të tjera të administrimit të aktiveve</li></ul>

### ANEKSI 3

#### TREGUESIT KYC TE RREZIKUT

##### 1. TKR per Transaksionet Nderkombetare (transfertat nderkomb.te parave)

Treguesit	Perkufizimi	Interpretimi
Numri i pagesave (transfertave) dalese nepermjet ESSP per periudhen raportuese	Detajet e para te perkufizimit: (a) pagesat drejt Postbankave/Administratave Postare ne BE/jo ne BE; (b) pagesat drejt Postbankave/Administratave Postare te tjera Detajet e dyta te perkufizimit: Pagesat, Operacionet	
Shuma e pagesave (transfertave) dalese nepermjet ESSP per periudhen raportuese	Detajet e Perkufizimit: (a) pagesat drejt Postbankave/Administratave Postare ne BE/jo ne BE; (b) pagesat drejt Postbankave/Administratave Postare e te tjera	
Numri i pagesave pa paketen e plote te dokumentave te kerkuara	Numri i pagesave, per te cilen ekzekutimi eshte vonuar per shkak te mungeses se dokumentacionit te kerkuar.	
Numri i ankesave per pagesat (transfertat) dalese per shkak te gabimeve te punonjesve te postes		
Numri i punonjesve te postes qe procesojne pagesat dalese.		
Numri i pagesave hyrese nepermjet ESSP per periudhen raportuese	Detajet e para te perkufizimit: (a) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare ne BE/jo ne BE; (b) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare te tjera Detajet e dyta te perkufizimit: Pagesat, Sigurimi, Financimet Tregtare (LC dhe LG), Operacionet e Thesarit	
Shuma e pagesave hyrese nepermjet ESSP per periudhen raportuese	Detajet e Perkufizimit: (a) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare ne BE/jo ne BE; (b) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare e tjera	

<p>Numri i transaksioneve ESSP hyrese per te cilen nevojiten rregullime shtese (nderhyrje manuale) per t'i derguar ato.</p>	<p><u>=Numri i pagesave qe kerkojne rregullime shtese</u>          Detajet e perkufizimit : (a) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare ne BE/jo ne BE; (b) pagesat nga Postbankat/Administratat Postare e tjera</p>	
<p>Numri i ankesave per pagesat hyrese per shkak te gabimeve te punonjesve te postes</p>		
<p>Numri i punonjesve te postes qe procesojne pagesat hyrese.</p>		



## 2. Treguesit Kryesore te Rrezikut per Transaksionet me Kontabilitetin (Thesarin)

Treguesit	Perkufizimi	Interpretimi
<p>Ekzekutimi dhe Manaxhimi i procesit te dorezimit te faturave (arketim, pagesat, kembimet valutore, letrat me vlere)</p>	<p>Kjo kategori perfshin ngjarjet me Rrezik Operacional ne lidhje me procesimin e transaksioneve, administrimin e proceseve dhe marrdheniet me palen e trete. Ajo perfshin:</p> <p>Keqkomunikimi me DP ne lidhje me arketim, pagesat, kembimet valutore, letrat me vlere.</p> <p>Gabime ne hedhjen e te dhenave nga Drejtoria e Sherbimeve bankare e Financiare dhe Drejtoria e Finances dhe Kontabilitetit ne lidhje me Faturat.</p> <p>Shkelja e afateve te percaktuara ne lidhje me daten e regjistrimit, te maturimit/blerjes ne sistemin dhe faturat e kontabilitetit</p> <p>Gabime ne Kontabilitet</p> <p>Gabime ne Raportim</p>	
<p>Sherbimet (Brokerimi i letrave me vlere)</p>	<p>Kjo kategori perfshin ngjarjet me Rrezik Operacional ne lidhje administrimin e proceseve dhe merrdheniet me palen e trete ose klientet. Ajo perfshin:</p> <p>Cmimet/keqkomunikimi me DP</p> <p>Keqkuptimi i komunikimit me palen tjeter ose klientet</p> <p>Shkelja e ligjeve dhe rregulloreve (Ministria e Finances, Bankes se Shqiperise)</p> <p>Gabime ne Raportim</p>	

### 3. Treguesit Kyc te Rrezikut per Burimet Njerezore

Treguesit	Perkufizimi	Interpretimi
Qarkullimi i punonjesve te sherbimit financiar te Postes (situata aktuale)	$= \frac{\text{Numri i punonjesve te larguar}}{\text{Numrin mesatar te punonjesve}}$ Llogarit posten ne total dhe njesite sipas struktures (Departamentet dhe deget) Llogarit tremujoret.	
Numri i vendeve bosh te punes	= Numri i vendeve bosh te punes (duke perfshire pozicione te hapura por te paplotesuara dhe pozicionet ne te cilen mbajttesi eshte me leje lindje; duke perfshire pozicionet te pa zevendesuara) Llogarit posten ne total dhe njesite strukture (Departamentet dhe deget) Llogarit tremujoret	
Mesatarja e numrit te punonjesve te sherbimit financiar	= mesatarja e numrit te punonjesve Llogarit posten ne total dhe njesite strukture (Departamentet dhe deget) Llogarit tremujoret	
Mesatarja per vendet vakante nje vjecare te paperdorura qe nga viti i meparshem.	$= \frac{\text{Vendet vakante te paperdoruda nga viti i meparshem}}{\text{Numri i punonjesve}}$ Llogarit posten ne total dhe njesite strukture (Departamentet dhe deget) Llogarit tremujoret	
Numri i verejtjeve (terheqje te vemendjes)	= Numri i verejtjeve (terheq vemendjen) Llogarit posten ne total dhe njesite strukture Llogarit tremujoret	
Ditet e pushimit nga punojesit	Ditet e pushimit te punonjesve te sherbimit financiar, tremujore (per cdo arsye duke perfshire pushimet, semundjet, shtatezanite, lejet e lindjeve etj.) Llogarit posten ne total dhe njesite strukture Llogarit tremujoret	

#### 4. Treguesit Kryesore te Rrezikut per TIK

Treguesit	Perkufizimi	Interpretimi
Numri i kompjuterave ne rrjet	= numri i perdoruesve te posteve te punes	
Koha totale gjate te ciles sistemi nuk ka punuar (sistemi joproduktiv)	Ndare sipas sistemeve ( kryesor, transferta, etj)	
Koha totale gjate te ciles sistemi ka punuar (sistemi produktiv)	Ndare sipas sistemeve ( kryesor, transferta, etj)	
Numri i nderprerjeve te paplanifikuara ne system	Ndare sipas sistemeve dhe grupeve sipas vazhdimesise se nderprerjes (per shembull me pak se 10 minuta dhe me shume se 10 minuta)	
Vlefshmeria mesatare	Sipas sistemeve	
Numri i diteve qe nga testimi i fundit i planit te rimekembjes nga fatkeqesite		
Filtrimi i spam mails	$\frac{\text{Filtrimi i mesazheve}}{\text{Numri total i mesazheve te marra}}$	
Mesazhet e postes hyrese te cilat permbajne viruse kompjuterike	= Numri i mesazheve hyrese te cilat permbajne viruse kompjuterike/ Numri Total i mesazheve hyrese	
Numri i viruseve kompjuterike, te zbuluara ne perdoruesit	= Numri i viruseve kompjuterike	
Numri i patches te aplikuar (te derguara ne tremujore)	= Numri total i patches per periudhe ndare sipas llojit te rifreskimit te sistemeve (server/post pune)	
Numri mesatar i portave te paperdorura ne nje system	= Numri i alarmeve mbi skanimin e ndare sipas tipit te sistemeve.	
Vulnerabiliteti I testeve te rikuperuara	=Numri/Perqindja/Frekuenca e vulnerabilitetit te testimit te postit tepunes/serverave.	
Numri i nyjeve qe identifikon nivelet kritike te vulnerabilitetit	=Numri i kompjuterave (posteve te punes, serverave) me nivelin teknik te zbuluar te vulnerabilitetit per nje muaj.	

