

КВАРТАЛЕН е-БИЛТЕН

ISSN 2671-3772

**Македонска банкарска
асоцијација**
е асоцијативна членка на
**Европската банкарска
федерација**



Содржина:

- **ВОВЕД**

- Д-р Маја Стевкова Штеријева,
претседател на МБА

- **ЗБОР ИМА**

- Имер Алиу,
директор на Агенција
за заштита на лични податоци

- **ВО ФОКУС**

- **Благица Здравковска**
заменик-претседавач,
Комисија за платен промет
во земјата и странство
- **Љупчо Фармаковски**
претседавач,
Комисија за човечки ресурси

ВОВЕД

**Д-Р МАЈА СТЕВКОВА
ШТЕРИЈЕВА,**
ПРЕТСЕДАТЕЛ НА
МАКЕДОНСКАТА БАНКАРСКА
АСОЦИЈАЦИЈА

Почитувани,

Зад нас е уште една тешка година која, за жал, ќе биде запаметена како година во која започна воениот конфликт меѓу Русија и Украина, имавме исклучително висока инфлација и работевме во амбиент на висока неизвесност. Сепак, може да се очекува банките во земјава да ја завршат годината успешно.

Нивното работење во голема мера е одраз на состојбите во економијата. Имајќи предвид дека еден од најголемите ризици во банкарското работење е кредитниот ризик, бидејќи македонските банки во фокусот на своето работење го имаат ставено кредитирањето на населението и на компаниите, очекувано е и добивките на банките да бидат под најголемо влијание на каматните приходи и т.н. резервации, односно расходи кои зависат од способноста на клиентите уредно да ги намираваат своите обврски.

Според последниот објавен податок, процентот на нефункционални кредити изнесува 3,3 % на ниво на банкарски систем, што упатува на заклучок дека кредитокорисниците релативно уредно ги намираваат своите обврски и дека и покрај влошениите економски услови во текот на 2022 година, сè уште успеваат да работат успешно.



Д-р Маја Стевкова Штеријева,
претседател на МБА

Стабилноста на банкарскиот сектор во голема мера произлегува од неговата капитализираност, која е директно зависна од остварената добивка и од делот кој од добивката се издвојува во резерви. На тој начин се зголемува капитализираноста, која најчесто не се врши само за да се задоволат регулаторните барања, туку и за да се постигне стабилен банкарски систем. Доколку тоа не е доволно, централните банки ги повикуваат акционерите да извршат докапитализација.

Но, поради широката база на засегнати страни, својата транспарентност и редовното објавување на сите суштински податоци, банките се најчесто на удар на јавноста без да се анализира, па и без воопшто да се земе предвид нивната уникатна улога во економијата.

КВАРТАЛЕН е-БИЛТЕН

ISSN 2671-3772

**Македонска банкарска
асоцијација**
е асоцијативна членка на
**Европската банкарска
федерација**



Содржина:

- СОРАБОТКА СО

- Интернационален картичен систем АД Скопје - КАСИС

- РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ

- ЕДУКАТИВНО КАТЧЕ

- Светски признати сертификати од областа на сајбер-безбедноста

- КОРИСНИ ЛИНКОВИ

ВОВЕД

Во последно време, освен при референцирање на трудовите на годинашните нобеловци за економија кои, меѓу другото, пишуваат за значајната улога на банките како посредници меѓу субјектите кои имаат вишок финансиски средства и субјектите кои имаат недостиг и потреба од финансиски средства, во јавноста речиси и не може да се сретне афирмативен текст на банките.

Исто така, не се зема предвид ни фактот дека населението како најголем финансиски суфицитарен сектор е најсигурно ако улогата на посредник во употребата на парите им ја додели на банките. Граѓаните ретко вложуваат во акции или во други хартии од вредност издадени од компании кои имаат потреба од финансиски средства. Иако и компаниите во земјава имаат на располагање функционален пазар на капитал и посветеност на учесниците на овој пазар, во сите изминати години не се особено активни на тој пазар. Сè уште нема компанија која направила успешна иницијална јавна понуда, а емисиите на акции кај постојните акционерски друштва се исклучително ретки.

Тоа зборува дека сите тие учесници на пазарот како прв избор ги имаат банките и дека тоа е сигурно најповолниот начин на управување со финансиите од многу аспекти, и од страна на депонентите и од страна на кредитокорисниците.

Оваа улога и придонесот на банките во економијата не е доволно само да бидат препознаени, туку и признати, особено затоа што банките се едни од најдинамичните и најнапредни субјекти во деловниот свет во земјава. Впрочем, тоа и го покажаа со инвестициите и иновациите во дигитални производи и услуги, со кои повторно во прв план ги имаа интересот и користа на своите клиенти.

Посакувам да останеме на овој пат, да продолжиме со динамичен раст и развој и успешно да ги надминеме сите предизвици и да ги оствариме целите за 2023 година!

Со почит,
д-р Маја Стевкова Штеријева
претседател на МБА



ЗБОР ИМА

ИМЕР АЛИУ,
ДИРЕКТОР НА АГЕНЦИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Важноста на заштитата на личните податоци

Светот на денешницата е свет управуван од податоци. Споделувањето лични податоци може да го направи животот полесен, поудобен и да направи да се чувствуваме поврзани со сите кога сме дома или на работа. Законот за заштита на податоците одредува што треба да се направи за да се осигуриме дали нашите лични податоци се користат правилно и законски. Заштитата на личните податоци е важна бидејќи ги спасува податоците и информациите на организацијата од измамнички активности, како што се хакирање, фишинг (fishing) и кражба на идентитет. Секоја организација што сака да работи ефективно треба да ја осигури безбедноста на своите податоци и информации со спроведување политика за заштита на личните податоци. Како што се зголемува количината на зачувани и создадени податоци, така се зголемува и важноста на нивната заштита бидејќи нарушувањето на безбедноста на податоците и сајбер-нападите може да предизвикаат катастрофални штети.

Во Република Северна Македонија, Агенцијата за заштита на личните податоци е надлежна да врши надзор над законитоста на преземените активности при обработката на личните податоци, како и заштита на темелните права и слободи на физичките лица во однос на обработката на нивните лични податоци. Задача на Агенцијата е да го спроведува Законот за заштита на личните податоци, да дава насоки и стручни совети за заштитата на личните податоци, да постапува по барања што се поднесени од страна на граѓаните во врска со повреда на нивното право на заштита на личните податоци, а Агенцијата има надлежност и да изрекува прекршочни казни, на пр., на приватни компании и јавни тела кои ги прекршуваат прописите за заштита на податоците.

Во Европската Унија правото на заштита на личните податоци е фундаментално право и е заштитено со Општата регулатива за заштита на личните податоци (GDPR). Општата регулатива е еден од најсилните и сеопфатни закони кои го регулираат собирањето на личните податоци од државниот и од приватниот сектор. Регулативата им дава поголема контрола на граѓаните врз своите лични податоци, ги зајакнува веќе постојните права и предвидува нови. Истовремено овозможува слободно движење на лични податоци низ ЕУ и на овој начин ја поттикнува економијата на податоци преку олеснување на прекуграничната размена на лични податоци. За да се овозможи исто ниво на заштита на лични податоци на граѓаните на Северна Македонија и да се биде во чекор со законодавството на ЕУ, во февруари 2020 година беше донесен новиот Закон за заштита на личните податоци кој целосно ја транспонира Општата регулатива на ЕУ. Со новиот закон добивме нова модернизирана правна рамка според стандардите на Европската Унија, која треба да одговори



Имер Алиу,
директор на Агенција за заштита
на лични податоци

на растечките ризици за приватноста и заштитата на личните податоци од употребата на модерните технологии, како и масовната размена на податоци преку интернет. Според Законот, сите контролори и обработувачи на лични податоци (организации/ претпријатија/компанији/јавни органи/министерства итн.) кои собираат и обработуваат лични податоци на граѓаните на Република Северна Македонија се должни да ги почитуваат правата на физичките лица во врска со заштитата на личните податоци како што е утврдено во законот.

Во Законот за заштита на личните податоци подетално се разработени условите за добивање **согласност од субјектот на личните податоци** (физичкото лице) и првпат се уредуваат и посебните услови за **обезбедување согласност од дете при користење на услугите на информатичко општество**. Понатаму, разработени се условите за обработка на посебни категории лични податоци, обработка на лични податоци поврзани со казни осуди и казни дела и обработката за која не се бара натамошна идентификација на субјектот на личните податоци. Контролорите имаат нова обврска да го пријават во Агенцијата **нарушувањето на безбедноста на личните податоци** во временски рок не подолг од 72 часа од осознавањето на нарушувањето освен ако не постои веројатност нарушувањето на безбедноста на личните податоци да создаде ризик за правата и слободите на физичките лица.

Воведена е задолжителна обврска за контролорите **да вршат процена на влијанието на заштитата на личните податоци** (Data protection impact assessment) ако се воведуваат нови технологии и

ЗБОР ИМА

обработка на лични податоци за кои постои висок ризик за правата и слободите на физичките лица. Подетално се уредуваат **правата на субјектите на личните податоци**, и тоа: транспарентноста и модалитетите за остварување на правата, право на информирање и право на пристап до личните податоци, правото на исправка и бришење на личните податоци, правото на приговор и автоматизирано донесување поединечни одлуки, вклучувајќи и профилирање, како и ограничувањата за остварување на овие права. Притоа, се зајакнуваат правата на физичките лица, односно се воведуваат нови права, како што се **правото да бидеш заборавен** и **правото на преносливост на податоците**.

Најголемите промени што ќе имаат импликации во работењето на контролорите се однесуваат на **техничката и интегрираната заштита на личните податоци** при дизајнирање на информациските системи (**Data protection by design and by default**), преку која однапред се обезбедува обработка на минимален обем на лични податоци, вклучување на потребните заштитни мерки во процесот на обработка и заштита на правата на субјектите на личните податоци. Со Законот, зајакната е улогата на **офицерот за заштита на личните податоци** и воведени се нови постапки за сертификација за контролорите, како и донесување посебни кодекси на однесување за обработка на лични податоци во одредени области. Законот го воведува **начелото на отчетност** кое ги обврзува контролорите и обработувачите да ја демонстрираат усогласеноста со принципите за заштита на личните податоци преку конкретни алатки и докази. Со Законот, исто така, се регулираат условите за **пренос на личните податоци во трета земја или меѓународна организација**, како и преносот на лични податоци кој се врши врз основа на соодветни заштитни мерки или задолжителни корпоративни правила.

Следејќи ја активно примената на законот, како и согледувајќи ги предизвиците со кои најчесто се соочуваат контролорите и обработувачите, со цел уште повеќе да ја промовира и засили свесноста за нивните обврски според овој закон, Агенцијата на својата веб-страница подготви и објави насоки/информации, и тоа: насоки за изработка на документација за технички и



организациски мерки, информации за определување офицер за заштита на личните податоци и насоки во однос на известувањето за обработка на лични податоци која ќе резултира со висок ризик. По донесување на законот Агенцијата донесе и дополнителни 13 подзаконски акти со кои се обезбеди целосно пропишување на упатствата за постапување на контролорите и обработувачите при обработката на личните податоци согласно Законот, особено во однос на применување на техничките и организациски мерки за обезбедување безбедност на обработката на личните податоци.

Еден од првите чекори во надминување на предизвиците поврзани со примената на Законот за заштита на лични податоци е определување офицер за заштита на лични податоци од страна на контролорите и обработувачите со соодветни квалификации кој континуирано ќе го надгледува своето знаење во областа и обврската јавно да ги објават контакт-податоците за офицерот за заштита на личните податоци на своите веб-страници, а со цел да се обезбеди транспарентност и да се овозможи на лесен начин контакт и комуникација на офицерот со субјектите на личните податоци, како и овие контакт-податоци да бидат доставени до Агенцијата со соодветен допис.

Исто така, во декември 2021 година Агенцијата донесе и објави Одлука за утврдување стандардни договорни клаузули помеѓу контролорите и обработувачите и Одлука за утврдување стандардни договорни клаузули за пренос на лични податоци во трети земји со цел да им олесни на правните лица полесно да се усогласат со прописите за заштитата на личните податоци.

Целта не е контролорите само да ги преземат обрасците, туку **заштитата на личните податоци треба да се спроведува темелно и целосно**, односно контролорите мора прво да знаат кои податоци ги собираат, како ќе ги чуваат и обработуваат. Контролорите треба да ги користат обрасците што ги изработува Агенцијата, но приспособени на фактичката состојба кај самите контролори/обработувачи и да се има предвид дека заштитата на лични податоци не е само законска обврска, туку е и можност контролорите да ги унапредуваат сопствените услуги за да го подобрат нивниот бизнис и сопствениот углед кај граѓаните. Потврдувајќи ги заедничките цели за постојано унапредување на степенот на заштитата на личните податоци во Република Северна Македонија, оваа година Агенцијата за заштита на личните податоци и Здружението за остварување на заеднички интереси на банките и унапредување на нивното работење – МАКЕДОНСКА БАНКАРСКА АСОЦИЈАЦИЈА Скопје склучија меморандум за соработка кој ги изразува заложбите на МБА и Агенцијата за соработка во областа на заштитата на личните податоци со цел ефикасна и целосна имплементација на законските прописи и стандарди за заштита на личните податоци во рамките на банкарскиот систем во Република Северна Македонија и при вршење на финансиските активности. ■





Закон за платежни услуги и платни системи



Пишува:

Благица Здравковска,
заменик-претседавач,
Комисија за платен промет
во земјата и странство

2022 година, во областа на платниот промет, ја обележа донесувањето на новиот Закон за платежни услуги и платни системи. Тој стапи во сила во април, а ќе почне да се применува sukcesивно, и тоа почнувајќи од 1.1.2023 година.

Новиот Закон за платежни услуги претставува усогласување на домашното законодавство со европските директиви, и тоа:

- » Директивата за платежни услуги;
- » Директивата за електронски пари;
- » Директивата за конечност на порамнувањата;
- » Директивата за споредливост на надоместоците поврзани со платежни сметки, пренос на платежни сметки и пристап до платежни сметки со основни функции;
- » Регулативата за заменски надоместоци за картично засновани платежни трансакции и
- » Регулативата за воспоставување технички и деловни барања за кредитни трансфери и директни задолжувања во евра

со цел постигнување компатибилност на домашниот со платните системи на земјите членки на ЕУ.

Кои се новините што ги носи Законот

Накратко, од една страна, се врши либерализација на пазарот на платежни услуги преку влез на платежни институции кои не се банки и кои ќе извршуваат одделни сегменти од платниот промет по добивање дозвола од страна на НБРСМ. Од друга страна, голем дел од одредбите во Законот се посветени на заштита на потрошувачите кои се корисници на платежните услуги.

Ова треба да обезбеди:

- » јакнење на конкуренцијата и поголем избор за корисниците при отворање на пазарот и овозможување платежни институции од типот на институции за

брз трансфер на пари, трговци на мало и телекомуникациски оператори, како и институции за издавање електронски пари, да влезат на пазарот на плаќања;

- » афирмирање на правата на корисниците на платежни услуги преку обезбедување јасна информација за плаќањето од страна на давателот на платежни услуги (ДПУ), така што клучната информација ќе биде соопштена пред и по реализација на плаќањето;

- » гарантирање на правото на поврат и заштита од неовластено задолжување, наплаќање прекумерни провизии и неточна обработка на податоци;
- » намалување на трошоците и пониски цени на платежните услуги и крајно
- » поставување правен темел за вклучување во СЕПА платежната област.

Конкретно, за потрошувачите, новиот Закон ќе овозможи склучување рамковни договори за вршење платежни услуги со можност за избор помеѓу платежна сметка, според сегашниот закон трансакциска сметка, или платежна сметка со основни функции. Така, од една страна, потрошувачите ќе имаат лимитирани трошоци за месечно одржување на сметката, вклучително и 5 бесплатни интерни трансакции, но од друга страна, ќе имаат ограничување во бројот на ваквите сметки кои можат да ги отворат, како и ограничување во користењето на платежните услуги преку оваа сметка. Клиентите ќе можат да имаат само една сметка со основни функции кај еден давател на платежни услуги и тоа без можност за користење дозволено пречекорување или популарно наречено овердрафт на истата.

Обврската на давателите на платежни услуги да достават сет на документи заради информирање на потрошувачот пред склучување на рамковниот договор преку доставување на Општите услови, како и Тарифата на надоместоци, обезбедува можност потрошувачите да направат

избор и да донесат одлука со кој ДПУ ќе склучат рамковен договор. И понатаму, можноста за преносливост ќе му обезбеди на потрошувачот пренос на сметката од еден кај друг ДПУ.

Воведување нови и промена на постојните платни инструменти ќе биде уште една новина за клиентите. Директното задолжување, кое претставува платежна услуга со која се задолжува сметката на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на претходно дадена согласност – „мандат“ од страна на плаќачот, ќе треба да обезбеди усогласување на овој платен инструмент со истиот во земјите од ЕУ. Во практика ова ќе значи дека на договорен датум, по претходно даден „мандат“, доверителот преку својот ДПУ може да иницира наплата од должникот преку неговиот ДПУ во висина на побарувањата што ги има. Паралелно, предвидена е и измена на постојните платни инструменти во правец на приближување на формата и податоците на налогот за плаќања во МКД и во странска валута. Овие измени создаваат можност за понуда на нови, комплетни услуги кои ќе бидат комбинација или поточно збир на повеќе различни услуги во т.н. пакет, со цел задоволување на вкупните потреби на клиентите за платежни услуги.

Новиот Закон ќе предизвика промени во досегашното работење и на страната на банките, кои досега беа единствените носители на платниот промет.

Можеби најзначајната промена што ја носи Законот е воведување на концептот на т.н. отворено банкарство, со кој ќе се создадат услови за отворање на пазарот на платежни услуги и за нови видови небанкарски субјекти - платежните институции, институциите за електронски пари и финтек-компаниии за чие функционирање ќе мора да се добие лиценца од НБРСМ.



ВО ФОКУС

Концептот отворено банкарство значи дека банките каде што се водат сметките на клиентите ќе имаат обврска „да ги отворат своите информативни системи“ на компаниите кои имаат намера да воведат технолошко иновативни финансиски услуги – финтек-компаниите, со цел клиентите да можат да иницираат електронско плаќање или да добијат информации за извршени трансакции, а по дадена согласност за пристап до сметката од страна на клиентот. Но ова важи и за банките. И тие од своја страна ќе можат да побараат другите банки „да ги отворат своите системи“ заради понуда на услуги на своите клиенти за пристап до нивните сметки во други банки.

За да може ова да функционира, од особена важност е да се применат најдобрите практики и меѓународните стандарди за безбедност на онлајн плаќањата преку примена на засилена идентификација заради сигурна потврда на идентитетот на корисникот.

На овој начин се создава поголем простор за развој на иновативни концепти во онлајн плаќањата најмногу за физичките лица кои, освен плаќања со платежна картичка, ќе имаат можност и за директно иницирање платежни трансакции преку најразличните мобилни апликации.

На крај, иако регулирани и во досегашниот Закон за платен промет, Регистарот на сметки и моделот за присилна наплата ќе претрпат определени измени. Регистарот на сметки ќе го воспостави и води Централниот регистар, но со зголемен опфат на податоци, односно покрај сметките во МКД, во регистарот ќе бидат вклучени и валутните сметки, депозитните сметки и сметките на кои се евидентираат сефови, како и сопствениците, законските застапници и лица кои се овластени за работење со истите.

Во поглед на присилната наплата, КИБС ќе треба да воспостави и да одржува електронски систем за присилна наплата преку кој сите надлежни органи ќе имаат обврска електронски да достават налог за присилна наплата до давателот на платежни услуги каде што должникот има сметка и/или прима редовни месечни примања.

Предизвици во 2023 година

Во 2023 година заедницата е исправена пред предизвикот сите новини што ги носи Законот практично да се имплементираат и да профункционираат.

Законот наметнува потреба од промена на бизнис-моделот кој го употребуваат досегашните носители на платниот промет. Така, на него може да се гледа од аспект на зголемување на трошоците во работењето поради потребните инвестиции, а намалување на приходите поради поголема конкуренција. Но, тоа е само наизглед така. За оние учесници што ќе ги приспособат своите бизнис-моделови на барањата што произлегуваат од промените и особено од технолошкиот напредок, Законот ќе даде можност да ја зголемат својата конкурентска вредност.



Зголемувањето на економичноста, ефикасноста и ефективноста на плаќањата со странство ќе биде уште еден предизвик во 2023 година. Од особено значење е регулаторот да утврди соодветен баланс на обврските на банките за контрола и документирање на овие плаќања, од една страна, и потребата на државата за прибирање податоци за составување на билансот на плаќања, од друга страна. Податоците и информациите кои банките имаат обврска да ги доставуваат поединечно за секое валутно плаќање претставуваат комплексен набор на податоци кои го оптоваруваат целиот процес. Нашите очекувања се во правец на намалување на обврските на банките да обезбедуваат дополнителни информации и документација за потребите на известувањето при извршување на платните трансакции со странство. Предлогот во правец на приближување на формата и податоците на налогот за плаќања во МКД и во странска валута можеби го навестува ова.

Каде треба да стигнеме

Целосната имплементација на Законот ќе значи одржување ефикасен, сигурен и стабилен национален платен систем со истовремено приближување кон меѓународните стандарди за валутните плаќања, а со цел вклучување во платежната област и инфраструктура на ЕУ.

Едно е јасно - дека треба да се примени прагматичен пристап кон имплементирање на новите техничките стандарди за електронски формати за плаќање, односно преку постепено усогласување да се отворат можности за нови платежни услуги. Со тоа, имплементацијата на Законот, покрај усогласување со регулативата на ЕУ, би можела да биде и катализатор на трансформацијата, особено за поттикнување на безготовинските плаќања.

Резултатите ќе зависат од сите чинители

Како и да е, имплементацијата на новиот Закон за платежни услуги и платни системи не е еднократен чин, туку сложен и сеопфатен процес во кој ќе бидат предизвикани промени и кај банките, и кај фирмите, и кај граѓаните. Ќе треба да се дозволи одредено време за да се сфати дека промените што со себе ги носи Законот ќе бидат редовен и составен дел на идното дејствување.

Затоа би било многу оптимистички, дури и нереално ако првите резултати ги очекуваме веднаш. Тие би можеле да се очекуваат по завршувањето на периодот на имплементација. Интересите, потребите и желбите на учесниците се мошне различни и сигурно е дека ќе биде тешко тие да се задоволат во целост. Од тие причини, поединечните барања и специфичности, што излегуваат од рамките на правилата, не би требало да се земаат предвид при оцените за успешноста од имплементацијата на целиот Закон. За крајните ефекти од овие промени во кои се наоѓаме сите заедно, одговараме повторно сите заедно. И државата и НБРСМ како креатор на регулативата и амбиентот во кој ќе се дејствува, и банките и другите субјекти како даватели на платежни услуги и на крај и фирмите и граѓаните како учесници и корисници на тие услуги. ■



МОТИВАЦИЈАТА - значајна алатка за реализацијата на индивидуалните цели на вработените и целите на организацијата

Изминатиов период пазарот на трудот изразува нови трендови кои, меѓу другото, водат кон размислувања за унапредување и развој, но и за нови мотивациони алатки за вработените.

Мотивацијата е основен двигател кој го поттикнува, насочува и го одржува однесувањето на вработените во работната средина и ги поттикнува да остваруваат високи резултати во работата.

Постојат повеќе погледи за мотивираноста на вработените.

Основен именител е „волјата, стручноста, компетентноста и перформансите на вработените да се направи некоја работа“.

Оттука се отвораат многу размислувања, дискусии и анализи за ова прашање.

Практиката покажува дека ова прашање може да се согледува, пред сè, низ три аспекти:

- **Покренувачкиот аспект** на мотивацијата, кој ги води вработените да се ангажираат, да се чувствуваат обврзани да извршат некоја задача.
- **Насочувачкиот аспект** на мотивацијата, кој покажува дека мотивираното однесување е со намера да се постигнат целите, односно мотивираните вработени знаат што треба да постигнат и вложуваат труд да ги остварат зацртаните цели.
- **Одржувачкиот аспект** на мотивацијата, кој објаснува зошто сме упорни во нашите напори да ги постигнеме зацртаните цели, зошто сме континуирано ангажирани во определен вид однесување.

Вработените кои со задоволство доаѓаат на работа и сакаат да ги постигнат своите цели, обезбедуваат многубројни придобивки за организациите во кои работат.

Кога вработените се задоволни од својата работа и се мотивирани да ги постигнат целите, тоа значи дека е високо нивното ниво на енергија, посветеност и креативност на нивните работни места.



Пишува:
Љупчо Фармакоски,
претседавач на Комисијата
за човечки ресурси при МБА

Позитивната и поддржувачка работна средина со соодветна мотивација води и до повисоки стапки на задржување на вработените.

Практиката покажува дека вработените кои се мотивирани да работат добро, имаат попозитивни односи со своите колеги и менаџери. Тие, исто така, имаат и попозитивни интеракции и со клиентите, односно среќните и мотивираните вработените имаат подобри интеракции со клиентите во споредба со оние што не се ефективно мотивирани на работа.

Мотивацијата и стимулациите им овозможуваат на вработените да работат со висок квалитет во текот на нивната кариера.

Ангажираните и мотивирани вработени придонесуваат организациите да ги постигнат своите зацртани цели. Во таа насока, целите кои вработените треба да ги постигнат на конкретното работно место треба да бидат дефинирани на начин кој им овозможува развој на нивните знаења, вештини и потенцијали, а со тоа и активно учество во управувањето со нивната сопствена работна изведба. Работните цели и задачи на вработените треба да бидат јасни, прецизни, реални, остварливи, мерливи и со утврдена временска рамка за извршување, согласно СМАРТ-принципот.

Затоа, менаџерите треба секогаш да знаат и да умеат да управуваат со работната изведба на вработените и да ги мотивираат во извршувањето на работите и работните задачи.

Мотивацијата е клучна за подобрување на работниот учинок на вработените, кој се смета дека е производ од нивните вештини, способности и мотивацијата. Генерално, вработените сакаат да бидат успешни на работното место и да бидат ценети за нивната работа. Никој не сака да биде оценет како „лош работник“. Оттука, управувањето и развојот на перформансите се добра алатка и за двете страни: организациите и вработените. Перформансите се мерка и показател за нивото на знаења и вештини на вработените. Највисоко мотивирани вработени се вработените кои достигнуваат највисоко ниво на работни перформанси.



ВО ФОКУС

Се поставува прашањето - кои се предусловите за креирање издржана стратегија за мотивација на вработените, стратегија која на најефикасен, најефективен и најекономичен начин носи позитивни резултати, стратегија која ќе биде одржлива и применлива во практика.

Во сè поконкурентното деловно опкружување во последните години, мотивацијата на вработените стана голем предизвик, но можеби и грижа за менаџерите.

Всушност, се развија различни погледи и методи на мотивација на вработените, кои се движат од паричните/финансиските стимулации до поголемо учество и вклучување на вработените во реализацијата на целите на организацијата.

Носечки се мотивационите стратегии кои ги детерминираат паричните/финансиските стимулации: тука, покрај платата и надоместоците, зборуваме за награди, бонуси, дополнителни плаќања, одложени плаќања и други парични/финансиски стимулации.

Значајна улога покрај финансиските фактори имаат и стратегиите кои поттикнуваат и нефинансиски мотивирачки фактори, а кои имаат значајно влијание за мотивацијата на вработените. Тука, пред сè, од клучно значење е „организациската мотивација“, која води грижа за потребните средства и услови за работа на вработените, зголемување на задоволството на вработените од работата, постигнување успешни и одржливи работни резултати на долг рок, со што се зголемува и лојалноста на вработените, поттикнување на вработените да работат професионално и ефикасно, поттикнување кадровски активности насочени кон постигнување стратешки цели и безбедноста и здравјето при работата.

Одржливоста на правилната мотивираност при работниот процес е заедничка деловна обврска и на менаџерите и на вработените. Затоа, при определувањето на целите на организацијата, покрај менаџерите што треба да се грижат сите вработени да ја разберат нивната улога и придонес за реализацијата на целите и со тоа да добијат поголемо чувство на исполнетост, така и вработените имаат обврски и одговорности кон остварувањето на севкупните организациски цели. Притоа, утврдувањето на работните цели, задачи и постигнувања на вработените треба да се заснова врз постигнатите резултати - Merit system (Систем на заслуги). Тоа за вработените значи можност и обврска за стручно усовршување, ефективна ориентација, едукација и обука и кариерен развој. Тимската работа е значајна за реализација на целите на организацијата. Притоа, можноста да се обезбеди лидерство на талентираните и ефективни вработени да ги водат своите колеги, но и да му испорачаат идеја на клиентот или менаџментот на организацијата е значајна за вработените. Некогаш пофалбата и убавиот збор од страна на менаџерот кон вработениот вредат повеќе и од паричната награда!

Индексите на методите за мотивација произлезени од одредени истражувања покажуваат во кој правец се движи мотивацијата на вработените:

- » **Овластување на вработените**, односно давање поголема одговорност и овластување на вработените за донесување одлуки, како и зголемување на нивната подготвеност за извршување на тие задачи. Со ова вработените се чувствуваат поважни и способни да ги извршуваат зададените задачи.
- » **Креативност и иновативност**, односно можноста вработените да ги изразуваат своите креативни идеи, со што ќе дадат повисок придонес во работата, а со тоа ќе ѝ дадат на организацијата можност да реагира брзо на промените на пазарот за да го задржи лидерството.
- » **Учењето и развојот** што вработените може да ги „вложат“ кон клиентите и организацијата.
- » **Квалитетот на живот**, односно усогласувањето на работата и семејниот живот. Организациите кои имаат можности за флексибилност во одредени сегменти во договори за работа со своите вработени ја зголемија нивната продуктивност. Ковид-пандемијата покажа и можност за примена и на други институти - како што е работа од дома.
- » **Комуникацијата**, пред сè, треба да биде директна, односно менаџерите и вработените мора често да комуницираат и да зборуваат лице в лице, а со тоа да ги стават во втор ред внатрешните комуникации во форма на е-пошта или онлајн состаноци. Вработените треба да знаат дека се ценети и дека комуникацијата со нив лично е најдобриот начин да се покаже внимание за нивната посветеност и работа.
- » **Биди пример**, односно менаџерите во организациите треба да бидат пример за вработените. Ако менаџерите се ентузијастички за целите на компанијата, нивните вработени ќе го прифатат тој ентузијазам и ќе работат кон тие цели заедно со нив. Доброто расположение е секогаш мотивирачки елемент, особено на работното место. Менаџерите кои ги користат овие методи на мотивација меѓу своите вработени промовираат средини на учество и почит кај вработените и поттикнуваат правичност и систем на вредности, а вработените реагираат со висока мотивираност.

Мотивацијата на вработените е значајна алатка во системот на управувањето со работната изведба, а со тоа и управувањето со ефектот на вработените. Значајноста на овие процеси ја потенцира правилната политика на управување и раководење со човечките ресурси.

Мотивацијата е значајна за реализацијата на индивидуалните цели на вработените, за постигнување на зацртаните организациски цели и за подобрување на организациската култура, ефикасноста и продуктивноста. ■

СОРАБОТКА СО

ИНТЕРНАЦИОНАЛЕН КАРТИЧЕН СИСТЕМ АД СКОПЈЕ - КАСИС

20 години доверлив и сигурен партнер
на банките и на финансиските институции

Филомена Пљаковска-Аспровска,
главен извршен директор
и претседател на Управен одбор
на КаСис АД

И нтернационален картичен систем (КаСис АД)Скопје, како единствен сертифициран процесор од страна на Mastercard, Visa и Diners Club International (DCI-Discover) од областа на картичното работење и електронска трговија, цели 20 години покажува дека благодарение на соработката со своите партнери, се стреми да ја потврди довербата на сите инволвирани чинители нудејќи квалитетни и иновативни услуги, согласно барањата на пазарите каде што дејствува и светските глобални трендови во картичниот бизнис.

За време на овие 2 децении со гордост сме партнери на единаесет банки и три финансиски друштва, од кои девет банки и две финансиски друштва се од Република Северна Македонија, една банка од Република Бугарија, една од Република Албанија и едно финансиско друштво од Република Албанија.

За сите нив КаСис има издадено над **2.000.000** платежни картички, **2.500.000** процесирани трансакции месечно, безбеден веб мониторинг-систем и **24/7** сервисна поддршка, а преку сРау – системот за електронска трговија беа процесирани над **450.000** трансакции месечно во над **1.200** електронски продавници и со над **35.000** регистрирани корисници.

Одлична услуга за крајните корисници

КаСис заедно со банките и финансиските друштва посветено работи со цел да овозможи и да развие сигурни, современи и достапни решенија за крајните корисници.

Преку континуирана модернизација и олеснување на процесите и услугите што ги нудиме се стремиме кон создавање дополнителна вредност и задоволство за сите учесници во екосистемот во кој дејствуваме.

Нашата цел првенствено е насочена кон довербата и лојалноста што банките ни ја даваат за крајниот корисник да има безбедна и квалитетна услуга, затоа што токму крајниот корисник очекува проактивност, иновативност и антиципирање на неговите потреби. Нашиот дежурен центар, кој работи 24/7, опслужува над 5.000 повици месечно и е директна поддршка на крајните корисници.

Освен тоа, банките, кои се во директен контакт со крајните корисници на услугите, граѓани, компании, е-трговци, се во одлична позиција да ги слушаат желбите и барањата на корисниците и да ни овозможат полесно и побрзо да донесеме нови решенија, да понудиме иновативни производи, услуги и функционалности кои ќе им го олеснат секојдневието.

Оваа година прославивме и 15 години од првата е-комерц трансакција. Секоја нова инвестиција и нова функционалност

СОРАБОТКА СО

што ја воведовме на платформа за е-трговија беше резултат на следење на светските трендови и слушање на потребите од клиентите од различни дејности и индустрии и со различни бизнис-моделите. Континуирано воведуваме новитети соодветни за различните бизнис-моделите, нови функционалности и иновативни решенија кои го поттикнуваат развојот на компаниите, но и на економијата.

Едноставна интеграција

Со системот на КаСис интеграцијата со секој финансиски ентитет е едноставна и сигурна. Нашиот пристап кон секој проект се базира на реална процена на постојните капацитети и ресурси и имплементација на мерки кои водат кон долгорочна конкурентност и економски раст.

Новиот Закон за платежни услуги и платни системи, кој почнува да важи од 1.1.2023 година, ќе транспонира голем број директиви и регулативи на Европската Унија во сферата на плаќањата, со што очекуваме дека ќе настанат значајни промени во однос на проширувањето на листата со даватели на платежни услуги и сетот платежни услуги, како и во однос на подеталното уредување на релациите помеѓу давателите и корисниците на платежни услуги.

Нашата компанија максимално е посветена да овозможи и да имплементира трансакција на секоја институција што сака да биде во сигурна и безбедна околина од причина што дигитализацијата, фокусот на клиентите и трошочната ефикасност остануваат едни од клучните стратешки определби во насока на исполнување на мисијата и визијата на КаСис.

Планирани се континуирани дополнителни хардверски и софтверски надградби со цел понатамошно зголемување на капацитетите и стабилноста на системите, модернизирање на платформата и развојот на нов интерфејс за комуникација со системот за електронска трговија сРау на КаСис, кој ќе овозможи полесен и побрз развој на нови функционалности, полесна и побрза интеграција на трговци и платежни институции и постигнување подобро корисничко искуство.

Усогласеност со актуелните регулативи и идните планови

Интернационален картичен систем има интегрирана политика за управување со квалитет, информациона безбедност и ИТ-услуги врз основа на ИСО стандарди и стандарди од меѓународните мрежи. Професионалниот, добро обучен, компетентен и доверлив тим работи со системот на безбеден и ефикасен начин и обезбедува почитување на правилата и поставените процедури за работа и управување со ризикот, како во нормални така и во вонредни ситуации.



Потврда за високите стандарди во работењето на КаСис се сертификатите: PCI CARD Production, PCI DSS, ISO 27000-1 и ISO 20000. Доследно ги следиме и практикуваме меѓународно прифатените стандарди за работа и усогласеноста со таквите стандарди со една единствена цел - **обезбедување висок степен на безбедност и оперативна доверливост на своите клиенти.**

Мораме да бидеме искрени и да нотираме дека Република Северна Македонија има сигурно, безбедно, доверливо и отпорно финансиско дигитално опкружување, поддржано од квалитетно изградени капацитети, висококвалификувани експерти и изградено ниво на доверба.

Генерално, целта на усогласеноста со прописите е да се создаде финансиски систем кој ќе биде транспарентен и отпорен на недозволен активности, а истовремено ќе ги штити приватноста и правата на клиентите.

Сегмент кој станува сè поважен е управувањето со податоци. Сите ние во фелата на процесирање на една трансакција собираме информации и податоци кои се обработуваат за исполнување на целите поврзани со е-плаќања. Акцентот на заштита е токму начинот на нивно собирање, правилно складирање и користење во согласност со домашните и меѓународни законски регулативи.

Како единствен процесор во РС Македонија, можеме да се пофалиме со воспоставени извонредно ефикасни протоколи на соработка со партнерските банки во процесот на регулаторни усогласувања.

Како развојно ориентирана компанија, фокусирана кон остварување долгорочна соработка со банките и финансиските компании, Интернационален картичен систем и во годините што следуваат ќе понуди професионални, континуирани услуги, но и многу нови сервиси насочени кон своите клиенти во сегменти на дигитализација на сервисите што ќе придонесуваат за зголемување на вработеноста, развој на земјата и ниво на конкуренција. ■



РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ



СВЕТСКИОТ ДЕН НА ШТЕДЕЊЕТО ОДБЕЛЕЖАН ВО НОВ ФОРМАТ

■ Македонската банкарска асоцијација и Фондот за осигурување на депозити организираа настан по повод одбележувањето на Светскиот ден на штедењето – 31. Октомври. Свое обраќање на настанот имаа д-р Маја Стевкова-Штеријева, претседателка на МБА, министерот за финансии д-р Фатмир Бесими, гувернерката на Народната банка, д-р Анита Ангеловска-Бежоска и директорот на Фондот за осигурување на депозити, Амир Шабани.

[Прочитај повеќе...](#)



Д-Р СТЕВКОВА-ШТЕРИЈЕВА НА КОНФЕРЕНЦИЈАТА „МАКЕДОНСКАТА ЕКОНОМИЈА ВО ДВОЕН ШОК – КАДЕ СЕ ДВИЖИМЕ?“

■ Главната тема на оваа конференција беше моменталниот период на неизвесност во македонската економија, пред сè, е поради енергетската криза, и начинот на надминување на оваа состојба преку неопходно спроведување структурни реформи кои ќе ја зајакнат македонската економија и ќе ја подготват за новиот глобален поредок.

[Прочитај повеќе...](#)



■ БЛАГОДАРНИЦИ ЗА ОСОБЕН ПРИДОНЕС ВО РАБОТАТА НА МБА ВО 2022 ГОДИНА

■ *Комисија за платен промет во земјата и странство*
Благица Здравковска - заменик-претседавач, УНИВЕРЗАЛНА
ИНВЕСТИЦИОНА БАНКА АД СКОПЈЕ

Билјана Митевска, КОМЕРЦИЈАЛНА БАНКА АД СКОПЈЕ

Билјана Адамческа, КОМЕРЦИЈАЛНА БАНКА АД СКОПЈЕ

Снежана Лутвиовска, СТОПАНСКА БАНКА АД СКОПЈЕ

Љупка Ѓорѓиевска, НЛБ БАНКА АД СКОПЈЕ

■ *Комисија за заштита на лични податоци*

Бојан Богевски - претседавач, СТОПАНСКА БАНКА АД СКОПЈЕ

Марија Петрушевска - заменик-претседавач, ТТК БАНКА АД СКОПЈЕ

■ *Комисија за спречување перење пари и усогласеност со прописи*

Глигор Пандиловски - претседавач, СТОПАНСКА БАНКА АД СКОПЈЕ

Бојана Цветковска Панчевска - заменик-претседавач, КОМЕРЦИЈАЛНА
БАНКА АД СКОПЈЕ

■ *Комисија за ризици*

Билјана Момировска - претседавач, ШПАРКАСЕ БАНКА АД СКОПЈЕ

Татјана Лескароска-Миноска - заменик-претседавач, КОМЕРЦИЈАЛНА
БАНКА АД СКОПЈЕ

[Прочитај повеќе...](#)

ВЕБИНАР - УЛОГА
НА ПРИВАТНИОТ И
ФИНАНСИСКИОТ СЕКТОР
ВО ОДРЖЛИВИОТ
РАЗВОЈ, ФИНАНСИРАЊЕ
НА РАЗВОЈ И ЗЕЛЕНАТА
ТРАНСФОРМАЦИЈА

[Прочитај повеќе...](#)

ПРИМОПРЕДАВАЊЕ
НА ДОЛЖНОСТА НА
НОВОИЗБРАНИОТ
ОДБОР ЗА ИЗБОР
И СЛЕДЕЊЕ НА
РЕФЕРЕНТНИ БАНКИ

[Прочитај повеќе...](#)

МБА КАКО ДЕЛ
ОД ПРОЕКТ-ГРУПАТА
ЗА ФИНАНСИСКА
ЕДУКАЦИЈА
ОД ЕБФ

[Прочитај повеќе...](#)

ОДРЖАНА 44.
БАНКАРСКА
КОНФЕРЕНЦИЈА
НА БАЦЕЕ

[Прочитај повеќе...](#)



ЕДУКАТИВНО КАТЧЕ



Проф. д-р Александра
Србиновска-Дончевски
заменик-директор
на Американскиот универзитет
на Европа - ФОН

СВЕТСКИ ПРИЗНАТИ СЕРТИФИКАТИ ОД ОБЛАСТА НА САЈБЕР-БЕЗБЕДНОСТА

Што нè прави единствени во сајбер-образованието?

Прва од ваков вид програма која ги комбинира светските признати квалификации во брзорастечкиот сектор за сајбер-безбедност.

Како прв приватен универзитет во државата и лидер во високото образование цели 20 години, Американскиот универзитет на Европа – ФОН има јасна трансформативна визија за развој обезбедувајќи континуирано квалитетно и практично високо образование. Концептот на доживотно учење кој се применува во светски рамки станува сè поатрактивен и актуелен тренд за континуирано подобрување на личните потенцијали. Од таа причина, покрај формалното образование, АУЕ - ФОН е фокусиран и на неформалното образование, преку кое секоја личност ќе може да се надградува и да усвојува современи знаења, да стекнува нови вештини и техники како предуслов за креирање квалитетни кадри, кои целосно се подготвени да се носат со современите движења и промени на домашниот и на меѓународниот пазар.

Во таа насока е и воспоставената соработка со Македонската банкарска асоцијација, односно со Комисијата за информативна сигурност и Комисијата за човечки ресурси. Со **отворањето**

на Академијата за сајбер-безбедност, која е дел од Факултетот за информатички технологии, АУЕ – ФОН стана прв регионален центар за обука на професионалци од областа за сајбер-безбедноста во соработка со ThriveDx од Израел. Академијата за сајбер-безбедност е единствена во државата која овозможува курсеви за стекнување практични вештини и искуство за превенција и решавање на опасностите во дигиталниот свет, како еден од најголемите предизвици во ерата на широко развиената и достапна ИТ-технологија.

Академијата за сајбер-безбедност, во партнерство со ThriveDx, им обезбедува на своите слушатели реална платформа на која можат да ги тестираат и усовршат своите вештини за сајбер-безбедност.

Програмата обезбедува релевантни и редовно ажурирани содржини, онлајн учење со полно и со скратено работно време, подобар ангажман, нови искуства кои ја зголемуваат упорноста, брзи и јасни процени, испорака на содржина, рационализирана едукација и напредок заснован на докажан професионализам.

Курсот трае 6 месеци, а меѓународниот сертификат со кој се стекнуваат слушателите е со неограничено важење.

Со развојот на технологиите секојдневно се зголемуваат сајбер-нападите низ светот. Статистиката покажува дека има недостиг на 3,5 милиони професионалци за сајбер-безбедност. Затоа сајбер-безбедноста денес е перспективна, предизвикувачка и многу значајна професија. Информативната сигурност има голем приоритет во банкарската индустрија.

Како висока образовна институција, АУЕ - ФОН е целосно посветена и одговорна да им помогне на сите учесници од банкарскиот сектор на Академијата за сајбер-безбедност да успеат во иднина која ќе се базира на напредна технологија, професионална доедукација и личен развој со отворени можности и перспективи за нивна експертиза во сајбер-безбедноста на банкарскиот систем. ■

КОРИСНИ ЛИНКОВИ

НАРОДНА БАНКА
НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА
МАКЕДОНИЈА
<https://www.nbrm.mk/>

МИНИСТЕРСТВО
ЗА ФИНАНСИИ
<https://finance.gov.mk/>

КОМИСИЈА ЗА ХАРТИИ
ОД ВРЕДНОСТ НА
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА
МАКЕДОНИЈА
<https://www.sec.gov.mk/>

МАКЕДОНСКА БЕРЗА
<https://www.mse.mk/>

ЦЕНТРАЛЕН ДЕПОЗИТАР
НА ХАРТИИ ОД
ВРЕДНОСТ
<http://www.cdhv.mk/>

=====

АСОЦИЈАЦИЈА
ЗА Е-ТРГОВИЈА НА
МАКЕДОНИЈА
<https://ecommerce.mk/>

ОРГАНИЗАЦИЈА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА
МАКЕДОНИЈА
<https://opm.org.mk/>

=====

ЕВРОПСКА БАНКАРСКА
ФЕДЕРАЦИЈА / EBF-
EUROPEAN BANKING
FEDERATION
<https://www.ebf.eu/>

БАНКАРСКА
АСОЦИЈАЦИЈА на
ЦЕНТРАЛНА И ИСТОЧНА
ЕВРОПА / BACEE -
BANKING ASSOCIATION
FOR CENTRAL AND
EASTERN EUROPE
<https://bacee.hu/>

*Ставовите искажани во овој билтен се лични ставови на авторите. МБА не презема никаква одговорност за веродостојноста и оригиналноста на доставените текстови.



Издава:

Здружение за остварување на заеднички интереси на банките и унапредување на нивното работење МАКЕДОНСКА БАНКАРСКА АСОЦИЈАЦИЈА Скопје

Главен и одговорен уредник:
Милена Перчинкова,
извршен секретар

Лектор:
Ивана Кузманоска

МБА Е-билтен,
30.12.2022

ISSN 2671-3772

Декември
2022

#8