

NDIKIMI I INDUSTRIË SË SIGURIMEVE NË ZHVILLIMIN EKONOMIK TË VENDIT

Rast studimi - Kompanitë e sigurimeve në Kosovë

Doktoranti:

Besnik Zekaj

Dorëzuar: Universitetit Europian të Tiranës - Shkollës doktorale

**Në përmbushje të detyrimeve të programit të doktoratës në Shkenca
Ekonomike, profili Menaxhim, për marrjen e gradës shkencore “Doktor”**

Udhëheqës shkencor: Prof. Asoc. Dr. Aleksandër Biberaj

Numri i fjalëve: 58 465

Tiranë, Mars, 2020

DEKLARATA E AUTORËSISË

Deklaroj nën përgjegjësinë morale, etike dhe profesionale se ky punim i disertacionit të doktoratës është bazuar në punën time origjinale, është shkruar i tëri prej meje, nuk është prezantuar asnjëherë para një institucioni tjetër për vlerësim dhe nuk është botuar i tëri, apo pjesë të veçanta të tij. Disertacioni doktorale nuk përmban material të shkruar nga ndonjë person tjetër, përveç rasteve të cituara dhe referuara në punim.

Deklaroj se pjesë të veçanta e të dhënave të këtij punimi të disertacionit të doktoratës janë shfrytëzuar dhe përdorur për botime në revista dhe prezantime në konferenca shkencore, si pjesë e detyrimeve doktorale. Ky punim është rezultat i një kërkimi, që në mënyrë të plotë respekton të gjitha kriteret shkencore dhe akademike.

Tiranë, 18.03. 2020

PKDc. Besnik Zekaj

Nënshkrimi:_____

ABSTRAKT

Përmes këtij disertacioni doktoral u analizua veprimtaria e industrisë së sigurimeve në Kosovë, duke filluar nga aspekti historik e deri te përshtatja e kushteve të reja të operimit, sidomos në kohën kur teknologjia e informacionit dhe komunikimit (TIK) po shënon një rritje të jashtëzakonshme në zhvillimin e saj.

Industria e sigurimeve, si pjesë e tregut financiar, paraqet një segment shumë të rëndësishëm të zhvillimit ekonomik në Kosovë dhe si e tillë, ka një histori më shumë se 40 vjeçare, duke pësuar ndryshime në vazhdimësi, që nga fillimet e punës të kësaj industrie, e deri në ditët e sotme. Ajo nis me sistemin e atëhershëm të ish Federatës Jugosllave e deri në periudhën 1990-1999, kur ashtu sikurse çdo degë tjetër, edhe ajo e sigurimeve u gjet në goditjen e regjimit okupues serb. Rifillimi i punës ndodhi nën legjislacionin e ri të UNMIK-ut, duke vendosur bazat e sistemit të ri në industrinë e sigurimeve në Kosovë dhe pastaj u pasua me ligjet e reja nga institucionet vendore pas shpalljes së pavarësisë.

Tregu i sigurimeve, pas luftës, vazhdimisht është pasuruar me kompani të reja siguruese, me kapital të ndryshëm: vendor dhe të huaj. Mund të themi se Kosova ka një treg të konsoliduar të sigurimeve, si dhe ka kapacitete për t'u ofruar produkte siguruese qytetarëve, por edhe bizneseve të tyre.

Industria e sigurimeve është një sektor i rëndësishëm dhe në vetvete përmban një gamë produktesh siguruese detyruese, si dhe vullnetare, programe të ndryshme softuerike, tarifave, mbikqyrjen e aftësive paguese, dëmet, aspektet financiare, mbrojtjen e konsumatorit, etj. Prandaj mund të thuhet se industria e sigurimeve luan rol pozitiv në zhvillimin dhe rritjen ekonomike të vendit, përfshirë këtu edhe hapjen e vendeve të reja të punës, që ndikojnë në

ngritjen e mirëqenies së qytetarëve. Detyrë e institucioneve shtetërore në të ardhmen është integrimi i mekanizmave vendorë sigurues në mekanizmat ndërkombëtarë.

***Fjalët kyçe:** Industria e sigurimeve, kompanitë e sigurimeve, policat, TIK, menaxhimi.*

ABSTRACT

Through this doctoral dissertation it is analyzed the work of the insurance industry in Kosovo starting from the historical point of view to the adaptation of the new operating conditions especially at the time when IT is marking a tremendous increase in its development.

The insurance industry as part of the financial market represents a very important segment of economic development in Kosovo and as such has a history of more than 40 years, having undergone constant changes since the beginning of the work to the present day, beginning with the Yugoslav Federation's system until the 1990-1999 period, when, like any other branch, this industry was found in the crackdown on the Serbian occupation regime. The resumption of work took place under the new UNMIK legislation by laying the foundations of the new system in the insurance industry in Kosovo and then followed up with new laws by local institutions after the declaration of independence.

The post-war insurance market has been constantly enriched with new insurance companies, with different capital: domestic and foreign. We can say that Kosovo has a well-established insurance market that has the capacity to provide insurance products to its citizens and businesses.

The insurance industry is an important sector, and includes a range of compulsory and voluntary insurance products (non-life and life), various software programs, fees, solvency, damages, financial aspects, consumer protection, and so on. That is why we say that the insurance industry has a positive impact on the development and economic growth of the country, the opening of new jobs that increase the well-being of citizens.

The task of state institutions in the future is the integration of domestic security mechanisms into the international mechanisms.

Key words: *Insurance industry, insurance companies, policies, ICT, management.*

DEDIKIMI

Punimi i disertacionit të doktoratës u dedikohet studentëve, pedagogëve, studiuesve të fushës përkatëse, punonjësve të kompanive siguruese, në mënyrë të veçantë familjes sime të shenjtë.

FALËNDERIME

Falënderoj të gjithë pedagogët e shkollës doktrale, në veçanti, udhëheqësin tim shkencor Prof. Asoc. Dr. Aleksandër Biberaj, i cili në çdo kohë ishte i gatshëm për të më ndihmuar, këshilluar, duke më dhënë sugjerime gjatë gjithë punës kërkimore dhe shkencore. Gjithashtu, falënderoj kolegët dhe bashkëpunëtorët e Universitetit “Haxhi Zeka” në Pejë, të cilët, më motivuan për t’i përfunduar studimet doktrale. Në fund falënderoj familjen time të mrekullueshme, e cila vazhdimisht ishte në përkrahjen time duke më dhënë kurajo.

Përmbajtja e Punimit Doktoral

DEKLARATA E AUTORËSISË	i
ABSTRAKTI.....	ii
ABSTRACT	iv
DEDIKIMI.....	vi
FALËNDERIME	vii
LISTA E FIGURAVE DHE ILUSTRIMEVE	xiv
LISTA E TABELAVE	xvi
LISTA E GRAFIKËVE.....	xix
LISTA E SHKURTIMEVE.....	xx
KAPITULLI I – HYRJE	1
1.1. Argumentimi i kërkimit	1
1.2. Parashtrimi i problemit	6
1.3. Objektivat e kërkimit	9
1.4. Pyetjet kërkimore	10
1.5. Hipotezat e kërkimit	10
1.6. Qëllimi i studimit	11
1.7. Rëndësia e studimit.....	12
1.8. Struktura e punimit	12

KAPITULLI II.....	16
2.0. SHQYRTIM LITERATURE.....	16
2.1. Shqyrtimi teorik dhe konceptual.....	16
2.1.1. Teoritë e rritjes ekonomike.....	18
2.1.2. Teoritë e industrisë së sigurimeve dhe zhvillimi historik i tyre.....	19
2.1.2.1. Sigurimet në kohën e vjetër.....	20
2.1.2.2. Sigurimet në mesjetë.....	22
2.1.2.3. Sigurimet në Evropë dhe Amerikë.....	23
2.1.2.4. Sistemi bashkëkohor i sigurimeve dhe roli i Lloyd's-it.....	25
2.1.3. Shqyrtimi teorik i industrisë së sigurimeve në Kosovë.....	31
2.1.3.1. Sigurimet në Kosovë nga viti 1999.....	33
2.2. Legjislacioni dhe kushtet e liçencimit.....	37
2.3. Funksionet e sigurimeve.....	41
2.3.1. Funksioni mbrojtës i pasurisë.....	42
2.3.2. Funksioni mbrojtës direkt i sigurimeve.....	42
2.3.3. Funksioni mbrojtës indirekt i sigurimeve.....	43
2.3.4. Funksioni mobilizues – financiar i sigurimeve.....	44
2.3.5. Funksioni social i sigurimeve.....	44
2.4. Teoritë e sistemit financiar.....	55
2.4.1. Sistemi financiar në Kosovë.....	57
2.4.2. Teoritë e rolit të sigurimeve në ndërmjetësimin financiar.....	63
2.4.3. Faktorët mjedisor që ndikojnë në tregun e sigurimeve në Kosovë.....	67

2.4.3.1 Mjedisi ekonomik	67
2.5. Menaxhimi në industrinë e sigurimeve dhe historiku	70
2.5.1. Shkollat e menaxhimit	73
2.5.2. Menaxhimi – terminologjia, përkufizimi, funksionet, aktivitetet dhe ndarja e tyre	75
2.5.3. Menaxhimi në industrinë e sigurimeve	84
2.5.4. Menaxherët në kompanitë e sigurimeve dhe roli i tyre.....	86
2.5.5. Llojet e menaxherëve, aftësitë, arsimi, përvoja dhe puna e tyre në veprimtarinë e sigurimeve.....	96
2.6. Industria e sigurimeve dhe rritja ekonomike	109
2.6.1. Fitimi në industrinë e sigurimeve dhe rritja ekonomike	114
2.6.2. Investimet në industrinë e sigurimeve dhe rritja ekonomike	116
2.6.3. Zhvillimi dhe rritja e sigurimeve	116
2.6.4. Zhvillimi i sektorit të sigurimeve dhe rritja e tregut të kapitalit	117
2.6.5. Shqyrtimi empirik i literaturës rreth rolit të industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik të vendit.....	118
2.6.5.1. Rasti studimor, kompania e sigurimeve ”Dukagjini”, aktivitetet, struktura dhe organizimi i punës.....	120
KAPITULLI III.....	124
3.0 METODOLOGJIA E KËRKIMIT	124
3.1. Dizenjimi i kërkimit	125
3.2 Natyra dhe burimet e të dhënave, popullata - kampioni.....	125

3.3.	Specifikimi i modelit dhe instrumentet e përdorura për mbledhjen e të dhënave	128
3.3.1.	Instrumenti matës-pyetëtori	129
3.3.2.	Vlefshmëria dhe besueshmëria e pyetësit	129
3.3.3.	Popullata e kërkimit - të dhëna primare dhe sekondare	130
3.4.	Përshkrimi i variablave	137
3.4.1.	Variablat e varur	137
3.4.2.	Variablat e pavarur.....	137
3.5.	Teknikat e analizës	139
KAPITULLI IV		141
4. INDUSTRIA E SIGURIMEVE DHE NDIKIMI I SAJ NË RRITJEN		
EKONOMIKE –RASTI I KOSOVËS		141
4.1.	Zhvillimi ekonomik dhe perspektivat.....	141
4.2.	Situata aktuale në industrinë e sigurimeve në Kosovë	143
4.3.	Ndërlidhja e tregut të sigurimeve me zhvillimin ekonomik	145
4.4.	Produktet që ofron industria e sigurimeve në Kosovë.....	146
4.5.	Karakteristikat e tregut të sigurimeve në Kosovë	149
4.5.1.	Marketingu dhe elementet e marketingut në tregun e sigurimeve	185
4.5.2.	Shembull praktik nga marketingu dhe historiku i kompanisë së	192
	sigurimeve “Dardania”	192
4.6.	Industria e sigurimeve dhe aspektet teknologjike	197

4.6.1. Zhvillimi dhe evoluimi i sistemit të informacionit në Kosovë.....	200
4.6.2. Përdorimi dhe rëndësia e teknologjisë së informacionit në organizatat afariste 202	
4.6.3. Roli dhe rëndësia e teknologjisë së informacionit në kompanitë e sigurimeve.....	203
4.6.4. Sistemet e informacionit dhe nevoja e tyre në industrinë e sigurimeve.....	205
4.6.5. Aspektet teknike të menaxhimit të sistemeve të informacionit në industrinë e Sigurimeve	209
4.6.5.1. E-Sigurimet dhe përdorimi i sistemit online në industrinë e sigurimeve në Kosovë.....	234
KAPITULLI V.....	249
5.0 ANALIZA E TË DHËNAVE	249
5.1. Analiza dhe interpretimi i të dhënave.....	249
5.1.1. Të dhënat dhe variablat	252
5.1.2. Rezultatet dhe interpretimi i hipotezave.....	264
5.1.3. Korelacioni	279
5.2. Testimi i hipotezave	279
5.2.1. Testimi i Hipotezës Një.....	280
5.2.2 Testimi i Hipotezës Dy.....	280
5.2.3 Testimi i Hipotezës Tre.....	281
5.2.4 Testimi i Hipotezës Katër.....	281
KAPITULLI VI	283

6.0. PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME	278
6.1. Përmbledhje e rezultateve	283
6.2. Përfundime	287
6.3. Rekomandime	289
6.4. Rekomandime për studime të mëtejshme	292
6.5. Kontributi në njohuri	293
6.6. Kufizimet e kërkimit.....	293
Referenca/Bibliografia	295
Shtojca	306

LISTA E FIGURAVE DHE ILUSTRIMEVE

Fig. 1. Forma e policës së sigurimeve, MTPL (Polica detyruese e autopërgjegjësisë)	
Burimi: Përshtatur nga autori.....	48
Fig. 2. Forma Kasko e Policës së Sigurimeve – Dokument individual. Burimi: Përshtatur nga autori.....	49
Fig. 3. Forma e Policës së Shëndetit në Udhëtim, dokument me kohëzgjatje të caktuar.	
Burimi: Përshtatur nga autori.....	50
Fig. 4. Forma e çertifikatës për mjete motorrike, TPL-Plus. Burimi: Përshtatur nga autori..	52
Fig.5. Procesi i menaxhimit - Funksionet menaxheriale.	
Burimi: (Wehrich & Koontz, 1993).....	78
Fig. 6. Rolet dhe Funksionet e menaxhimit.	
Burimi: (Ramosaj, Bazat e menaxhimit, 1995)	80
Fig. 7. Funksionet menaxheriale. Burimi: (Wehrich & Koontz, 1993).....	83
Fig. 8. Piramida menaxheriale.....	96
Fig. 9. Metoda e kërkimit përfaqësues. Burimi: Përshtatur nga autori.....	126
Fig.10. Modeli i kornizës konceptuale dhe variablat.....	127
Fig. 11. Reklamë transmetuese në televizion e kompanive siguruese.....	193
Fig. 12. Reklamimi i kompanisë së Sigurimeve Billbordet.....	194
Fig. 13. Reklamimi i kompanisë së Sigurimeve Dardania Internet.....	195
Fig. 14. Inputet dhe Outputet e sistemit të Përshtatur të formacionit.....	206
Fig. 15. Shtrirja e vendndodhjeve (qendrave) kryesore të një kompanie sigurimi në Kosovë.....	210
Fig. 16. Pajisjet hardwerike në kompanitë e sigurimeve.....	212

Fig. 17. Forma grafike e një dritareje të “IRRT”- moduli që paraqet realizimin sipas periudhës së caktuar për numër dhe vlerë të policave TPL.....	214
Fig. 18. Raporti për llogaritjen e riskut sigurues për TPL polica.....	215
Fig. 19. Formulari për krijimin e policës TPL dhe procesimi për shtypjen e saj	216
Fig. 20. Pasqyra e policës së krijuar për një periudhë të caktuar kohore për operator.	217
Fig. 21. Forma elektronike e aplikacionit për sigurim kasko.....	221
Fig. 22. Forma kryesore për sigurimin e personave nga aksidenti personal.....	222
Fig. 23. Raporti i premisë dhe numrit të policave sipas llojeve të sigurimeve për muajin e caktuar.....	223
Fig. 24. Raporti i detajuar i policave të sigurimeve TPL për periudhën e dëshiruar kohore.....	223

LISTA E TABELAVE

Tab.1. Popullata e studimit - kompanitë e sigurimeve.....	130
Tab.2. Shpërndarja e kërkimit sipas komunave - 14 komuna ku operojnë kompanitë e sigurimeve të shënuara me ngjyrë të gjelbërt janë përfshirë në kërkim.....	132
Tab. 3. Dëmet e paguara në sigurimet e jo- jetës. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	150
Tab. 4. Prime të shkruara bruto dhe dëmet e paguara. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	151
Tab.5. Numri i kontratave të lidhura dhe dëmeve të paguara 2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	152
Tab.6. Vlera e dëmeve të paguara te sigurimet e jetës,2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës)	153
Tab. 7. Primet e shkruara bruto te sigurimet e jo-jetës,2014. Burimi: (Banka Qendrore e Kosovës, 2014).....	155
Tab. 8. Numri i policave të sigurimeve jo-jetë, 2014. Burimi: (Banka Qendrore e Kosovës, 2014).....	157
Tab.9. Primet e shkruara bruto nga kompanitë e sigurimeve të jo-jetës, 2014. Burimi (Banka Qendrore e Kosovës, 2014).....	158
Tab.10. Dëmet e Paguara dhe Numri i Dëmeve të Paguara te Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës. Burimi: (Banka Qendrore e Kosovës, 2014).....	160
Tab. 11. Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	162

Tab. 12. Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)	163
Tab. 13. Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	164
Tab. 14. Dëmet e Paguara të Sigurimet e Aksidenteve dhe Shëndetit. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	165
Tab. 15. Dëmi Mesatar i Paguar në Sigurimin e Jetës dhe Jo-Jetës. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	166
Tab. 16. Dëmi Mesatar i Paguar në grupet e Sigurimeve të Jo-Jetës. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	166
Tab. 17. Dëmi Mesatar i Paguar në sigurimin Motorik. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).....	167
Tab. 18. Numri i Kontratave të Lidhura dhe Dëmeve të Paguara 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	169
Tab. 19. Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Jetës 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	170
Tab. 20. Dëmet e Paguara në Sigurimin e Jetës 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	172
Tab. 21. Primet e Shkruara Bruto dhe Dëmet e Paguara nga Kompanitë e Sigurimeve të Jetës, 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	174
Tab. 22. Primet e Shkruara Bruto nga Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	175

Tab. 23. Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	177
Tab. 24. Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës,	
Tab. 25. Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	180
Tab. 26. Dëmet e Paguara në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	181
Tab. 27. Raporti i policave të sigurimeve brenda periudhës së caktuar kohore.....	218
Tab. 28. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Titulli – Crosstabulation.....	248
Tab. 29. Pozicioni i e të anketuarit në kompani – Gjinia – Crosstabulation.....	249
Tab. 30. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Mosha – Crosstabulation.....	249
Tab. 31. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Niveli i shkollimit.....	251
Tab. 32. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Përvoja në punë.....	252
Tab. 33. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Vlerësimi.....	254
Tab. 34. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Vlerësimi.....	257
Tab. 35. KMO dhe Testi Bartlett për pjesën e parë.....	261
Tab. 36. KMO dhe Testi Bartlett për pjesën e dytë.....	262
Tab. 37. Total Variance Explained - Initial Eigenvalues 1.....	263
Tab. 38. Total Variance Explained - Initial Eigenvalues 2.....	265
Tab. 39. Analiza faktoriale I.....	266
Tab. 40. Analiza faktoriale II.....	268

Tab .41. Matrica e komponentëve.....	270
Tab. 42. Matrica e komponentëve.....	272

LISTA E GRAFIKËVE

Grafiku. 1. Popullata e studimit tek kompanitë e sigurimeve. Burimi: Përshtatur nga Autori.....	131
Grafiku. 2. Primet e shkruara bruto dhe dëmet e paguara,2014. Burimi: Banka Qëndrore e Kosovës, 2014.....	153
Grafiku. 3. Primet e Shkruara Bruto 2018 dhe Dëmet e Paguara 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).....	170
Grafiku. 4. Titulli i respondentëve në kompani.....	248
Grafiku. 5. Gjinia e respondentëve në kompani.....	249
Grafiku. 6. Moshja e respondentëve në kompani.....	250
Grafiku. 7. Niveli i shkollimit të respondentëve në kompani.....	251
Grafiku. 8 . Përvoja e respondentëve në kompani.....	253
Grafiku. 9. Vlerat e frekuencave të variablave pjesa e parë.....	256
Grafiku.10. Vlerat e frekuencave të variablave pjesa e dytë.....	259

LISTA E SHKURTIMEVE

BQK – Banka Qendrore e Kosovës

KS – Kompania e Sigurimeve

KS OKB – Këshilli i Sigurimit i Organizatës së Kombeve të Bashkuara

UNMIK - United Nations Interim Administration Mission in Kosovo

USA – United States of America

PSSP – Përfaqësuesi Special i Sekretarit të Përgjithshëm

UNCTAD- United Nations on Trade And Development

FKPK - Fondi i Kursimeve Pensionale të Kosovës

TI – Teknologjia e Informacionit

MZHE – Ministria e Zhvillimit Ekonomik

FMN – Fondi Monetar Ndërkombëtar

PC – Personal Computer

RISC – Reduced Instruction Set Computing

GMM – Goustan Mixture Model

KSAK – Krahina Socialiste Autonome e Kosovës

KAPITULLI I – HYRJE

1.1. Argumentimi i kërkimit

Sigurimet si veprimtari janë një nga themelet kryesore të sektorit të shërbimeve financiare në ditët e sotme. Përveç kësaj, roli tradicional i menaxhimit të riskut, aktiviteti i tregut të sigurimeve, si ndërmjetës dhe si ofrues i transferimit të riskut dhe zhdëmtimit, mund të nxisë rritjen ekonomike, për të menaxhuar në mënyrë më efikase, duke promovuar kursimet afatgjata dhe duke inkurajuar akumulimin e fondeve nga mbajtësit e policave në investime, duke mobilizuar kështu kursimet e brendshme në investime produktive (Skipper, *International Risk and Insurance: An Environmental-Managerial Approach*, 1997); (Arena, *Does Insurance Market Activities Promote Economic Growth? A Cross-Country Study of Industrialized and Developing Countries*, 2006).

Sigurimi shpesh përcaktohet si akt i grumbullimit të fondeve nga shumë subjekte të siguruara për të paguar për humbjet relativisht të pazakonta, por shumë shkatërruese, të cilat mund t'u ndodhin këtyre entiteteve (Omoke, 2012). Për këtë arsye, subjektet e siguruara mbrohen nga risku me pagesë, duke u varur nga frekuenca dhe ashpërsia e ngjarjeve që ndodhin, prandaj ato janë kompani tregtare dhe pjesë e industrisë së shërbimeve financiare (Britannica Dictionary, 2019).

Adebisi (2006) argumenton se sigurimi është një sektor i ndërlikuar ekonomik dhe social për trajtimin e risqeve për jetën dhe pronën (Adebisi, 2006), duke pasur karakter shoqëror në natyrë, sepse përfaqëson bashkëpunimin e ndryshëm të individëve për përfitime reciproke, duke i kombinuar së bashku për të reduktuar pasojat e risqeve të ngjashme. Vaughan (1997)

e sheh sigurimin si një marrëveshje me një kompani, së cilës i paguan shuma të rregullta parash dhe ata pranojnë të paguajnë shpenzimet nëse ndodh një dëm (Vaughan & Spouge, 2002). Agbaje (2005) e përcakton sigurimin si biznesin e grumbullimit të burimeve për të paguar kompensimin për të siguarin, ose për tu siguar për ndodhjen e një ngjarje të caktuar në këmbim të një konsiderate periodike e njohur si premium (prim), prandaj, një kontratë sigurimi zakonisht evidentohet nga një dokument i quajtur polica e sigurimeve, që zakonisht nënshkruhen nga palët (Agbaje, 2005). Gollier (2003) argumenton se sigurimi përfshin transferimin e riskut nga një individ në një grup, duke ndarë humbjet në baza të barabarta nga të gjithë anëtarët e grupit (Gollier, 2003).

Ashtu siç është shprehur nga Dickson (1960), sigurimi është dizenuar për të mbrojtur mirëqenien financiare të një individi, kompanie apo entiteti tjetër në rast të humbjes së papritur (Dickson P. G., 1960). Sipas tij, disa forma sigurimi kërkohen me ligj, ndërsa të tjerat janë opsionalisht të dakordësuar me kushtet që krijon një kontratë ndërmjet siguresit dhe të siguarit. Kështu, sigurimi vepron si një premtim, për rimbursim në rast të humbjes, ku njerëzit ose kompanitë e shqetësuara për risqet bëjnë parapagime te një kompani sigurimi (Ajayi, 2002).

Industria e sigurimeve është jetike për mirëqenien dhe funksionimin e qetë të një ekonomie moderne dhe si e tillë, për vendet në zhvillim si Kosova, ajo gjithashtu mund të veprojë si një katalizator i rritjes ekonomike, duke ndihmuar në përsheptimin e procesit të transformimit strukturor cilësor. Bowers et al. (1997) shpreh pikëpamjet e sistemit të sigurimeve si një mekanizëm për reduktimin e ndikimit të kundërt financiar të rastit dhe që shmang ngjarjet që pengojnë përmbushjen e objektivave të arsyeshme (Bowers, Gerber, Hickman, D., & Nesbit, 1997). Osipitan (2009) argumenton se biznesi i sigurimeve është

jetik për sistemin financiar për shkak të rolit të tij në ndihmën ndaj njerëzve dhe bizneseve për të menaxhuar burimet e tyre dhe për të lehtësuar riskun në mënyrë efikase (Osipitan, 2009).

Sigurimet janë një segment i rëndësishëm dhe i domosdoshëm i sistemit financiar të një vendi, në konceptin teorik dhe praktik, që shpjegon se sistemet financiare ndikojnë në vendimet rreth kursimeve dhe investimeve afatgjata, duke përfshirë normat e rritjes nëpërmjet funksioneve të mëposhtme; duke ulur kostot e kërkimit dhe investimet; ushtrimin e qeverisjes korporative; tregtimin, diversifikimin dhe menaxhimin e riskut; mobilizimin dhe grumbullimin e kursimeve; kryerjen e shkëmbimeve të mallrave dhe shërbimeve, lehtësimin nga pasojat negative që rrjedhin nga goditjet e rastit që mund të kenë mbi investimet kapitale (Levine, Finance and growth: theory and evidence, 2004).

Ndërmjetësit financiar mbështesin zhvillimin nëpërmjet përmirësimit të këtyre funksioneve (d.m.th. përmirësimin e fërkimeve të tregut, të tilla si kostot e marrjes së informacionit, bërjen e transaksioneve, zbatimin e kontratave dhe lejimin e ekonomive për të alokuar në mënyrë më efikase burime (kursime) për investime. Megjithatë, efektet pozitive të zhvillimit financiar janë përshtatur nga politikat makro, ligjet, rregulloret, infrastrukturën financiare dhe zbatimin e normave të aplikuara nga vendet e ndryshme, si model pozitiv për implementimin e tyre në Kosovë.

Rëndësia e industrisë së sigurimeve në aspektin e sistemit financiar, është lënë pas dore gjatë viteve. Si shumica e studimeve mbi bashkëveprimin midis sektorit financiar dhe ekonomisë, rritja është fokusuar kryesisht në bankat dhe tregun e aksioneve. Megjithatë, kohët e fundit, vëmendja është zhvendosur në bashkëveprimin midis ndërmjetësve financiarë jo bankarë, si kompanitë e sigurimeve (King dhe Levine, 1993a, b), ku u zbulua që ndërmjetësit financiar

jo-bankar, siç janë kompanitë e sigurimeve, kanë pasur gjatë viteve rol të rëndësishëm në rritjen e funksionimit efikas të sistemit financiar përmes sigurimeve në funksionin e ndërmjetësimin (King & Levine, 1993a).

Nga sa u tha më sipër, mund të vërehet se numri i studimeve empirike është relativisht i vogël, sidomos në raport me ato të kontributit bankar në rritjen ekonomike. Për të kontribuar në përmbushjen e boshllëkut, studimi u përqendrua në shqyrtimin e lidhjes ndërmjet industrisë së sigurimeve dhe rritjes ekonomike, duke përdorur të dhënat nga viti 2014 e deri në vitin 2018.

Sigurimi, si një ndërmjetës financiar, luan një rol të rëndësishëm në rritjen ekonomike të çdo vendi. Është bërë një debat i konsiderueshëm nëse institucionet financiare kontribuojnë në rritjen ekonomike. Historikisht, më shumë vëmendje iu kushtua bankave dhe jo kompanive të sigurimeve. Janë bërë shumë pak përpjekje në sektorin e sigurimeve. Por, çdo kërkim i bërë në fushën e sigurimeve, në lidhje me rritjen ekonomike, ka treguar një lidhje pozitive me rritjen ekonomike, sado e vogël mund të jetë ajo. Si mekanizëm i transferimit të riskut, sigurimi ofron mbrojtje financiare nga humbjet e paparashikueshme.

Bota e sotme është e mbushur me risk dhe pasiguri. Ky risk dhe pasiguri janë krijuar për shkak të globalizimit, liberalizimit dhe inovacionit në shkencë dhe teknologji. Sigurimi është një mënyrë për të minimizuar dhe siguruar mbrojtje kundër atyre risqeve që janë përtej kontrollit njerëzor. Kjo është një mënyrë për të zhdëmtuar humbjet e paparashikueshme. Marrëdhënia ndërmjet sigurimeve dhe rritjes ekonomike është trajtuar nga shumë studiues. Prej tyre është konkluduar se ekziston një lidhje shkakësore dhe e drejtpërdrejtë midis sigurimeve dhe rritjes ekonomike. Konferenca e Kombeve të Bashkuara mbi Tregtinë dhe

Zhvillimin (UNCTAD) zyrtarisht pranoi se "një treg i shëndoshë kombëtar i sigurimeve dhe risigurimeve është një karakteristikë thelbësore e rritjes ekonomike." Zhvillimi i biznesit të sigurimeve dhe risigurimeve është i domosdoshëm për zhvillimin ekonomik të çdo vendi, pasi zvogëlon pasigurinë dhe inkurajon investime afatgjata (Feyen, Lester, & Rocha, 2011). Më konkretisht, sigurimi, si një ndërmjetësues i riskut dhe ndërmjetës financiar, mund të nxisë rritjen ekonomike, duke menaxhuar riskun në mënyrë më efektive dhe duke i mobilizuar kursimet e brendshme në investime afatgjata (Ward D. Z., 2000). Sigurimi përdor kanale të ndryshme për të nxitur rritjen ekonomike: krijon një mjedis me siguri më të madhe për të nxitur investimet dhe inovacionin, përmirëson shëndetin financiar, krijon likuiditet dhe mobilizon kursimet, lehtëson kompaninë për të hyrë në kapital, nxit menaxhimin e arsyeshëm të riskut, që kontribuon në zhvillimin e qëndrueshëm dhe të përgjegjshëm. Një rritje e qëndrueshme afatgjate ekonomike dhe një sistem ekonomik i hapur varen kryesisht nga një sistem financiar efikas. Sektori financiar i çdo vendi luan një rol të rëndësishëm në zhvillimin dhe rritjen e ekonomisë. Zhvillimi i sektorit financiar përcakton se sa efektivisht mund të mobilizojë fondet e saj nga sektori i tepërt për të përmbushur sektorin e defiçitit të ekonomisë, që ndihmon në lehtësimin e transaksioneve të biznesit dhe zhvillimin ekonomik (Adamopoulos, 2010). Parimi i dëmshpërblimit të sigurimeve fokusohet kryesisht në kompensimin e të siguruarit për humbjen që ndodh. Përveç kësaj, si ndërmjetës financiar, ai grumbullon fonde dhe kanalizon kursimet në zhvillimin kombëtar, që në fund të fundit ndihmojnë në rritjen ekonomike. Kjo e paraqet sigurimin si një burim të formimit të kapitalit për zhvillimin dhe rritjen e një vendi. Kompanitë e sigurimeve konsiderohen si një pjesë e rëndësishme e një investimi institucional të çdo vendi, pasi ato investojnë në letra me vlerë të korporatave dhe skema të tjera të investimeve kolektive dhe, nga ana tjetër, ato prodhojnë

të ardhura të mjaftueshme për të përmbushur detyrimet e tyre në formën e përfitimeve të premtuara të sigurimeve. Pavarësisht rëndësisë dhe rolit kritik të kompanive të sigurimeve në rritjen ekonomike të vendit dhe një numri të madh të testeve dhe analizave empirike të bëra në këtë fushë kanë dhënë dëshmi logjike se sektori i sigurimeve kontribuon në rritjen ekonomike, shumë pak përpjekje janë bërë për të studiuar marrëdhëniet midis sigurimeve dhe rritjes ekonomike në Kosovë. Studimi përqipet të shqyrtojë kontributin e dhënë nga kompanitë e sigurimeve në rritjen ekonomike të Kosovës në dy mënyra: Së pari, duke shqyrtuar literaturën teorike dhe duke bërë analizën empirike të rritjes ekonomike. Së dyti, duke përdorur bazën e të dhënave të përcaktuesve të ndryshëm të sigurimeve nga viti 2014 deri në vitin 2018, për lloje specifike të sigurimeve.

1.2. Parashtrimi i problemit

Theis (2015) shpjegon se menaxhimi i riskut në shoqëri bazohet në mekanizma të ndryshëm, duke përfshirë kursimet parandaluese dhe sistemet publike të sigurimeve (Theis, 2015). Një rol thelbësor në menaxhimin e riskut social luan sigurimi privat, duke ofruar zgjidhje më efektive për shumë risqe. Parimi bazë themelor i sigurimeve është bashkimi i risqeve në të gjithë komunitetin e siguruar, të plotësuar nga instrumente të tjera të menaxhimit të riskut. Siguruesit janë grupi më i madh i investitorëve institucionalë dhe përqendrimi i tyre në kohë të gjatë në investimet afatgjata i bën ato një spirancë të stabilitetit në tregjet financiare. Përveç kësaj, risqet dhe pasiguria janë një pjesë integrale e jetës sonë të përditshme. Menaxhimi i këtyre risqeve në mënyrat më të mira të mundshme është një nga sfidat kryesore për çdo

individ, çdo biznes, si dhe shoqëri në tërësi. Prandaj, sistemi i sigurimeve financiare është parakusht për rritjen e qëndrueshme ekonomike dhe prosperitetin.

Ekzistojnë shkolla të ndryshme të mendimit mbi natyrën e marrëdhënieve ndërmjet sigurimeve publik dhe rritjes ekonomike. Sipas Haiss dhe Sumegi (2008) industria efektive e sigurimeve çon në rritjen ekonomike, ndërsa në kontrast, Patrick (1966) argumenton se rritja ekonomike çon në zhvillimin e sektorit të sigurimeve (Haiss & Sumegi, 2008); (James, Patrick, & Giovanni, 1966). Për më tepër, edhe sot vazhdon debati mbi ndërveprimin midis zhvillimit të sigurimeve dhe rritjes ekonomike. Lidhur me këtë çështje mund të tërheqim paralele kur është fjala për industrinë e sigurimeve kosovare dhe kontributin e saj në rritjen ekonomike.

Industria e sigurimeve, si pjesë e tregut financiar, paraqet një segment shumë të rëndësishëm të zhvillimit ekonomik në Kosovë dhe si e tillë ka një histori më shumë se 40 vjeçare, përgjatë së cilës ka pësuar ndryshime në vazhdimësi. Fillimisht vlen të përmenden ato të vitit 1974, ku nën sistemin e atëhershëm të Federatës Jugosllave, Kosovës u njoh e drejta e themelimit të Bashkësisë së sigurimeve të pasurisë dhe personave, me seli në Prishtinë, funksionimi i së cilës është bërë sipas legjislacionit të kohës, deri në vitet 90, si kompani shtetërore.

Prej vitit 1990-99 industria e sigurimeve me një legjislacion të ri të atyre viteve funksionon nën masat e dhunshme të një okupimi klasik serb, ku përveç kompanive (shtëpive) siguroese shtetërore kanë funksionuar edhe disa kompani të tjera me pronësi private, që kryesisht janë marrë me sigurimin e automjeteve, deri në fillimin e luftës për çlirimin e Kosovës.

Rrjedhat e zhvillimit ekonomik pas luftës së vitit 1999 në Kosovë kanë çuar në krijimin e një ekonomie të tregut duke u bazuar në tregtinë e lirë, krijimin e bizneseve, bizneseve, institucioneve të reja financiare, ku hyjnë edhe kompanitë e sigurimeve si pjesë e mjedisit

financiar në Kosovë. Në të kaluarën kompanitë siguruese kanë qenë direkt nën kontrollin e shtetit, ndërsa sot janë kompani private që operojnë në kushtet e ekonomisë së tregut të lirë, paraqesin themelet e shtetit dhe kontrollohen direkt nga Banka Qendrore e Kosovës - BQK. Tregu i sigurimeve, pas luftës, vazhdimisht është pasuruar me kompani të reja siguruese, me kapital të ndryshëm: vendor dhe të përzier (vendor- të huaj). Mund të pohohet se Kosova ka një treg të sigurimeve të konsoliduar mirë, që ka kapacitete për t'u ofruar produkte siguruese qytetarëve dhe bizneseve që ata zotërojnë, duke i mbrojtur ata nga fatkeqësitë e ndryshme, qofshin ato natyrore apo të ndonjë natyre tjetër, që do t'u shkaktonin qytetarëve dëme të konsiderueshme financiare.

Që të zhvillohet një ekonomi e shëndoshë, së pari duhet të krijohet një mjedis ekonomik i qëndrueshëm, një staf menaxherial dhe resurse njerëzore sa më të përgatitura në pikëpamje shkollore dhe profesionale si dhe përdorim të teknologjisë së informacionit, që sot është kërkesë dhe domosdoshmëri e kohës, duke ditur se roli i teknologjisë së informacionit është bazik në funksionimin e secilës veprimtari, përfshirë këtu edhe industrinë e sigurimeve.

Për këtë arsye mund të pohohet se industria e sigurimeve paraqet një kapitull të veçantë të zhvillimit ekonomik të vendit, duke ndikuar kështu në zbutjen e papunësisë dhe ngritjen e mirëqenies së qytetarëve. Kosova nuk ka ndonjë traditë të gjatë në lëmin e sigurimeve, prandaj detyrë primare e institucioneve pas luftës ka qenë krijimi i infrastrukturës ligjore dhe mjedisit të qëndrueshëm ekonomik, në mënyrë që të krijohen parakushtet dhe rrethanat për një zhvillim jo vetëm të industrisë së sigurimeve, por edhe të degëve të tjera të ekonomisë.

Industria e sigurimeve në raport me degët e tjera të ekonomisë nuk është një sektor i thjeshtë. Ajo në vete përmban një gamë produktesh siguruese detyruese si dhe vullnetare (jo jetë dhe jetë), programe të ndryshme softuerike, tarifrat, mbikqyrjen e aftësive paguese, dëmet,

aspektet financiare, mbrojtjen e konsumatorit etj. Mekanizmi i sigurimeve në krahasim me blerjen e mallrave të tjera është mjaft kompleks. Prandaj mund të pohohet se industria e sigurimeve ka ndikim pozitiv në zhvillimin dhe rritjen ekonomike të vendit, sidomos në hapjen e vendeve të reja të punës, që ndikojnë direkt në rritjen e mirëqenies së qytetarëve. Detyrë e institucioneve shtetërore në të ardhmen është integrimi i mekanizmave vendorë sigurues në mekanizmat ndërkombëtarë.

Kjo fushë në Kosovë ka qenë fushë deficitare, ka pasur mungesë literature, kanë munguar studimet shkencore dhe pikërisht studimi i një teme të tillë konsiderohet se është me interes dhe shumë i rëndësishëm, së pari, për punonjësit e këtij sektori, pastaj studiuesit dhe hulumtuesit, të cilët në të ardhmen do të merren me studimin e kësaj disipline ekonomike, si edhe për të gjithë ata që kanë dobi dhe interes shoqëror në të ardhmen për këtë fushë joshëse dhe shumë interesante.

Prandaj, ky kërkim përpiqet të mbushë boshllëkun në këtë fushë, duke nxjerrë në mënyrë empirike efektin dhe ndikimin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike të Kosovës.

1.3. Objektivat e kërkimit

Objetivi kryesor i këtij studimi është të shqyrtojë efektin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike në Kosovë. Për ta përmbushur këtë objektiv kryesor, kërkimi do të bazohet në objektivat specifike si më poshtë:

- Të hulumtojë në mënyrë empirike në lidhje me efektivitetin e industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik të vendit;

- Të vlerësojë marrëdhëniet midis investimeve në industrinë e sigurimeve dhe rritjes ekonomike në Kosovë;
- Të hulumtojë marrëdhëniet midis fitimeve në industrinë e sigurimeve dhe ndikimit të këtij fitimi për rritjen ekonomike në Kosovë;
- T'i identifikojë lidhjet shkakësore midis variablave.

1.4. Pyetjet këkimore

Bazuar në objektivin kryesor dhe objektivat specifike, studimi bën përpjekje që të ofrojë përgjigje për pyetjet kërkimore (PK) në vijim:

- PK1: Deri në çfarë mase ndryshimi në çmime dhe primet e sigurimeve shpjegojnë ndryshimet në rritjen ekonomike në Kosovë?
- PK2: Sa dhe si ndikojnë investimet në industrinë e sigurimeve në rritjen ekonomike të vendit?
- PK3: Cila është lidhja shkakësore midis rritjes ekonomike, rritjes së punësimit dhe zhvillimit të industrisë së sigurimeve, si dhe fitimit të tyre në rastin e Kosovës?
- PK4: Cila është lidhja mes avancimit teknologjik dhe menaxherial në avancimin e punës në industrinë e sigurimeve dhe a ndikon kjo në rritjen ekonomike të vendit?

1.5. Hipotezat e kërkimit

Hipotezat alternative të studimit të lidhura me pyetjet kërkimore janë paraqitur më poshtë:

H1: Ekziston një marrëdhënie e rëndësishme ndërmjet primit të përgjithshëm të sigurimeve dhe rritjes ekonomike në Kosovë.

H2: Ka marrëdhënie pozitive dhe të rëndësishme midis investimeve të përgjithshme në industrinë e sigurimeve dhe rritjes ekonomike në Kosovë.

H3: Ekziston ndërlidhje midis rritjes së punësimit dhe rritjes së numrit të policave me rritjen ekonomike dhe rrjedhimisht ka lidhje shkakësore mes variablave..

H0: Avancimi teknologjik dhe menaxhimi modern në industrinë e sigurimeve nuk ndikojnë në rritjen ekonomike të vendit.

1.6. Qëllimi i studimit

Qëllimi i këtij punimi studimor është kërkimi dhe identifikimi i ndikimit të zhvillimit të industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik të Kosovës, me theks të veçantë në identifikimin dhe përcaktimin e funksioneve dhe efekteve të faktorëve të zhvillimit të industrisë bashkëkohore të sigurimeve dhe ndikimin e tyre në proceset e zhvillimit ekonomik, si dhe të krahasojë dhe testojë kompanitë siguroese që kanë një ndikim në zhvillimin e industrisë së sigurimeve dhe ekonominë kosovare. Rezultatet e kërkimit do të analizohen ndërsa të dhënat primare dhe sekondare do të krahasohen me qëllim nxjerrjen e përfundimeve.

Prandaj, ky kërkim përpiqet të mbushë boshllëkun, duke hulumtuar në mënyrë empirike efektin dhe ndikimin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike të Kosovës.

1.7. Rëndësia e studimit

Rezultatet e këtij studimi janë të një rëndësie të madhe për politikëbërësit, industrinë e sigurimeve, investitorët, rregullatorët, hulumtuesit dhe analistët financiarë, të cilët kanë kuptuar rëndësinë dhe kontributin e sigurimeve si dhe efektin e zhvillimit të kësaj industrie të sigurimeve në rritjen ekonomike dhe zhvillimin ekonomik. Prandaj, objektivi i studimit është të provohet ky argument me mbështetjen e gjetjeve empirike.

Po ashtu, studimi është i rëndësishëm pasi ai siguron më shumë njohuri në industrinë e sigurimeve në Kosovë, duke ndihmuar krijuesit e politikave në industri për të bërë politika që janë të dobishme me realitetin kohor. Akademia do të përfitojë shumë nga studimi, meqë është bërë pak në këtë fushë, sidomos sot kur dihet se sigurimi luan një rol të rëndësishëm në stabilizimin e sistemit financiar të vendeve në zhvillim. Marrëdhënia e cila eventualisht do të jetë e vendosur dhe argumentuar në mes të industrisë së sigurimeve dhe rritjes ekonomike do të ndihmojë të hidhet më shumë dritë mbi rëndësinë e sigurimeve në çdo ekonomi. Depërtimi i sigurimeve në nivelet e ndryshme të ekonomisë, ofron mundësi dhe njohuri në menaxhimin e riskut të çdo vendi, gjë që për investitorët që duan një siguri të kthimit optimal për investimet e tyre është shumë domethënëse dhe rrjedhimisht ata do të konsideronin të domosdoshme për investime, si një ekonomi me mekanizma të fuqishme për minimizimin e risqeve.

1.8. Struktura e punimit

Studimi do të ndihmojë për të treguar analizën e trendit të zhvillimit të tregut të sigurimeve në raport me tarifën e sigurimeve, investimet dhe punësimin. Punimi është i strukturuar në 6 kapituj.

Kapitulli i parë fillon me hyrjen e paraqitur në formë të një prezantimi të shkurtër, që përshkruan shkurtimisht sfondin e problemit të cilin punimi do të trajtojë, për të vazhduar me deklarin e problematikës relevante. Më tej janë përcaktuar objektivat e punimit doktorale dhe, bazuar në këtë, problematikën e trajtuar. Sipas saj janë ngritur pyetjet kërkimore. Rrjedhimisht, më pas, në këtë kapitull, duke marrë për bazë pyetjet kërkimore, janë vendosur për shqyrtim hipotezat, për të vazhduar më tej me qëllimin e studimit dhe rëndësinë e tij në përgjithësi.

Kapitulli i dytë ka të bëjë me shqyrtimin e literaturës, duke inkorporuar aspekte të rëndësishme teorike të rritjes ekonomike dhe teorive të zhvillimit të industrisë së sigurimeve, nisur që nga aspekti historik i zhvillimit të sigurimeve në botë dhe Kosovë. Në këtë kapitull flitet për historikun e agjencive të sigurimeve, se sa i rëndësishëm paraqitet sigurimi që në kohët e lashta. Format e para, më të thjeshta, të sigurimeve janë paraqitur pothuajse para pesë mijëvjeçarësh, edhe atë më parë në fushën e transportit të mallrave. Qysh para tremijë vjetësh, para Krishtit, tregtarët kinezë kanë menduar si t'i shpëtojnë mallrat e tyre gjatë transportit në rrjedhat e lumenjve. Zhvillimi i sigurimeve modern lidhet me emrin e Lloyd's-it ndërsa korporata e krijuar prej tij ekziston edhe në ditët e sotme dhe konsiderohet si një nga tregjet më të rëndësishme në botën e siguresve individuale. Pastaj, në këtë kapitull flitet për legjislacionin dhe kushtet e liçencimit, funksionet siguroese, dokumentet dhe përgatitjen e tyre, etj. Më tej punimi shqyrton aspekte të rëndësishme të teorisë së sistemeve financiare

dhe rolit të tyre në zhvillimin ekonomik dhe vazhdon me aspektin e rolin menaxherial në këtë lloj industrie, duke ndërlidhur rolin e tillë në faktorizimin e industrisë së sigurimeve, si faktor shtytës i zhvillimit ekonomik dhe rritjes së qëndrueshme.

Kapitulli i tretë përshkruan metodologjinë e përdorur në këtë punim doktoral. Në këtë pjesë është sqaruar metodologjia e përdorur, dizenjimi i kërkimit, për të vazhduar me natyrën dhe burimet e të dhënave. Po ashtu, në këtë kapitull, sqarohet qartë instrumenti i përdorur, mënyra se si dhe në çfarë formati u realizua mbledhja e të dhënave dhe është përcaktuar popullata e studimit, që janë 16 kompani të sigurimeve në 38 komuna të vendit. Kurse kampioni përfshin menaxherët dhe punonjësit e 10 kompanive të sigurimeve në 14 komuna të ndryshme të vendit. Kampioni ndahet në dy grupe: menaxherë dhe punonjës nga Kompanitë e studiuara dhe klientë potencialë, si përdorues të sigurimeve. Lloji i instrumentit matës është pyetësori dhe në raste të caktuara gjatë kërkimit janë shfrytëzuar edhe elemente të teknikës DelPKi, intervista gjysmë të strukturuar, kurse procedurat e kampionimit janë rastësore të shtresëzuara.

Kapitulli i katërt përshkruan qasjen teorike të industrisë së sigurimeve dhe ndikimit të saj në zhvillimin ekonomik të vendit. Fillimisht përshkruhet zhvillimi ekonomik i vendit dhe perspektivat e tij, për të pasuar me situatën aktuale në industrinë e sigurimeve, ndërlidhjen e saj me rritjen ekonomike dhe duke përshkruar produktet që ofron industria e sigurimeve në Kosovë. Më tej, kërkimi trajton aspektet e rëndësishme dhe karakteristikat e tregut të sigurimeve, duke përfshirë performancën, zhvillimet, marketingun, përfshirjen, përdorimin e teknologjisë së informacionit në industrinë e sigurimeve dhe elemente të tjera relevante që ndikojnë në rolin eventuale të kësaj industrie në rritjen e qëndrueshme ekonomike të vendit.

Kapitulli i pestë ka të bëjë me prezantimin dhe analizën e të dhënave të punimit. Prezantimi dhe interpretimi i të dhënave sqaron po ashtu të dhënat për variablat dhe hipotezat përkatëse dhe në të gjitha rastet, rezultatet, vërtetimi i të dhënave, vlefshmëria dhe besueshmëria si dhe testimi i të dhënave është bërë përmes modelit statistikor/matematikor, që është realizuar përmes programit SPSS, i cili ndihmon për të testuar hipotezat e studimit siç janë paraqitur gjerësisht në kapitullin e pestë të këtij punimi.

Kapitulli i gjashtë bën përmbledhjen e rezultateve, përfundimet dhe rekomandimet, që në realitet paraqesin gjendjen e kësaj industrie dhe kompanive siguruese në tregun financiar të Kosovës si dhe qëndrueshmërinë e kësaj industrie në raport me degët e tjera ekonomike. Në fund jepen rekomandimet për studime të mëtejme në këtë fushë dhe përshkruhet shkurtimisht kontributi i punimit në njohuritë e gjithanshme të fushës dhe industrisë së sigurimeve në vend dhe më gjerë.

KAPITULLI II

2.0. SHQYRTIM LITERATURE

Sigurimet si veprimtari ekonomike, që nga format fillestare e deri në ditët e sotme, me funksion mbrojtjeje, gradualisht kanë hyrë në të gjitha aktivitetet ekonomike të njeriut, si individ dhe si shoqëri. Sigurimet, përveç funksionit kryesor që kanë, sigurimin, gjithnjë e më shumë po marrin edhe rolin e biznesit fitimprurës (Gashi, Risk Management in the Insurance Market, 2013). Studimi për temën kërkimore në këtë kapitull është trajtuar në ndarjet 2.1 deri në 2.5.5.

2.1. Shqyrtimi teorik dhe konceptual

Sigurimet janë studiuar nga shumë shkencëtarë të shteteve të zhvilluara perëndimore, ku tregu i sigurimeve daton qysh herët dhe është më i zhvilluar (Gashi, Risk Management in the Insurance Market, 2013). Teoricienët që janë marrë me teorinë e sigurimeve përfshijnë autorët Manesa, Mahara, Haxa, Farneya, etj. Manesa, klasiku gjerman, sigurimet i përkufizon si fonde të mirëbesimit, të cilat përdoren për mbulimin e humbjeve të subjekteve dhe objekteve, që ndodhin rastësisht dhe janë të vlerësuara. Grupi i autorëve Grawe-Lunz ka dhënë një përkufizim më të plotë të sigurimeve; sipas tyre me “sigurime kuptohet çdo lloj marrëveshje pagese e shumës së parasë të një fondi, i cili formohet nga pagesa e primit prej të gjithë atyre klientëve të cilët janë përbërës të asaj marrëveshje sigurimi” (Gashi, Risk Management in the Insurance Market, 2013). Mund të pohohet se të gjitha teoritë janë në

themel të njëjta, që do të thotë se “sigurimi është veprimtari e cila siguron mbrojtje ekonomike nga risqet të cilat riskojnë pasurinë e personave” (Bjelic, 2002).

Sigurimet mund të përkufizohen si: “Institucione ekonomike që pakësojnë riskun, duke vënë në menaxhim një mori objektivash, ku humbja rastësore e përgjithshme bëhet e parashikueshme brenda disa kufijve të caktuar” (Koci, Bundo, & Shallari, 2002).

Në kohën e sotme të ekonomizimit kur risku dhe ndërlikueshmëria janë në rritje, duke ndikuar gjithnjë e më shumë në tregun dhe sistemin financiar, segmenti i sigurimeve kontribuon dhe ndihmon individin, gjegjësisht subjektin ekonomik, për minimizimin e riskut që i imponohet. Kohë pas kohe në shoqëri paraqiten dëme të pasurisë, përkeqësohen kushtet ekonomike, zvogëlohen të ardhurat kombëtare dhe në përgjithësi pasuria kombëtare, paraqiten çrregullime të tjera dhe në këtë mënyrë destabilizohet ekonomia. Edhe pse me sigurime nuk mund të ndërpritet paraqitja e riskut, sepse risku është i pa parashikuar në kohë dhe hapësirë, mund të ndikohet në paraqitjen e dëmeve të mëdha, gjegjësisht në zvogëlimin dhe minimizimin e pasojave materiale nga dëmet që kanë ndodhur. Pasojat e ndryshme ekonomike evitohen në tërësi ose pjesërisht, me mjaft sukses përmes sigurimeve. Sigurimi i lejon firmat që të zgjerohen dhe të marrin përsipër risqe ekonomike, pa pasur nevojë që të heqin mënjanë kapitale likuide, duke ofruar kështu një mbulim më të gjerë për firmat dhe duke rritur besueshmërinë e tyre financiare. Zhvillimi i industrisë së sigurimeve është një karakteristikë thelbësore e rritjes ekonomike, duke qenë kështu një ndër kontribuuesit kryesorë në zhvillimin e sistemit financiar.

Objektivi kryesor i këtij disertacioni doktoral është të analizojë karakteristikat kryesore të kësaj industrie, me theks të posaçëm kompanitë siguruese në tregun sigurues të Kosovës, si pjesë e tregut financiar dhe ndikimin e tyre në zhvillimin ekonomik. Prandaj fokusimi i kësaj industrie në të ardhmen është në rritjen e llojeve të produkteve, e ngjashme me tregun e vendeve evropiane, avancimin dhe përsosjen e teknologjisë në punët e përditshme të kësaj industrie, trajnimin dhe profesionalizimin e stafit në përgjithësi si dhe integrimin e familjes së sigurimeve të Kosovës në familjen siguruese evropiane, apo mekanizmat evropianë të sigurimeve.

2.1.1. Teoritë e rritjes ekonomike

Rritja ekonomike i referohet një rritjeje të prodhimit të vendit në terma të prodhimit të brendshëm bruto, për një periudhë kohore. Teoria e rritjes ekonomike fokusohet në përmirësimin e jetës cilësore të njerëzve me një rritje në kapacitetin prodhues (Adamopoulos, 2010). Teoria e rritjes endogjene tregon se rritja ekonomike është kryesisht rezultat i forcave të brendshme dhe jo të jashtme. Teoria pohon se rritja ekonomike është e mundur nëse investohen në kapitalin njerëzor, inovacionin dhe njohuritë. Teoria gjithashtu pohon kryesisht se ritmi i rritjes afatgjate të një ekonomie varet nga ndikimi i politikave. Sipas modelit të rritjes së brendshme, zhvillimi financiar mund të ndikojë në rritjen ekonomike, duke rritur produktivitetin e investimeve dhe duke ulur koston e transaksionit, duke rritur kështu pjesën e kursimeve që kanalizohen në investime produktive dhe përmirësimin e likuiditetit të investimeve (Pagano, 1993). Teoritë e shumta ekonomike kanë diskutuar rolin

e faktorëve të ndryshëm që çojnë në rritjen ekonomike. Teoritë e fundit të rritjes ekonomike bazohen në hipotezën se spekulimet dhe kursimet janë burime për rritjen ekonomike. Modeli Harrod-Domar tregon dimensionin e kursimeve dhe efikasitetin e investimeve si çelës për stimulimin e rritjes ekonomike (Barro & Sala-i-Martin, 2004). Përveç kësaj teorie, modeli i rritjes neoklasike pretendon për tre pika të rëndësishme: investimi i parë dhe kursimet janë suksesi kryesor i rritjes ekonomike. Së dyti, ekonomitë përfundimisht do të arrijnë në gjendje të qëndrueshme nëse prodhimet mund të aktivizohen me teknologji të përmirësuar dhe me më pak burime (Sachs & Warner, 1997). Së fundi, për të njëjtën sasi të kapitalit në dispozicion, ekonomitë më pak të avancuara do të rriteshin më shpejt sesa ato më të avancuara, derisa të arrihet një shtet i qëndrueshëm dhe një konvergjencë ekonomike (Stinglingh, 2015).

2.1.2. Teoritë e industrisë së sigurimeve dhe zhvillimi historik i tyre

Gjeneza historike e sigurimeve është aq e hershme sa që nuk mund të përcaktohet saktësisht. Rrënjët e zhvillimit të sigurimeve i gjejmë në lashtësinë historike të qytetërimit njerëzor, qysh në kohërat e vjetra. Ideja e mbrojtjes së organizuar nga risqet e parashikuara është e vjetër aq sa edhe bashkësia e parë njerëzore. Njeriu dhe siguria e tij, kanë qenë të riskuar nga veprimet e ndryshme grabitqare njerëzore dhe fatkeqësitë e paparashikuara natyrore. Evolucionin e sigurimeve do të mund të shikojmë dhe analizojmë përmes shqyrtimit të karakteristikave të sigurimeve që nga bashkësitë e para njerëzore, në kohën e lashtë, në kohën e mesme dhe në kohën e re, përkatësisht në kushtet bashkëkohore të ekonomizimit dhe të

jetës (Keller, 1963). Zhvillimi i sigurimeve ka karakteristikat e veta, në të cilat mbështetet ekonomia e tregut- afarizmi modern, që do të thotë komercializimi i sigurimeve dhe vendosja e tij mbi bazat e teknikës moderne. Zhvillimet e mëdha ekonomike afariste në kohën e sotme kanë ndikuar në zhvillimin e sigurisë së pasurisë dhe personave, duke bërë kthesa të mëdha në shkallën e organizimit të sigurimeve në përgjithësi, të brendshme cilat kushtëzuan ndryshime të mëdha në subjektet ekonomike që ushtronin veprimtarin e sigurimeve në botë dhe në vendin tonë.

2.1.2.1. Sigurimet në kohën e vjetër

Njeriu, në luftën e vet për ekzistencë, ka mundur t'ia dalë vetëm si i bashkuar me anëtarët e tjerë të bashkësisë më të ngushtë. Në kushte të tilla të jetës, nuk do të mund të flitej për sigurime, por vetëm për sigurinë, të cilin njeriu e ka kërkuar dhe e ka gjetur në bashkësinë e tij më të ngushtë. Në radhë të parë bëhet fjalë për ndihmë fizike dhe pastaj për ndihmë ekonomike në prodhimin dhe kooperimin e përbashkët. Për këtë arsye, në bashkësinë e hershme nuk ka qenë e mundur të paraqitet problemi i sigurimeve në kuptimin e sotëm të fjalës, apo ashtu siç është paraqitur sigurimi në periudhën skllavo-pronare dhe në mesjetë (Bakraqi, Menaxhmenti i Riskut dhe Sigurimi, 2007).

Treguesit e parë të sigurimeve, përkatësisht fillimet e para të mbrojtjes ekonomike nga dëmet, në të cilat janë shqyrtuar edhe disa nga format e para të sigurimeve, janë paraqitur në mjediset në të cilat shoqëria kishte arritur nivel më të lartë të zhvillimit ekonomik dhe kulturor, në një nivel të caktuar të zhvillimit të forcave prodhuese (Bakraqi, Menaxhmenti i riskut dhe Sigurimet, 2006). Format e para më të thjeshta të sigurimeve janë paraqitur pothuajse para

pesë mijëvjeçarësh, dhe ato fillimisht në fushën e transportit të parë të mallrave. Tremijë vjetëspara Krishtit, tregtarët kinezë, në transportin e përbashkët të mallit të tyre nëpër lumin Jangcekjang, në vendet ku lundrimi ka qenë i rrezikshëm për shkak të rrymave dhe shkëmbinjve, i shkarkonin dhe i ndanin mallrat nga anijet e mëdha në disa barka më të vogla, me qëllim që tërë këto mallra të mos i nënshtronin riskut nga dëmtimi apo fundosja (Keller, 1963).

Kjo ishte ndarja e parë e njohur e një risku më të madh në disa risqe më të vogla. Nga ana tjetër, në rast të shkatërrimit ose fundosjes së disa barkave me mall, pronarët e mallrave, që transportonin me sukses me barka të tjera, i jepnin një pjesë të mallit të tyre si kompensim tregtar atij që e kishte pësuar dëmin.

Dispozicione e para të shkruara mbi ndarjen e riskut dhe mbulimin e humbjeve gjenden në dispozicione e ligjit të Hammurabit (lat.Codex Hammurabi), që ishte një përmbledhje ligjesh e mbretit babilonas Hammurabit, i cili ka jetuar prej v. 1729 – 1686 para Krishtit. Sipas tij, tregtarët pjesëmarrës të karvanëve, të cilët transportonin (Bakraqi, Menaxhmenti i Riskut dhe Sigurimi, 2007) mallin nëpër shkretëtira, ishin të detyruar ,që në mënyrë solidare të ndajnë dëmin që do të pësonte ndonjë pjesëmarrës i karvanit, për shkak të sulmeve të piratëve të shkretëtirave.

Mbrojtja ndaj risqeve është një nga nevojat më primare antike. Prova e cila dëshmon format e para të sigurimeve vjen nga koha e Egjiptit: në vitin 2700 para Krishtit është ndërtuar kasaforta për shpenzimet e varrimeve të gur prerësve. Një nga aktivitetet, që natyrisht e kishte të nevojshme një mjet mbrojtës ndaj të papriturave, është lundrimi.

Pikërisht sigurimi i udhëtimeve nëpër dete ka bërë që në shekuj me radhë të përdreshin mënyrat e mbrojtjes, duke gjeneruar diçka shumë të përafërt me sigurimet e sotme moderne, funksioni kryesor i të cilave ishte mbrojtja e iniciativave të lira të individëve ndaj risqeve dhe parashikimeve të ngjarjeve. Shpesh ka qenë dhuna e detit e cila ka bërë që të kërkohen sigurime, arsye kjo e cila çon në arsyetimin se Kompanitë e para të sigurimeve kanë lindur në qytetet bregdetare. Koncepte të rëndësishme lidhur me sigurimet arrijnë edhe nga fenikasit e lashtë, të cilët kanë qenë të detyruar, që për shkak të udhëtimeve të tyre intensive nëpër det, të aplikojnë format e mbrojtjes nga risku. Edhe grekët e lashtë dhe romanët kanë pasur sistemet e tyre të sigurimeve, megjithëse është pak i njohur sistemi Roman i “anuitive” me tabelat përkatëse.

2.1.2.2. Sigurimet në mesjetë

Sigurimet e huaja detare si instituti i sigurimeve detar është ruajtur edhe në mesjetë, sepse edhe në këtë periudhë mbulonte nevojat e shkallës së atëhershme të zhvillimit të tregtisë. Megjithatë, instituti i sigurimeve detar ka qenë edhe pengesë për kërkimin e formave më të preferueshme të sigurimeve. Prandaj, për një kohë të gjatë nuk ka gjurmë nga format e reja deri në shekullin e XI, kohë kur sigurimi zhvillohej në specialistë të huas detare, edhe pse zhvillimi i tregtisë dhe forcave prodhuese gjithnjë e më shumë kërkonte zgjidhje bashkëkohore të mbrojtjes së transportit detar të mallit (Bakraqi, Menaxhmenti i Riskut dhe Sigurimi, 2007).

Gjendja në fushën e sigurimeve detar në esencë ndryshon në vitin 1234, kur kisha katolike, me dekretin e papës Gregori IX, (Decretale Naviganti) ndaloi dhënien e huas detare për shkak të kamatave të larta. Pas ndalimit të huas detare, këto veprimtari zhvilloheshin në fillim, të mbuluara me veprimtari të tjera juridike dhe me shmangien e ndalimit në mënyra të tjera, sepse kjo nevojë për mbulimin e riskut në tregtinë detare mbeti e hapur dhe forcohej gjithnjë e më tepër. Duke marrë parasysh huanë tregtare, risi paraqet edhe fakti se lundërtari që në fillim duhej t'i jepte blerësit shumën përkatëse të cilën blerësi nuk e merrte, por ia linte huadhënësit si kompensim për riskun e ndërmarrë.

Kështu u paraqit edhe elementi themelor i sigurimeve dhe kjo është pagesa e tarifës si mbulesë për riskun e ndërmarrë, ndërsa kompensimi i kontraktuar për dëmin, blerësit i paguhej në rast të riskut të kontraktuar, apo në rast të shkatërrimit të anijes. Sipas kësaj, shitblerja ka qenë në njëfarë mënyre e papërcaktuar dhe kishte formën e marrëveshjes bazuar te fati.

2.1.2.3. Sigurimet në Evropë dhe në Amerikë

Një ndër qytetet e para që dallohet për sigurimet është Londra. Kryeqyteti anglez asiston në ngjarjen e parë kyçe kur lindin dhe zhvillohen Lloyd-sat (Yates, 1993). Fillimisht, ky ishte emri i një taverne ku zakonisht gjendeshin ndërmjetësuesit londinezë, pronari Edward Lloyd, mbante një gazetë ku flitej mbi gjendjen e udhëtimeve në det të anijeve të siguruara. Ky shërbim bëhet kaq i rëndësishëm dhe me ndikim aq të madh sa transferohet në City, lagja e

biznesit, ku shndërrohet në një mekanizëm me të cilin siguruesit ndanin ndërmjet tyre risqet e klientëve.

Në fund të shekullit të pesëmbëdhjetë, kur evropianët filluan udhëtimet legjendare në Azi e Amerikë, që çuan në të ashtuquajturin "revolucion tregtar" (i cili parapriu "revolucionin industrial"), ideja e riskut dhe e fondit të përbashkët u bashkuan. Nëse një flotë anijesh të vogla lundronte nga Evropa në Indonezi, tregtonte atje dhe kthehej me ngarkesë mallrash ekzotike, ekzistonte risku që disa anije të mos e përfundonin udhëtimin. Disa anije mund të mbyteshin nga stuhitë; të tjerave mund t'u mbaroheshin furnizimet (ose ekuipazhi mund të vdiste nga sëmundjet); disa mund të drejtoheshin gabim dhe të humbisnin; disa mund të mbyteshin për shkak të mbingarkesës, për shkak të të metave në konstruksion ose t'iu prishej druri nga insektet. Njerëzve që kishin investuar në këto sipërmarrje iu duk e arsyeshme të ndanin riskun mes tyre, në mënyrë që të mos humbiste gjithë investimi për shkak të disa anijeve të tyre, që mund t'u qëllonte të humbisnin. Për të përballuar këtë nevojë u gjendën dy rrugë: njëra ishte krijimi i një sipërmarrjeje aksionare, sipas së cilës një grup investitorësh investonin së bashku në një grup anijesh me ngarkesë të njëjtë, duke ndarë mes tyre riskun e humbjes dhe çdo fitim që mund të dilte nga e gjithë sipërmarrja dhe; rruga tjetër ishte sigurimi, një sistem sipas të cilit pronari i një anijeje ose një ngarkese (i cili mund të ishte individ ose shoqëri) i ofronte një shumë parash njerëzve të tjerë nëse ata do të pranonin ta dëmshpërblenin në rast se një anije e caktuar nuk do të përfundonte një udhëtim të caktuar. Në këtë mënyrë, sipërmarrjet e përbashkëta dhe sigurimi plotësonin njëra tjetrën, pa konkurrencë. Një numër individësh ose shoqërish merrnin tarifa në të holla në shkëmbim të premtimit për t'i paguar dëmshpërblim pronarit të anijes nëse ajo humbiste. Këta sigurues

krijonin një fond të përbashkët rezervash, që premtonte t'ia paguanin të sigurvearit nëse ndodhte risku.

2.1.2.4. Sistemi bashkëkohor i sigurimeve dhe roli i Lloyd's-it

Zhvillimi i sigurimeve moderne lidhet me emrin e Lloyd's-it, ndërsa korporata e krijuar prej tij ekziston edhe në ditët e sotme dhe konsiderohet si një nga tregjet më të rëndësishme në botën e sigurveve individual. Organizimi i Lloyd's-it është specifik. Anëtarët e “Lloyd's” (Yates, 1993) klasifikohen në tre kategori:

- Anëtarët
- Nënshkruesit
- Pjesëtarët

Në Angli, në vitin 1762, lindi sigurimi për individin mbi jetën, me publikimin e të dhënave mbi mortalitetin që në atë kohë shprehej në një jetë mesatare prej 33 vjeç. Sigurimet mbi jetën atëherë dekretoheshin nga mbreti i Anglisë, Giorgio III, duke marrë kështu legjitimitet institucional. Në shekullin vijues kjo gjë u përhap në të gjithë Evropën, duke krijuar në këtë mënyrë panoramën e tregut të sigurimeve.

Në të njëjtën periudhë lindën kompanitë e sigurimeve në Shtetet e Bashkuara, ku figura qendrore për zhvillimin e sistemit është Benjamin Franklin, shkencëtari dhe politikani i famshëm, i cili shfrytëzoi ndikimin e tij për të përhapur praktikën e sigurimeve ndaj risqeve,

në veçanti atë ndaj zjarreve (Dickson M. , 1984). Në shekullin vijues, praktika e sigurimeve u përhap në shtresa gjithnjë e më të gjëra të popullatës: panorama e sigurimeve u zgjerua, me një ofertë më të artikuluar dhe komplekse, por në të njëjtën kohë filloi edhe procesi i koncentrimit të kapitalit.

Në fazat e hershme të këtij procesi, nëse do të ndodhte risku, siguresit duhet të shisnin disa pasuri të tyre (ose të tërhiqnin para nga llogaritë e tyre bankare) për të paguar atë çka i detyroheshin të siguruarit; ky parim zbatohet ende në Lloyd's të Londrës, ku i njëjti premtim për të paguar formon bazën e kontratës. Individët që bëhen "emra" në Lloyd's garantojnë të paguajnë nga pasuria e tyre nëse ndodh risku që ata kanë "nënshkruar". Me termin "nënshkruaj" kuptohet saktësisht ajo që thuhet: përgatitet një letër që përcakton riskun (objektin e siguruar, rrethanat dhe periudhën e kohës për të cilën sigurohet) dhe personi që e siguron (ose përfaqësuesi i tij) shkruan poshtë këtij përcaktimi atë pjesë të riskut që pranon të marrë në sigurim. Tregtarët u shndërruan në sigures të ndryshëm, por shumë shpejt, në mënyrë origjinale u rrit një grup siguresish të specializuar që gjendej te "Eduard Lloyd's Coffee House" në Kornhill. Ata filluan ta quajnë veten "underwriters", duke e konsideruar këtë një profesion si të gjithë të tjerët, por në të njëjtën kohë ata donin që të "zgjeroheshin" dhe të "rregulloheshin" përmes zhvendosjes në "Royal Exchange" në Londër, ku gjenden edhe sot. Me vonë ajo u vendos në "Lime Street", ku është edhe sot ndërtesa, ndoshta më e famshmja e botës, tregu ku bëhen çudirat e sigurimeve.

Atmosfera e vendeve të punës së këtyre "underwriters" është e ngjashme me atë të një kafeneje tradicionale, por në përmbajtje është shkenca dhe arti më i sofistikuar i sigurimeve. Lloyd's është sot një organizëm ndërkombëtar që mbulon risqet e kapaciteteve dhe

variacioneve të ndryshme, duke e bërë Londrën qendër në tregun e sigurimeve të botës. Amerikanët sot pretendojnë se qendra e sigurimeve të botës është Hartfordi, kryeqyteti i Connecticut në U.S.A.

Shoqëritë e sigurimeve i kanë zhvilluar bizneset e tyre të sigurimeve të organizuar në klasa të ndryshme biznesi p.sh. sigurimet motorike, sigurimet e jetës, sigurimin nga vjedhja, sigurimi i përgjegjësisë së punëdhënësit etj., si dhe organizohen nëpër territoret e tyre ose në vende të tjera ku krijojnë degët e tyre, “bijëzat”, etj.

Ndërmjetësit e sigurimeve ndërmjet të siguarit dhe siguruesit, të quajtur “brokera”, ose “agjentë”, ndonjëherë të quajtur edhe këshilltarë, kanë luajtur një rol të rëndësishëm për qindra vite dhe vazhdojnë të jenë të nevojshëm edhe sot në tregun e sigurimeve.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm i sigurimeve është pagesa e dëmeve, e cila sot në shoqërinë komplekse të teknologjisë moderne kërkon forma të avancuara drejtimi. Ky ka qenë shkaku që më 1860 firma të pavarura të mbikqyrësve të humbjeve të zjarrit siguruan shërbime ekspertesh për llogari të shoqërive të sigurimeve.

Sot gjenden fusha të ndryshme ku operojnë ekspertë të cilët merren me dëmet dhe humbjet e shkaktuara nga format e ndryshme të risqeve, fatkeqësitë e ndryshme natyrore të paplanifikuara apo ndonjë formë tjetër. Pasi ato ndodhin pa ndonjë paralajmërim, paraprakisht ekzistojnë format apo preventivat për marrjen e masave për të mënjeluar dëmet ose humbjet, ose pasi ato të kenë ndodhur, për të reduktuar dëmet ose humbjet e mëtejshme dhe për t'i dhënë një drejtim më të leverdishëm ekonomik.

Në fund të shekullit 19 u shfaqën disa shoqëri tregtare që kujdeseshin për interesat e anëtarëve të shoqërisë dhe filluan të kontrollojnë tregun me të gjitha komponentët e tij, duke filluar edhe të përshtatin fjalët dhe termat e policave të sigurimeve (Polica është dokumenti zyrtar që vërteton kontratën e sigurimeve të ofruar nga siguruesi dhe të pranuar nga i siguruari). Gjithashtu, këto shoqëri tregtare akoma edhe sot përfaqësojnë një rol të rëndësishëm për sa u përket tarifave të çmimeve, edhe pse këto janë të diktuar nga kushtet e konkurrencës dhe rrethanat e tregut.

Nga fundi i vitit 1897 krijohen disa formacione të cilat filluan të programojnë standarde njohurish dhe operacionesh, ku ndër më të famshmit është “Chartered Insurance Institute”. Ata luajtën dhe vazhdojnë të luajnë një rol të rëndësishëm në nxitjen dhe efektivitetin e zbatimit në praktike të sigurimeve, duke kualifikuar dhe specializuar personat e zënë ose të angazhuar në biznesin profesional të sigurimeve.

Në përgjithësi shteti ka mbikqyrur aktivitetin e sigurimeve nga organi i mbikqyrjes. Mbikqyrja është veprimtari që ushtrohet për kontrollin dhe stabilitetin ekonomik të shoqërive të sigurimeve, në mënyrë që ato të jenë të afta për të paguar dëmshpërblimet ndaj policambajtësve. Mbikqyrja, gjithashtu, realizon garancinë mbi përmbajtjen e policave të sigurimeve nëpërmjet kushteve të përgjithshme, ajo jep raporte të balancuara mbi tarifën e primit të sigurimeve dhe parimet drejtuese në fushën e risigurimeve. Mbikqyrja parashikon fondet e shërbimeve administrative dhe ushtrimit të aktiviteteve nëpërmjet përcaktimit të kufijve limit të mjeteve ekonomike. Mbikqyrja nëpërmjet rregullave të ndryshme nuk lejon që këto institucione ekonomike të shndërrohen në institucione mashtruese.

Në stadin e tyre fillestar shoqëritë e sigurimeve punonin pa analiza statistikore të humbjeve të mëparshme, por më vonë siguruesit, përgjithësisht, kanë bashkëvepruar me njeri-tjetrin në ortakëri për burimet e informacionit. Siç do të vihet re edhe më vonë, të dhënat statistikore janë të nevojshme dhe prezenca e tyre i përfshiu shoqëritë e sigurimeve në kompani moderne dhe sigurimet në një shkencë ekzakte. Sigurimet përgjithësisht kanë qenë të suksesshme, normalisht duke qenë një biznes i sigurt, i rëndësishëm dhe fitimprurës. Ndoshta me këtë frazë tregohet forca e këtij biznesi si dhe rëndësia e tij për të funksionuar në raport me bizneset e tjera.

Brenda një kohe të shkurtër, disa afaristë e kuptuan se shumë prej njerëzve nuk donin që risqet e mëdha të merreshin përsipër individualisht, siç bëhet në bazë të mënyrës së marrjes së sigurimeve të Lloyd's-it, duke u zbatuar në këtë mënyrë koncepti i shoqërive aksionere. Njerëzve iu ofruan aksione në shoqëritë e sigurimeve. Shoqëria punësonte specialistë për vlerësimin e risqeve dhe, nëse ndodhte risku, shoqëria do t'i paguante dëmshpërblimin të siguruarit nga një fond i përbashkët që shoqëria e kishte si investim. Fondi përbëhej nga paratë që shoqëria arkëtonte nga shitja e aksioneve, nga të ardhurat nga investimi i fondit, plus primet e paguara nga të siguruarit. Duke supozuar se marrësit (underwriter) profesionistë në sigurime kryenin llogaritje të efektshme për llojet e sigurimeve që do të pranoheshin dhe primet që do të kërkoheshin për çdo risk, fondi gjithmonë do të mund të paguante dëmshpërblim të siguruarve nëse ndodhte risku dhe do të mund t'u paguante gjithashtu aksionerëve dividendë të mjaftueshëm.

Në fillim, fusha kryesore për shoqëritë e sigurimeve ishte sigurimi nga zjarri. Në qytetet me popullsi të dendur të shekullit të shtatëmbëdhjetë, shumica e shtëpive ishin prej druri dhe

ngrohja e gatimi kryheshin me zjarr, ndërsa ndriçimi me kandil. Pra, risku që një shtëpi të merrte flakë ishte i lartë. Në jetën e fshatit, që parapriu urbanizimin, të gjithë fqinjët mblihdeshin së bashku për të ndihmuar rindërtimin e shtëpisë që digjej; këtu vepronte parimi i ndihmës reciproke të drejtpërdrejtë. Në ndryshim nga kjo, në një rrugë qyteti, fqinjët e një familjeje, së cilës i digjej shtëpia kishin profesione të ndryshme (ndoshta endës, furrtarë ose nëpunës) dhe nuk do të kishin mundësi të ndihmonin fqinjët në rindërtimin e shtëpisë. Përkundrazi, atyre do t'u interesonte më shumë t'i paguanin prime shoqërisë së sigurimeve, e cila do t'u premonte dy gjëra: t'u siguronte shërbim zjarrfikës (duke shuar zjarret për të shmangur përhapjen në shtëpi të tjera, dhe minimizuar dëmet nga zjarri) dhe tek dëmshpërblimi në para çdo polica- mbajtësi, për t'i mundësuar atij të punësonte specialistët e nevojshëm (ndërtues, prodhues tullash, marangozë, etj.) që të vinte në vend dëmi i shkaktuar (ose, në raste ekstreme, të rindërtonte shtëpinë).

Termi “dëmshpërblim” tashmë është përdorur disa herë dhe do të shpjegohet hollësisht më vijim. Në sigurimin e jo-jetës, ai nënkupton vendosjen e të siguruarit në të njëjtën gjendje financiare siç do të kishte qenë në rast se nuk do të kishte ndodhur risku; as më pak e as më shumë. Qëllimi është të rivendoset (sa më shumë që të jetë e mundur) gjendja para ndodhjes së riskut. Siguruesi ka edhe mundësi të tjera përveç pagesës në të holla, prandaj paralelisht me sigurimin nga zjarri, u shfaqën edhe fondet e sigurimeve të jetës.

Kontrata e jetës nuk është kontratë dëmshpërblimi. Qëllimi i saj është të vihet në dispozicion një shumë e caktuar në rastin e përshkruar në kontratë. Vdekja e njeriut është e sigurt: secili do të vdesë; por kohëzgjatja e jetës së njeriut është e pasigurt. Vetëm një grup njerëzish vdes çdo vit, duke përfshirë të gjitha moshat nga një ditë deri në 110 vjeç (megjithëse pjesa më e

madhe shkojnë deri në 80 vjet). Parimet aktuariale, sipas të cilave mund të krijohet një fond i përbashkët për sigurimin e jetës, diskutohen në një kapitull vijues; është e mjaftueshme të vërehet se, nga mesi i shekullit të tetëmbëdhjetë u krijuan shoqëritë dhe organizatat reciproke për t'i ofruar publikut sigurime jete. Zakonisht, në kontratat e sigurimeve të jetës nuk mund të zbatohet parimi i dëmshpërblimit, sepse në kuadrin e ekzistencës materiale jeta njerëzore ka vlerë të madhe dhe nuk mund të imagjinohet që ndonjë organizatë të mund t'i ofrojë një personi një vlerë që "barazohet" me humbjen e jetës.

2.1.3. Shqyrtimi teorik i industrisë së sigurimeve në Kosovë

Sigurimet dhe tregu i sigurimeve në Kosovë nuk kanë ndonjë historik të gjatë. Historia e sigurimeve në Kosovë ka një traditë mbi 40 vjeçare dhe kjo paraqitje e vonshme në trevat e Kosovës është si rezultat i një mungese zhvillimi ekonomik si dhe asaj që Kosova ishte e diskriminuar për shumë kohë nga regjimi jugosllav. Pas përfundimit të Luftës së Dytë Botërore, në shtetin e Kosovës, si pjesë e ish-Republikës Socialiste Federative të Jugosllavisë (RSFJ), e gjithë prona private u shndërrua në pronë shtetërore, si edhe u parahikua me ligj sigurimi i detyrueshëm i pronës shtetërore.

Ndërkohë, pas kalimit të pronës private në pronë shtetërore, shoqëritë ekzistuese të sigurimeve deri në këtë periudhë u shpronësuan dhe u kaluan në pronësi të shtetit. Kështu, në periudhën e pas luftës së dytë botërore funksionet e sigurimeve janë kryer nga shoqëritë shtetërore të sigurimeve. Në ish-Jugosllavi, pra edhe në Kosovë, me kalimin e pronës shtetërore në pronësi grupi ose shoqërore, u shfaqën shoqëritë e para të sigurimeve në pronësi

të grupeve ose shoqërore. Në këtë kohë, në Kosovë u themelua shoqëria e parë e sigurimeve në pronësi grupi ose shoqërore.

Me zbatimin e ligjit mbi Bazat e Sistemit të Sigurimeve të Pasurisë dhe Personave të ish-Jugosllavisë, republikat dhe krahinat ekzistuese në këtë periudhë kohore, përfshirë edhe Kosovën, duke u bazuar në aktet kushtetuese dhe ligjore, publikuan rregullat me të cilat plotësonin dhe përpunonin nenet e përgjithshme të cilat përmbante ligji federativ i kohës. Më vonë, në vitin 1977 Kosova miratoi ligjin për Sistemin e Sigurimeve të Pasurisë dhe Personave të ish-KSA së Kosovës (BQK, 2015).

Kur flitet për fushën e sigurimeve në Kosovë para vitit 1999, bëhet fjalë për një sistem i cili ka funksionuar në kuadër të sistemit të përgjithshëm të ish-Jugosllavisë, ku edhe Kosova, ishte pjesë e këtij sistemi, me statusin e krahinës autonome. Në kuadër të këtij sistemi ekzistues në ish-Jugosllavi, deri në vitet 1990 kanë ushtruar aktivitetin e e sigurimeve entet shoqërore ose të grupit.

Pas vitit 1970 nga Kuvendi i Kosovës, krijohet enti i sigurimeve “Kosova”. Në vitet 1990 liberalizohet tregu i sigurimeve, ku edhe Kosova përfshihet në këto ndryshime. Gjatë këtyre viteve, në Kosovë, në fushën e sigurimeve filluan të ushtrorjnë funksionin e sigurimeve operatorë privatë, të cilët e ushtronin aktivitetin e tyre duke u bazuar në legjislacionin ekzistues.

2.1.3.1. Sigurimet në Kosovë nga viti 1999

Krijimi i një infrastrukture të re ligjore ka qenë rezultat i mekanizmave ndërkombëtarë, respektivisht institucioneve ndërkombëtare në Kosovë pas luftës së vitit 1999, e më vonë edhe i institucioneve vendase, duke krijuar kështu një bazë ligjore për funksionimin e tregut financiar në tërësi dhe atij sigurues në veçanti.

Industria e sigurimeve, respektivisht kompanitë e sigurimeve në Kosovë, themelimi, organizimi dhe funksionimi i tyre në harmoni me kërkesat dhe trendet bashkëkohore të zhvillimit ekonomik, në nivele kombëtare si dhe në përmasa ndërkombëtare, kanë filluar të operojnë në Kosovë si pjesë e tregut financiar në forma bashkëkohore nga viti 1999.

Nga mesi i vitin 1999, mund të konstatohet lirshëm, veç të tjerash, se është bërë jo vetëm ndryshimi i legjislacionit në fushën e sigurimeve, por e gjithë industria e sigurimeve filloi të organizohej dhe të funksionojë sipas modelit të sigurimeve në Evropë.

Në vitin 2001, UNMIK-u shpalli Rregulloren Nr. 2001/25 mbi “Liçencimin, Mbikqyrjen dhe Rregullimin e Shoqërive të Sigurimeve e të Ndërmjetësuesve të Sigurimeve” (BQK, 2001), e cila kishte për qëllim vendosjen e fushës së sigurimeve mbi baza të akteve ligjore dhe nënligjore. Bazuar në këtë dokument ligjor, të gjitha kompanitë e sigurimeve që ushtrojnë biznesin e sigurimeve në Kosovë janë të liçencuara dhe veprojnë sipas kërkesave të saj.

Sa i përket ushtrimit të veprimtarive nga ana e kompanive të sigurimeve në Kosovë, përftimi i sigurimeve, respektivisht ofrimi i sigurimeve nga auto përgjegjësia dhe ofrimi i sigurimeve në klasat vullnetare, mbeten ende të rregulluara vetëm me akte nënligjore.

Në pjesën e parë të muajit qershor të vitit 1999, në Kosovë u instalua misioni i përkohshëm i Kombeve të Bashkuara (UNMIK) (Rezoluta e Këshillit të Sigurimeve të Kombeve të Bashkuara, KS i OKB, nr. 1244, datë 10 qershor 1999). Pothuajse menjëherë, me instalimin e këtij misioni, zyrtarët e misionit ndaluan ushtrimin e të gjitha veprimtarive siguruese si dhe të aktiviteteve të tjera që kishin të bënin me sigurimet, nga ana e shoqërive ekzistuese të sigurimeve (Banka Qendrore e Kosoves, n.d.)

Me datën 19 nëntor 1999, zëvendësi i parë i përfaqësuesit special të Sekretarit të Përgjithshëm (PSSP-ja), nxori “Urdhëresën Administrative Nr. 1999/3” për zbatimin e “Rregullores Nr. 1999/15”, lidhur me regjistrimin e përkohshëm të automjeteve private në Kosovë, për sigurimin e automjetit (auto përgjegjësisë) ndaj palës së tretë. Siç mund të konstatohet nga vetë titulli i rregullores, autoritetet e UNMIK-ut, me lejin e ushtrimit të veprimtarive siguruese, me rregulloren e lartpërmendur, që në fillim subjekteve siguruese i lejuan vetëm marrjen me një produkt të sigurimeve, pra me sigurimin e automjeteve për përgjegjësinë ndaj palës së tretë. Me këtë urdhëresë administrative u përcaktua se asnjë person ose subjekt, nuk mund të shesë apo të ndikojë që të shitet një policë sigurimi e automjetit për përgjegjësinë ndaj palës së tretë, përveç kur ky person ose subjekt ka një autorizim të vlefshëm të përkohshëm të lëshuar nga misioni i UNMIK-ut.

Për subjektet-siguruesit të cilët dëshirojnë të shesin polica të sigurimeve të automjetit për përgjegjësinë ndaj palës së tretë u detyruan që të paraqesin pranë autoriteteve të UNMIK-ut kërkesë për autorizim të përkohshëm, ku paraqitja e kërkesës është bërë në formularë të cilët ofroheshin në UNMIK.

Veç këtyre, sipas kësaj urdhërese administrative, kërkuesi ishte i detyruar që UNMIK-ut, t'i vinte në dispozicion planin e biznesit i cili kishte të bënte me kushtet e politikave të përgjithshme, kushtet e veçanta të propozuara për aplikim si dhe primet e sigurimeve.

Bazuar në dispozicione e “Urdhëresës Administrative 1999/3” për zbatimin e “Rregullores 1999/15”, lidhur me regjistrimin e përkohshëm të automjeteve private në Kosovë, për sigurimin e automjetit ndaj palës së tretë, vihet re se gjatë kësaj kohe UNMIK-u ka qenë autoriteti i vetëm i cili ka qenë i autorizuar të lëshojë liçencë të përkohshme për aktivitetin e sigurimeve të automjeteve për përgjegjësinë ndaj palës së tretë, pasi në dispozicione e kësaj urdhërese administrative thuhej se kur UNMIK-u gjykon se një sigurues që paraqet kërkesë për liçencë të përkohshme dhe i përmbush dispozicione e kësaj urdhërese administrative, UNMIK-u mund të lëshojë një liçencë të përkohshme për atë sigurues. Licenca e përkohshme lëshohet për një periudhë maksimale prej 12 muajsh nga dita e lëshimit.

Për të shitur polica të sigurimeve të automjetit për përgjegjësinë ndaj palës së tretë, gjatë vitit 1999 dhe vitit 2000, pranë autoriteteve të UNMIK-ut, pesë subjekte paraqitën kërkesë për autorizim të përkohshëm; AiG, Dardania, Insig, Kosova dhe Siguria. Nga këto pesë subjekte, tri subjekte ishin kompani vendore, respektivisht ishin sigurues të krijuar në Kosovë; Dardania, Kosova dhe Siguria, ndërsa dy subjekte siguruese ishin kompani të huaja, jashtë Kosovës: AiG dhe Insig. Subjekti AiG ishte nga Amerika, gjersa subjekti Insig ishte nga Shqipëria (Banka Qendrore e Kosoves, n.d.).

Pasi UNMIK-u gjykoi se paraqitësit e lartshpërmendur për marrje të liçencës së përkohshme përmbushin dispozicione e “Urdhëresës Administrative 1999/3” për zbatimin e “Rregullores

1999/15” lidhur me regjistrimin e përkohshëm të automjeteve private në Kosovë, për sigurimin e automjetit ndaj palës së tretë, çdo siguruesi veç e veç i lëshoi nga një autorizim të përkohshëm për shitjen e policave të sigurimeve të automjetit për përgjegjësinë ndaj palës së tretë, për një periudhë prej 12 muajsh.

Autorizimi i përkohshëm për shitjen e policave të sigurimeve të automjetit për përgjegjësinë ndaj palës së tretë, sipas radhës, iu lëshua së pari subjektit Insig, së dyti subjektit AiG, pastaj subjekteve Siguria, Kosova dhe Dardania.

Më datë 5 tetor 2001, Përfaqësuesi Special i Sekretarit të Përgjithshëm, shpalli “Rregulloren Nr. 2001/25” mbi “Liçencimin, Mbikqyrjen dhe Rregullimin e Kompanive të Sigurimeve dhe të Ndërmjetësuesve të Sigurimeve”, rregullore e cila hyri në fuqi po të njëjtën ditë. Me shpalljen e kësaj rregulloreje, në veçanti u krijua baza juridike ligjore dhe pozitive e angazhimit të shoqërive të sigurimeve dhe të ndërmjetësuesve të sigurimeve në aktivitetet siguruese në Kosovë, si dhe në përgjithësi u krijua baza juridike, ligjore dhe pozitive e zhvillimit të industrisë së sigurimeve në Kosovë. Më vonë, kjo rregullore shërbeu si bazament për nxjerrjen e rregulloreve të hyri në fuqi tjera që rregulluan funksionimin dhe mbarëvajtjen e tregut të sigurimeve në Kosovë.

2.2. Legjislacioni dhe kushtet e liçencimit

Ekonomia e vendit nga lufta e fundit doli plotësisht e shkatërruar, prandaj pas luftës çdo gjë filloi nga e para. Zhvillimi i një ekonomie funksionale ka qenë detyrë dhe detyrim i institucioneve vendore dhe ndërkombëtare. Në specialistët e krijimit të këtyre zhvillimeve ekonomike prioritet ishte krijimi i Autoritetit Bankar dhe Pagesave të Kosovës (ABPK), më vonë i transformuar në Autoritetin Qendror Bankar të Kosovës (AQBK) si dhe i institucioneve financiare të tjera, të cilat kanë rolin e ndërmjetësuesve në procesin e transferimit të mjeteve financiare ndërmjet elementeve kryesorë në sistemin financiar (ekonomisë, popullsisë dhe shtetit).

Krijimit të këtyre institucioneve apo autoriteteve financiare i parapriu krijimi i një legjislature dhe infrastrukture ligjore i bazuar në ligjet më bashkëkohore euro-perëndimore të një ekonomie tregu, duke krijuar kështu një mjedis financiar të qëndrueshëm në raport me vendet e tjera të rajonit, për të krijuar kushte të përshtatshme edhe për institucionet e huaja financiare, që të rrisin interesimin e tyre për të investuar në Kosovë. Krijimi i këtyre mekanizmave financiarë, pa marrë parasysh stadin e zhvillimit të tyre, ka mundësuar krijimin e kushteve për zhvillimin e një ekonomie brenda mundësive dhe rrethanave ekzistuese të mjedisit kosovar. Krijimi i këtyre institucioneve në specialistët e shtetit të Kosovës, është bazë institucionale ku liçencohen kompanitë e sigurimeve si dhe institucionet e tjera financiare.

Legjislacioni dhe nenet mbi kushtet e liçencimit të kompanive të sigurimeve paraqesin kriteret për themelimin e një kompanie të sigurimeve në Kosovë (BQK, 2001):

Sipas **nenit 9.1** të rregullores mbi kushtet e liçencimit të një KS, “askush nuk mund të angazhohet në biznesin e kompanisë së sigurimeve apo të ndërmjetësuesit të sigurimeve në Kosovë nëse nuk është i liçencuar nga BQK-ja”.

Neni 9.2 “Askush nuk mund të përdor fjalën “sigurim” apo ndonjë derivat të fjalës “sigurim” në lidhje me biznesin, emrin e firmës, prodhimin ose shërbimin pa lejen e lëshuar nga BQK-ja. Aq më tepër, askush nuk duhet të bëjë deklaram të rrejshëm për faktet materiale apo për një prezantim të rrejshëm, çorientues apo çka do qoftë tjetër për të bërë një paraqitje të rrejshme a mashtruese ose të angazhohet me çfarëdo mjeti manipulues apo praktike në lidhje me lëshimin e policave të sigurimeve”.

Neni 9.3 “Asnjë person i organizuar jashtë Kosovës nuk duhet të angazhohet në biznesin e kompanisë së sigurimeve ose të ndërmjetësuesit të sigurimeve në Kosovë përveç nëse aktiviteti nuk ndërmerret nëpërmjet degës apo filialit për të cilën është lëshuar liçenca nga BQK-ja”.

Neni 9.4 “Kompania e liçencuar për angazhim në sigurimin e jetës nuk duhet të ofrojë asnjë lloj të sigurimeve të përgjithshëm”.

Neni 9.5 “Kompania e liçencuar për angazhim në çdo lloj të sigurimeve të përgjithshëm nuk duhet të ofrojë sigurimin e jetës”.

Neni 11 Themelimi i kompanive të sigurimeve

11. 1 “Aplikantët që dëshirojnë të formojnë kompani sigurimi duhet të sigurojnë paraprakisht lejen nga BQK-ja për këtë çështje para formimit të kompanisë së sigurimeve”.

11. 2 “Kompania e sigurimeve e organizuar sipas ligjit në fuqi do të formohet vetëm si shoqëri aksionere apo si shoqëri aksionere anonime”.

Neni 12. Liçencimi i kompanive të sigurimeve

12. 1 BQK-ja do t’i jep liçencë kompanisë së sigurimeve vetëm nëse është e kënaqur me plotësimin e minimumit të kushteve të mëposhtme (BQK, 2017):

(a) “Kompania e sigurimeve duhet të jetë korporatë e formuar sipas ligjit në fuqi në Kosovë ose degë e korporatës e formuar sipas ligjeve të një legjislacioni tjetër”;

(b) “Të jetë paguar minimumi i kapitalit të kërkuar”;

(c) “Nëse plani i biznesit të kompanisë së sigurimeve është bazuar në analiza të shëndosha dhe në supozime të arsyeshme”;

(ç) “Nëse kompania e sigurimeve merr përsipër të respektojë dispozitat e kësaj Rregulloreje, dhe”;

(d) “Nëse kualifikimet, përvoja dhe integriteti i administratorëve të kompanisë së sigurimeve, të aksionerëve kryesorë dhe të atyre që propozojnë të kenë ose që kanë interesa të rëndësishme janë adekuate me planin e punës së kompanisë së sigurimeve dhe me aktivitetet

financiare. BQK-ja mund të parashtrojë rregulla me të cilat parashikohen kushte plotësuese sipas kësaj Rregulloreje”.

12. 2 “Brenda tre muajsh nga data e pranimit të kërkesës së kompletuar për liçencën e kompanisë së sigurimeve, BQK-ja në mënyrë paraprake do të miratojë ose refuzojë kërkesën dhe do të njoftojë me shkrim aplikantin për vendimin e marrë; njoftimi për refuzimin do të shpjegojë arsyet në mbështetje të të cilave është refuzuar liçenca”.

12. 3 “Në rast të aprovimit paraprak të kërkesës për liçencën e kompanisë së sigurimeve, BQK-ja do të klasifikojë kushtet për marrjen e liçencës së kompanisë së sigurimeve për të filluar punët e saj”.

12. 4 “Nëse kompania e sigurimeve brenda një viti nuk plotëson kushtet për të marrë liçencën për të filluar punën, afati i miratimit paraprak të kërkesës do të kalojë”.

12. 5 “Kur korporata të jetë formuar në Kosovë me qëllim zbatimin e liçencës së kompanisë së sigurimeve, i tërë dokumentacioni themelues i korporatës, duke përfshirë edhe marrëveshjen e themelimit, aktin e themelimit, dispozitat e këtyre ligjeve dhe përputhjen e secilit aksioner apo dokumentacionin ekuivalent, si dhe çdo informacion tjetër plotësues që kërkohet nga rregullat e BQK-së duhet të dorëzohet në BQK”.

12. 6 “Akti me të cilin themelohet kompania e sigurimeve duhet të përmbajë informacionin lidhur me emrin dhe adresën e korporatës, sasinë e kapitalit themelues, shkallët e aksioneve, numrat dhe vlerat nominale të secilës shkallë të aksioneve dhe të drejtat e votimit që shoqërojnë këto aksione”.

12. 7 “Përveç arsyeve të parashtruara me ndonjë rregull të BQK-së, BQK-ja mund të refuzojë liçencën një kompanie të sigurimeve nëse heton se interesi i poseduesve të policave të sigurimeve nuk do të shërbehet më së miri me miratimin e asaj kërkesë”.

12. 8 “Kompanisë së sigurimeve do t’i jepet liçenca për një periudhë të pacaktuar kohore dhe nuk do të jetë e transferueshme”.

12. 9 “Vendimet mbi liçencimin e kompanive të sigurimeve do të merren në mënyrë të pavarur nga BQK-ja. BQK-ja do të udhëhiqet nga dëshira për të siguruar një treg të shëndoshë e të qëndrueshëm të sigurimeve në të cilin nxitet gara e ndershme dhe zgjedhja e klientit (BQK, 2017).

2.3. Funksionet e sigurimeve

Për të kuptuar më mirë mekanizmin e sigurimeve, është e nevojshme që të shqyrtohen disa anë të veçanta të veprimtarisë së shoqërisë së sigurimeve. Natyra e veçantë e produkteve të sigurimeve kërkon disa funksione të specializuara që nuk ekzistojnë te disa biznese të tjera. Për më tepër, edhe mbajtja e kontabilitetit të sigurimeve ndryshon nga praktikat e zakonshme dhe është më specifike. Në këtë temë, do të shqyrtohen disa nga funksionet e shoqërive të sigurimeve.

2.3.1. Funkzioni mbrojtës i pasurisë

Në ekonomitë e tregut në përgjithësi dhe në sigurimet në veçanti hasen këto lloje të funksioneve (Bakraqi, Menaxhmenti i Riskut dhe Sigurimi, 2007) të sigurimeve:

- Funkzioni i mbrojtjes dhe i ruajtjes direkte dhe indirekte të pasurisë;
- Funkzioni financiar – mobilizues,
- Funkzioni social.

2.3.2. Funkzioni mbrojtës direkt i sigurimeve

Në kushtet bashkëkohore sigurimi me mjetet e tij ka rolin e mbrojtjes së njerëzve dhe pasurisë nga risqet që mund të shfaqen. Mbrojtja direkte e pasurisë përfshin një sistem të tërë masash të cilat mund të paraqiten në dy grupe: masa preventive dhe masa represive (Bakraqi, Menxhimi i riskut dhe sigurimi, 2004).

1. Masat preventive janë të gjitha ato masa të cilat që kanë për detyrë të pengojnë ose shmangin arsyet të cilat do të shkaktonin pasoja të dëmshme ose shkatërrim të pasurisë. E gjithë kjo përkufizohet si preventive nga latinishtja “praevenire”, që do të thotë të pengohet.
2. Masat represive janë masat, mjetet dhe aksionet të cilat ndërmerren me qëllim të shpëtimit të njerëzve apo pasurisë. Pra, masat represive janë mjetet dhe aksionet për

kundërshtimin e dëmit të krijuar, nga latinishtja- represum, që do të thotë pengim, ndalim moslejm.

Në aspektin ekonomik nga fusha e sigurimeve është formuluar mendimi sipas të cilit nëpërmjet sigurimeve, si aktivitet profesional për kryerjen e aktivitetit të tij të domosdoshëm, do të duhej të bënte të mundur sigurimi i pasurisë dhe personave dhe ndërmarrja e masave të tjera materiale për pengimin dhe zvogëlimin e pasojave të rrezikshme dhe të dëmshme ndaj personave dhe pasurisë.

2.3.3. Funkzioni mbrojtës indirekt i sigurimeve

Funksioni i mbrojtjes dhe sigurisë paraqet funksionin themelor të siguracioneve (Bakraçi, Menxhimi i riskut dhe sigurimi, 2004) dhe realizohet në dy mënyra: direkte dhe indirekte. Mbrojtja direkte e pasurisë realizohet gjithashtu në dy mënyra: përmes tërheqjes së vërejtjes dhe përmes pengimit. Mbrojtja indirekte e pasurisë realizohet përmes kompensimit të dëmit. Funkcioni indirekt i sigurimeve realizohet nëpërmjet kompensimit të dëmit dhe pagesës së shumës së siguruar, kur të paraqitet rasti i siguruar. Në realizimin e mbrojtjes indirekte përfshihet edhe qëllimi i institucionit siguroes, i cili në të njëjtën kohë paraqet edhe detyrën e tij kryesore. Me përmbushjen e këtij funksioni të mbrojtjes ekonomike, pra me pagesën e detyrimeve nga marrëveshja e lidhur për sigurime, sigurimet nga ana e tyre mbajnë në vetvete një rol të rëndësishëm në ekonomi dhe në shoqëri.

2.3.4. Funkzioni mobilizues – financiar i sigurimeve

Funksioni primar i sigurimeve është funksioni i mbrojtjes ekonomike, pra mënjanimi i dëmit dhe pagesa e shumës së sigurimeve. Kjo gjë bëhet nëpërmjet mjeteve të grumbulluara, pra mjeteve që paguajnë të siguruarit dhe i bashkojnë për periudhën që zgjat, e cila quhet periudha e marrjes së sigurimeve. Këto mjete financiare të grumbulluara të bashkuara, janë mjete të destinuara në rastet e kompensimit të dëmit, pavarësisht nga humbja e shkaktuar, si edhe qëndrojnë për një kohë të gjatë ose të shkurtër të rezervuara për realizimin e funksionit të tyre (Bakraqi, Menxhimi i riskut dhe sigurimi, 2004).

Pra, përveç funksioneve të lartpërmendura sigurimi ka edhe një tjetër funksion të rëndësishëm që është ai monetaro–mobilizues. Kjo tregon se sigurimi përveç asaj që i ofron ekonomisë një siguri dhe stabilitet të caktuar, ai ruan pasurinë dhe i jep përkrahje njeriut në momentet e vështira për të, duke lehtësuar çrregullimet që krijohen për shkak të ngjarjeve jo të këndshme, të fatkeqësive të mundshme dhe paraqitet edhe si burim i akumulimit.

2.3.5. Funkzioni social i sigurimeve

Sigurimi si veprimtari realizon në fushën e mbrojtjes ekonomike të njeriut dhe pasurisë respektimin e parimeve të reciprocitetit dhe solidaritetit në bashkësitë e sigurimeve. Me realizimin e kësaj detyre të rëndësishme, sigurimi luan edhe rolin e funksionit specifik social në shoqëri (Bakraqi, Menxhimi i riskut dhe sigurimi, 2004).

Pra, mbrojtja direkte ekonomike dhe dobia indirekte shoqërore që del nga funksioni financiar-akumulues i sektorit të sigurimeve japin kontributin e tyre në ruajtjen dhe rritjen e standardit jetësor tek njerëzit dhe në ruajtjen dhe zhvillimin e mëtejshëm shoqëror.

Ana sociale e këtij funksioni lidhet me mbrojtjen shëndetësore në punë, në jetën e përditshme, dhe në të gjitha disiplinat e tjera që kanë të bëjnë me riskun, i cili mund të ndodhë në çdo moment.

- *Dokumentet në sigurime - përgatitja dhe plotësimi i tyre*

Oferta në sektorin e sigurimeve është e formuluar brenda kontureve juridike, duke analizuar shkallën e riskut që merret në përgjegjësi. Përmes këtij dokumenti, kontraktuesi (i siguruari), i ofron shoqërisë siguroese, që të sigurojë tek ajo ndonjë interes të vetin, p. sh. mallin në udhëtim, depon, rezervat në depo, pasurinë tjetër, jetën etj. Pra, me nënshkrimin e ofertës së sigurimeve, kontraktuesi paraqet nevojat e veta shoqërisë së sigurimeve. Kështu që, këtë dokument shoqëritë siguroese e quajnë polica e sigurimeve. Ofertën e sigurimeve mund ta japi edhe siguruari.

Dokumentet në sigurime janë të shumta, dhe në këtë pjesë do të përmenden disa më kryesoret, duke kaluar pastaj në ndikimin e teknologjisë së informacionit në përpilimin, ruajtjen, dhe zhvillimin e këtyre dokumenteve. Në vijim do të paraqiten dokumentet më të rëndësishme në sigurime.

- *Polica e sigurimeve*

Është dokument i shkruar për sigurimin, i lidhur në mes palëve kontraktuese dhe paraqitet në cilësi të ndryshme si dokument me forcë të ndryshme juridike. Përmbajtja e policës së sigurimeve është e përkufizuar me ligjin mbi marrëdhëniet detyruese. Polica e sigurimeve (Dickson M. , 1984) doemos duhet të përmbajë elementet kryesore siç janë;

- palët kontraktuese të sigurimeve,
- lëndën e sigurimeve (sendin e siguruar ose personin e siguruar),
- risku i përfshirë me sigurim,
- kohëzgjatjen e sigurimeve dhe kohën e mbulimit,
- shumën e sigurimeve ose deklaratën se sigurimi është i pakufizuar,
- tarifën ose kontributin,
- datën e lëshimit të policës,
- nënshkrimet e palëve kontraktuese,
- bonusin, etj.

Polica e sigurimeve mund të zëvendësohet për një periudhë të përkohshme me listën mbuluese, në të cilën përfshihen elementet esenciale të marrëveshjes së sigurimeve.

Siguruesi është i detyruar që të paralajmërojë nënshkruesin e marrëveshjes së sigurimeve për kushtet e përgjithshme dhe ato të veçanta të sigurimeve, sepse janë pjesë përbërëse e

marrëveshjes së sigurimeve, si dhe të paraqesë tekstin me këto kushte, nëse këto kushte janë të shtypura në policën e sigurimeve.

Në rast të mospajtueshmërisë për ndonjërin nga rregullat e kushteve të përgjithshme apo të veçanta, ose ndonjë rregull të shënuar në policën e sigurimeve, do të zbatohen urdhëresat e policës së sigurimeve, ndërsa në rast të mospajtimit me ndonjë nga urdhëresat e shtypura në policën e sigurimeve, ose me ndonjë urdhëresë tjetër të shënuar, do të zbatohet kjo e fundit. Në vijim prezantohen disa lloje të policave të sigurimeve, si shembuj praktikë të punës që bëhet në zyrat e kompanive siguruese në Kosovë:

3. Për Kontabilitet: Raĥunovodstvu. / For Accounting:

Fatfiv: 03401140



duk gjini
kompania e sigurimeve insurance company

POLICA E SIGURIMIT / POLISA OSIGURANJA / INSURANCE POLICY 0006795273

Nr. e sigurimit / Policy No. / Fatfiv: 0006795273

A. Rr, Vicianum, Hyrja 57, Kati 1, Nr.2 01.10.2016 - 01.10.2019 13:26

Adresa e Përdoruesit / Adresa / Address: Brahim Saljuni / Naum Veqilharxhi Br.39 Pejë 64925963

Ti dhënat e Kontingjentit / Podaci o vozilu / Vehicle Data

BRAHIM ŠALJUNOVIĆ U Naum Veqilharxhi Br.39 Pejë 64925963

Kontraktimi / Sigurimi / Contract No. 1009865370 Adresa / Adresa / Address: Pejë / Pejë / Pejë / Pejë / Pejë / Pejë

Nr. Personi / Lidh. B. / ID No. Nr. Banesi / Br.Banese / Business No. Nr. Fiskal / Fiskalno Br. / Fiscal No.

Ti dhënat e Sigurimit / Podaci o vozilu / Vehicle Data

BRAHIM ŠALJUNOVIĆ U Naum Veqilharxhi Br.39 Pejë 64925963

Adresa / Adresa / Address: Pejë / Pejë / Pejë / Pejë / Pejë / Pejë

Nr. Personi / Lidh. B. / ID No. Nr. Banesi / Br.Banese / Business No. Nr. Fiskal / Fiskalno Br. / Fiscal No.

194923

TË DHËNAT PËR AUTOMJETIN / PODACI O VOZILU / VEHICLE DATA	TË DHËNAT FINANCIARE / FINANCIJSKI PODACI / FINANCIAL DATA
Tipi i Transportit / Prevoznik / Vehicle Type	168.00 €
Automjeti për transport	Primi bazë - Osnova premija / Basic premium
FIAT 1.3 JTD 75CV	0.00 €
ZFA22300005585803	Primi i ndalo / Dodatak / Other / Additional premium
0.775 ton	10
Personal	Bonus Matus - Shkalla / Skala / Rate
2008	100.00 %
E BARDHE	Bonus Matus - Përqindja / Postotak / Percentage
Blendi Byci	0.00 €
	Bonus Matus - Vlera / Vrednost / Amount
	168.00 €
	Primi / Premija / Premium
	30.24 €
	TVSH - PDV / VAT
	198.24 €
	Grifshaj / Ukupna / Total
	BRAHIM ŠALJUNOVIĆ
	Emri i Klientit / Ime / Name
	01.10.2018
	Data e lëshimit / Datum udavanja / Date of Issue

Montimi me kam pranuar Raportin Evropian të Aksidentit / Potvrđujem da sam dobio Evropski Izveštaj o Nezgodit / I confirm that I have received the European Accident Report

Kompania e Sigurimeve DUKAGJINI, 10000 Prishtinë-Kosovë, Rr. "Demokracia" Nr. 20

Fig. 1. Forma e policës së Sigurimeve, MTPL (Polica e detyrueshme e autopërgjegjësisë)

Burimi: Përshtatur nga Autori

POLICA E SIGURIMIT KASKO - Sigurimi individual
INSURANCE POLICY CASCO - Individual Insurance Nr. policës
Policy No 61

Postqendra / Branch Office: Peshë Agjenti / Agent: Fatmir Bajraktari

I siguruarit / Enri dhe mbiemri / Insured / Name and surname: Ralf Crisoli Adresa / Address: Peshë, 30000, Peshë

Përdoruesit e tjerë të mjetit / Additional users of the vehicle: _____

Fillimi i sigurimit fillon me datën dhe orën / Period of insurance starts, date and time: 08.05.10 00:00 Mbaron me datën dhe orën / Ends, date and time: 07.09.11 24:00

TË DHËNA PËR MJETIN MOTORIK
VEHICLE DATA

Targa / No. of plate: 560 KS 840	Nr. i shasisë / Chassis No.: WVWZZZ1KZ9P008166
Marka dhe tipi / Mark and type: VOLKSWAGEN GOLF TRENDLINE 1.4	Lloji / Type: AUTOKJETET E UCHËTARËVE
Ngjyra / Colour: E KUQE, metalike	Viti i prodhimit / Year of production: 2008
Kapaciteti i vëllimit / Cubic capacity: 1390.00 cm ³	Regjistrimi i parë / First registration: 2008
	Shuma e Sigurimit / Sum Insured: 13,000.00

LLOJI I MBULIMIT / TYPE OF COVER: KASKO E PLOTË - FULL CASCO

PJESA E ZBRITSHME / DEDUCTIBLE: Vlerën në rast të vjedhjes, 10%/only in case of theft 10%
 Në rast të gjatësimit tjera 200 €

TERRITORI I MBULIMIT / TERRITORY COVERED: KS,AL,MNE,PK

MBULIMET SHITESË / ADDITIONAL COVERS: _____

Premia / Premium	PREMIA / PREMIUM TVSH / VAT 16 %	Totali / Total
414.70	66.35	481.05

Ky policë siguron vetëm ndërrim në rast të njëri nga detajet dhe me kushtin e kësaj polise për shtetë prodhim nga DQK. Përveç kësaj polise për kushtet e regjistrimit të sigurimit KASKO, zbritshmë, faktoret dhe ato dokumentet / bazuar në ligjin dhe kushtet e kësaj polise të sigurimit.
 This insurance policy is issued based on the law on liability and with the approved license issued by CBK. Forming parts of this insurance policy are General Conditions for KASKO, deductible, factors, photographs and any other attached document to the policy.

Kështu, i siguruarit në kësaj polise sigurohet ndërrim në rast të njëri nga detajet dhe me kushtin e kësaj polise për shtetë prodhim nga DQK. Përveç kësaj polise për kushtet e regjistrimit të sigurimit KASKO, zbritshmë, faktoret dhe ato dokumentet / bazuar në ligjin dhe kushtet e kësaj polise të sigurimit.
 Thus, the insured by signing this insurance policy is insured in case of one of the details and subject to the conditions of this insurance policy.

Signature - Insured:
Date - Date: _____
Signature - Insured: _____

Fig. 2. Forma Kasko e Policës së Sigurimeve– Dokument individual.

Burimi: Përshtatur nga Autori


384791


**INCOMING
SIGURIMI I SHËNDETIT NË UDHËTIM
TRAVEL HEALTH INSURANCE**

Nr. policës/Policy No. 384791

I Siguruar <u>Insured</u> <u>Makfijete Limoni</u>	Data e lindjes <u>Date of birth</u> <u>21.05.1966</u>
Nr. Pasaportës <u>Passport No.</u> <u>K00883286</u>	Nr. telefonit <u>Telephone No.</u> <u>049-786586</u>
Adresa <u>Address</u> <u>RR. VLEZRIT GERVALIDA</u>	Pjesa e zbritshme <u>Deductible</u>
Numri i ditëve të siguruara të udhëtimit <u>Number of insurance travel days</u> <u>7 days</u>	
Prej <u>From</u> <u>04.07.2016 00:00</u>	Derimë <u>Until</u> <u>26.07.2016 24:00</u>

Limiti maksimal i mbulimit për kompensimin e shpenzimeve mjekësore dhe/ose rimbursimin e shpenzimeve të natshesimit dhe/ose përfitime nga aksidenti personal janë 30,000.00 Euro.
 Maximum limit of cover for compensations of medical expenses and/or reimbursement of the cost of repatriation and/or personal accident benefits are 30,000 Euro.

Vendi i siguruar <u>Insured place</u> <u>EU SCHENGEN MEMBER STATES</u>	Primi i sigurimit <u>Premium</u> <u>8.40 €</u>
Vendi i lëshimit <u>Place of issue</u> <u>Pejë</u>	Tatimi i vlerës së shtuar <u>Value added tax</u> <u>0.00 €</u>
Data dhe ora e lëshimit <u>Date and time of issue</u> <u>14.06.2016 10:49</u>	Shuma për pagesë <u>Amount to be payed</u> <u>8.40 €</u>

I Siguruar <u>Insured</u> <u>H. Limoni</u>	Siguruesi <u>Insurer</u> <u>Besnik Zeka</u>
---	--

Unë, Siguruar, kam lexuar me vëmendje dhe i kuptoj kushtet e përgjithshme të sigurimit të shëndetit të udhëtimit, të cilat janë pjesë e kësaj policë, dhe ju shprehim fjalë mbështetjeje të fortë në lidhje me kushtet, pas leximit të tyre dhe nënshkrimit të kësaj policë të Sigurimit të Shëndetit të Udhëtimit, dhe nënshkrimit të kësaj policë të Sigurimit të Shëndetit të Udhëtimit, dhe nënshkrimit të kësaj policë të Sigurimit të Shëndetit të Udhëtimit, dhe nënshkrimit të kësaj policë të Sigurimit të Shëndetit të Udhëtimit, dhe nënshkrimit të kësaj policë të Sigurimit të Shëndetit të Udhëtimit.

Fig. 3. Forma e Policës së Shëndetit në Udhëtim, Dokument me kohëzgjatje të caktuar.

Burimi: Përshtatur nga Autori

Në bazë të bashkëpunimit të palëve, policia mundet të jetë në emër të një personi të caktuar, me urdhëresë apo në emër të transmetuesit. Për vlefshmërinë e policës së sigurimeve, është detyruese që policia e sigurimeve të përmbajë emrin e shfrytëzuesit, datën e lëshimit dhe nënshkrimin e policë-mbajtësit dhe personit i cili lëshon policën e sigurimeve.

Përmbajtja e policës së sigurimeve rregullohet me kushtet e përgjithshme të sigurimeve të pasurisë, në bazë të kushteve të përgjithshme të sigurimeve të personave tek të gjitha Kompanitë e sigurimeve, po në të njëjtën kohë e rregullon edhe Ligji mbi marrëdhëniet detyruese, urdhëresat e të cilave janë të natyrës detyruese.

Kështu, ligji mbi sigurimin e detyruar në trafik, parasheh se: personi i cili drejton automjetin është i detyruar që të ketë marrëveshjen e sigurimeve (gjegjësisht policën e sigurimeve), ose ndonjë fakt tjetër i cili vërteton për arritjen e marrëveshjes së sigurimeve, dhe mundësinë e daljes së mjetit në trafik. Gjithashtu ai është i detyruar që t'ia japë për verifikim policën personit të autorizuar të organit për punë të brendshme, i cili kryen kontrollet në trafik.

- *Çertifikata e sigurimeve (certificate of insurance)*

Çertifikata e sigurimeve është një mënyrë e lidhjes së kontratës, dhe kjo më së shumti përdoret për automjetet motorike dhe transportuese që hyjnë në Kosovë nga vendet e ndryshme. Mjetet e ndryshme posedojnë policat e vendeve të tyre dhe kartonët e gjelbër, që në Republikën e Kosovës nuk janë të vlefshëm. Çertifikatën e sigurimeve e lëshon siguruesi, por nuk janë të rralla rastet kur këtë çertifikatë e lëshon ndërmjetësuesi apo brokeri, që ka lidhur kontratë të përgjithshme mbi sigurimin për llogari të tyre.

Certifikatë për Sigurim të Automjetit (TPL Kosova Plus)
Sertifikat za osiguranje vozila (TPL Kosova Plus) / Motor Insurance Certificate (TPL Kosovo Plus)

0001499791

KS 11/43225

KOPJA / KOPIJA / DUPLICATE						TPL Polica Nr. / TPL Polica br. / TPL Policy No.	
Vlefshmeria / Vazhnost / Valid						0005857007	
Nga / Od / From			Deri / Do / To				
Dita: Dana: Day:	Muaji: Meseca: Month:	Viti: Godina: Year:	Dita: Dana: Day:	Muaji: Meseca: Month:	Viti: Godina: Year:		
14	06	2016	14	06	2017		
(Të dyja ditët e përfshira) / (Obuhvačaju se oba datuma) / (Both days included)							
Primi Premija Premium		TVSH PDV VAT	Gjithsej Ukupno Total				
		39.78 €	7.16 €		46.94 €		
Numri i regjistrimit të automjetit dhe modeli Broj registracije i model vozila Registration Number and make of vehicle						03-440-DI	
X-TRAIL 2.0 NISSAN							
Numri i shashtë / Broj šasije / Chassis No.							
INSTANT3010000026							
Prishti (emri dhe adresa) Vlasnik (Ime i adresa) Owner (Name and Address)							
HENDRIK JAN ALBERTUS LUBBERG Rr. Kasim Shala							
Nr. Personal / Licen. Br. / ID No. Nr. Biznesi / Br. Biznesa / Business No. Nr. Fiskal / Fiskalni Br. / Fiscal No.							
2911802310							
Nënshkrimi i të siguruarit: / Potpis osiguranika: / Insured Signature:							
						Pleurat Berisha	

Byroja trajtuese dhe paguese / Ured koji tretira i plaća / Handling and Paying Bureau
BKS - BYROJA KOSOVARË E SIGURIMIT
KUO - KOSOVSKI URED OSIGURANJA / KIB - KOSOVO INSURANCE BUREAU
 Lidhja e Përlës Street, Prishtina - Fushë Kosovë Highway, Prishtina 10000, Republic of Kosovo
 T. +381 (0) 38 227 060 / 603 058. F. +381 (0) 38 245 110 / 603 110, info@bks-ks.org, www.bks-ks.org

Mbulimi i sigurimit / Pokrivenje osiguranja / Insurance Cover
 Sigurim i Detyrueshëm TPL për Autornjete / Obavezna TPL osiguranje vozila / Compulsory Motor Vehicle TPL Insurance
 1. Kufizimet në mbulim: Deri në kufijtë minimal të përcaktuar në ligje në fuqi në datën dhe vendin e aksidentit.
 1. Ograničenja u pokrivenju: Do minimalnih granica definisanih pravosudnih zakona na dan i mjestu udalje.
 2. Kjo Certifikatë mbulon vendet e cituara si më poshtë.
 2. Ovaj Certifikat pokriva dale navedene zemlje.
 3. This Certificate covers countries indicated below.

MK | SRB | ~~AL~~ | ~~MNE~~ | ~~BIH~~ | ~~TR~~ | ~~SU~~

Lëshuar nga: / Izdato od: / Issued by:

"EUROSIG" Insurance Company
 Prishtina-Kosova, Street "Z. Korkin" No.4, Tel. +381 38 244 080 / Fax. +381 38 244 081
 E-mail: info@euosig-ks.com / www.euosig-ks.com
 Nr. Biznesit/Biznisna/Business No. 70029553
 Nr. Fiskal/Fiskalni Br./Fiscal No. 60020463, N. PDV-së/Br. PDV-së/VAT No. 33007207

14.06.2016 11:30:00

Nënshkrimi dhe vula e siguruarit: / Potpis i plaćilaca: / Insured Signature and stamp:

Fig. 4. Forma e çertifikatës për mjete motorike, TPL-Plus. Burimi:

Përshtatur nga Autori

- “Slip” dhe “Cover Note”

Si dokumente në sigurime, në botë përdoret edhe “Slip” dhe “Cover Note”, të cilat janë të pranishme veçanërisht në zbatimin e sigurimeve në praktikën angleze. Këto janë dokumente me shkrim të përafërta me listën e mbulimit, përkatësisht një lloj para kontratë mbi sigurimin dhe risigurimin.

“Slip” është dokument të cilin e zbatojnë ndërmjetësit në sigurim, për sigurimin e llojeve të ndryshme dhe risigurimin. Dokumenti përmban të gjitha elementet qenësore për nevojat e vlerësimit dhe përcaktimit të pesës së riskut, pasqyron kushtet sipas të cilave lidhet kontrata

mbi sigurimin. Në bazë të elementëve të “Slip”-it, ndërmjetësit në sigurim, vendosën të ashtuquajturën “Cover Note”, shënim mbi mbulimin, në bazë të së cilës ata njoftojnë të siguarin se kontrata e sigurimeve është lidhur në kushte specifike, përkatësisht risigurimi, si dhe për pjesëmarrjen e disa siguruesve në të.

Sigurimet mbështesin rritjen ekonomike, duke promovuar stabilitetin financiar, duke mobilizuar dhe kanalizuar kursimet, duke mbështetur tregtinë, aktivitetin sipërmarrës dhe programet sociale; duke inkurajuar akumulimin e kapitalit të ri dhe nxitjen e një alokimi më efikas. Për më tepër, sektori zvogëlon sasinë e kapitalit të nevojshëm për të mbuluar këto humbje në mënyrë individuale, duke inkurajuar kështu prodhimin shtesë, investimet, inovacionin dhe konkurrencën. Kompanitë e sigurimeve kanë horizonte të gjata investimi dhe mund të kontribuojnë në sigurimin e financimit afatgjatë dhe menaxhimin më efektiv të riskut (Lamm-Tennant & Dominedo, 2013). Arena (2006) ka studjuar nëse ekziston një marrëdhënie shkakësore midis sigurimeve dhe rritjes ekonomike duke përdorur GMM për modelin dinamik dhe ka gjetur rezultate të forta se ka një marrëdhënie pozitive dhe domethënëse shkakësore midis sigurimeve të jetës dhe jo jetës dhe rritjes ekonomike. Teoritë e rritjes, marrja e lidhjes shkakësore midis zhvillimit financiar dhe rritjes ekonomike, drejtimi i shkakut është ende një çështje empirike (Arena, Does Insurance Market Activities Promote Economic Growth? A Cross-Country Study of Industrialized and Developing Countries, 2006). Duke aplikuar metodën e testimit të shkaqeve të panelit Bootstrap panel, analizohet drejtimi i shkakut midis zhvillimit financiar dhe rritjes ekonomike. Studimi tregon se treguesit financiarë kanë ndikim në zhvillimin e sistemit financiar (Kar., Nazlioglu, & Agir, 2011). Duke nënkuptuar modelin e efektit fiks, marrëdhënien afatshkurtër dhe afatgjatë midis

rritjes ekonomike dhe zhvillimit të sektorit të sigurimeve në ekonominë Nigeriane, arrihet në përfundim e zhvillimi i sektorit të sigurimeve ndikon pozitivisht dhe ndjeshëm në rritjen ekonomike (Omoke, 2012); (Curak, Loncar, & Poposki, 2009). Një kërkim i kryer nga Jahfer & Inoue (2014), Shahbaz (2011), duke përdorur bashkë-integrimin Johansen dhe Modelin e korrigjimit të gabimeve vektoriale, tregon se ekziston një marrëdhënie afatgjatë midis zhvillimit financiar, zhvillimit të tregut të bursës dhe rritjes ekonomike në Japoni dhe zhvillimit financiar, zhvillimi i tregut të aksioneve shkakton rritje ekonomike (Jahfer & Inoue, 2014); (Shahbaz, 2011). Një Kërkim Empirik "me ndihmën e ekuacionit të njëkohshëm, duke hulumtuar empirikisht ndërveprimin midis zhvillimit financiar dhe rritjes ekonomike, provoi se ekziston një marrëdhënie e konsiderueshme dhe pozitive midis rritjes ekonomike dhe ndërmjetësimit financiar (Huang & Lin, 2007). Analiza e kointegrimit, gjetjet empirike tregojnë se ka një marrëdhënie të dyanshme dhe shkakësore midis zhvillimit financiar dhe rritjes ekonomike në vendet afrikane nën sahariane, duke sugjeruar përmirësimin e sektorit financiar për të mbështetur rritjen më të lartë ekonomike (Acaravci, Ozturk, & Acaravci).

Teoritë e ndryshme ekonomike që lidhen me rritjen ekonomike tregojnë se rritja e qëndrueshme ekonomike mund të jetë e mundur nëse politikat efektive zbatohen në një ekonomi të caktuar. Përveç kësaj, përcaktuesit e ndryshëm ekonomik përdoren si një faktor që çon në rritjen ekonomike në sistemin financiar.

Kështu, teoria e rritjes së brendshme arrin në përfundimin se ndërmjetësimi financiar ka një efekt pozitiv në rritjen e qëndrueshme ekonomike të shtetit dhe investimet në kapitalin njerëzor, inovacionet dhe njohuritë janë kontribuues të rëndësishëm në rritjen ekonomike.

Përveç kësaj teorie, modelet e rritjes neoklasike theksojnë rëndësinë e akumulimit të kapitalit. Shqetësimi kryesor i kësaj teorie qëndron në rolin e kursimeve, investimeve dhe teknologjisë. Krahas përmbledhjes së studimeve teorike dhe empirike lidhur me sigurimet dhe rritjen ekonomike, pjesa më e madhe e studimit konstaton se ekziston një marrëdhënie pozitive midis sigurimeve dhe rritjes ekonomike, megjithatë, shkalla e marrëdhënieve ndryshon për shkak të nivelit të zhvillimit ekonomik dhe qëndrueshmërisë si dhe efikasitetit të tregjeve financiare dhe sektorit të sigurimeve në veçanti.

2.4. Teoritë e sistemit financiar

Sektori financiar mobilizon kursimet dhe shpërndan kredi përgjatë hapësirës dhe kohës. Nuk siguron vetëm shërbimet e pagesave, por më e rëndësishmja janë produktet që u mundësojnë kompanive dhe familjeve që përballen me pasiguritë ekonomike duke mbuluar, bashkuar, dhe ndarë edhe risqet e çmimeve. Një sektor financiar efikas zvogëlon koston dhe riskun e prodhimit dhe tregimit të mallrave dhe shërbimeve (Richard & Santomero, 1996).

Sipas autorit Merton (1995), duke cituar Solow (1956), mungesa e një sistemi financiar që mund të sigurojë mjetet për transformimin e risive teknike në zbatim të gjerë, bën që progresi teknologjik nuk do të ketë ndikim domethënës dhe substancial mbi ekonominë në zhvillim dhe rritje " (Merton, A conceptual framework for analyzing the financial environment, 1995); (Solow, A contribution to the theory of economic growth, 1956). Studimet teorike dhe rezultatet empirike kanë treguar se vendet me sisteme financiare më të zhvilluara gëzojnë

rritje më të shpejtë dhe më të qëndrueshme afatgjatë. Tregjet financiare të zhvilluara kanë një ndikim të rëndësishëm pozitiv në produktivitetin, që përkthehet në rritje më të lartë afatgjatë. Tri çështje themelore që ndikojnë në performancën ekonomike nënkuptojnë:

(1) mënyrën për të siguruar dhe ndarë rrjedhën e kursimeve,

(2) konsumin,

(3) ndarja e gjendjes ekzistuese të pasurisë.

Nëse supozohet një qasje e tillë në një familje ose organizatë, atëherë kjo do të varet nga mundësitë e secilës familje autonome, pasuritë e pranishme dhe të ardhurat e pritshme të ardhshme, shijet, shëndeti, përbërja familjare, kostot e mallrave dhe shërbimeve, dhe besimi në të ardhmen.

Ndonëse transaksionet e këmbimit midis familjeve do të lejonin disa specializime në prodhim, shkalla e specializimit do të jetë e kufizuar rëndë nga domosdoshmëria që çdo familje të jetë vetfinancuese.

Struktura e flukseve financiare mund të sqarohet sipas një metodë analize të quajtur rrjedhja e fondeve (Richard & Santomero, 1996). Ky është një mjet i dobishëm analitik për gjetjen e rrjedhës së fondeve përmes një ekonomie. Kjo qasje është përdorur për vlerësimin e ndërveprimit midis financave dhe ekonomisë për gati një gjysmë shekulli (Copeland, 1994); (Goldsmith, 1965). Blloku themelor i ndërtimit është një deklaratë e burimeve dhe përdorimit të burimeve për secilën ekonomi për një periudhë kohore, zakonisht një vit ose më shumë.

Në këtë rast, njësitë ekonomike janë familjet dhe burimet, si dhe përdorimet e llogarive të burimeve.

Duke pasur parasysh rëndësinë e sektorit financiar në performancën ekonomike, nuk është për t'u habitur që të dyja institucionet financiare dhe tregjet financiare janë subjekt i shqyrtimit rregullator. Rregullimi mund të jetë i dobishëm për ata që lëshojnë pretendime direkte, si dhe për ata që investojnë. Gjithashtu fton ndërmjetësuesit financiarë dhe klientët e tyre nëse mund të ulin shpenzimet, bën mbledhjen e informacionit dhe monitorimin. Për më tepër, mirëmbajtja e besimit në sigurinë dhe shëndetin e institucioneve financiare është kritike për stabilitetin makroekonomik (Stantomero, 1992).

2.4.1. Sistemi financiar në Kosovë

Sistemi financiar i Kosovës mbetet kryesisht i bazuar në sektorin bankar, roli kryesor i të cilit është mobilizimi i kursimeve dhe alokimi i tyre te huamarrësit. Niveli i lartë i besimit të publikut në sistemin bankar, i ndërtuar mbi bazën e funksionimit të shëndoshë të këtij sistemi ndër vite, edhe gjatë vitit 2016 ka pasur rol kyç në mobilizimin e kursimeve dhe rritjen e përshpejtuar të depozitave të mbledhura brenda vendit. Rritja e qëndrueshme e këtyre depozitave bëri të mundur që sektori bankar të ketë mjete të mjaftueshme për shtrirjen e mëtejshme të kreditimit në ekonominë e vendit. Në vitin 2016 aktiviteti kredidhënës i sektorit bankar është rritur me ritëm të përshpejtuar, duke shërbyer kështu si një financues i rëndësishëm i rritjes së ekonomisë së vendit. Norma vjetore e rritjes së kredive bankare në

fund të vitit 2016 arriti në mbi 10 për qind, që paraqet normën më të lartë të rritjes në pesë vitet e fundit.

Me gjithë rritjen e vazhdueshme, kreditimi bankar në raport me Bruto Produktin Vendor mbetet ende në nivel më të ulët krahasuar me mesataren e vendeve të rajonit dhe me vendet e zhvilluara, gjë që nënkupton hapësirë të mëtejshme për rritjen e ndërmjetësimit financiar në Kosovë.

Sidoqoftë, krahas rritjes së vëllimit të kreditimit, ekonomia e vendit ka nevojë edhe për një diversifikim më të madh të strukturës së kreditimit bankar në favor të rritjes së kreditimit për sektorët që mund të gjenerojnë më shumë vlerë të shtuar, siç janë sektorët e prodhimtarisë dhe bujqësisë, por edhe sektorët e tjerë të shërbimeve (të ndryshëm nga tregtia).

Struktura aktuale e kreditimit bankar vazhdon të jetë një refleksion i qartë i strukturës së përgjithshme të aktivitetit që ushtrojnë kompanitë të cilat operojnë në Kosovë, e që pjesa më e madhe e tyre janë kompani tregtare. Ndryshimi i kësaj strukture sigurisht kërkon një rol më aktiv të bankave në eksplorimin e mundësive të reja investuese në ekonominë tonë, gjë e cila do të krijonte mundësi më të mëdha për zhvillimin e mëtejshëm të afarizmit të vet bankave. Mirëpo, angazhimi më i madh i bankave në këtë drejtim si aktor të vetëm nuk mund të jetë i mjaftueshëm, pasi kërkohet një angazhim më gjithëpërfshirës në rigjallërimin dhe nxitjen e zhvillimit të këtyre sektorëve të ekonomisë.

Përveç nevojës për rritje më të madhe të investimeve në fushat e lartpërmendura, kërkohet angazhim më i madh edhe në rritjen e cilësisë së raportimit financiar dhe në ngritjen e kapaciteteve menaxhuese dhe planifikuese të bizneseve ekzistuese. Kjo do të gjeneronte një

kërkesë më të madhe për kredi, si dhe përmirësim të cilësisë dhe besueshmërisë së aplikimeve për kredi. Ndikim të rëndësishëm në nxitjen e rritjes së kreditimit bankar për sektorët që mund të kenë ndikim më të madh në zhvillimin ekonomik të vendit pritet të ketë edhe funksionalizimi i Fondit Kosovar për Garantimin e Kredive.

Rritja e aktivitetit kredidhënës gjatë vitit 2016 është shoqëruar me një zvogëlim të konsiderueshëm të normave të interesit në kredi, për pasojë norma mesatare e interesit në fund të vitit 2016 ishte rreth 7 për qind. Rënia e konsiderueshme e normës së interesit në vitet e fundit ka sjellë koston e financimit bankar në Kosovë në nivel të përafërt me mesataren e normave të interesit në vendet e tjera të rajonit tonë. Përveç normave të interesit, në vitet e fundit lehtësim kanë shënuar edhe kushtet e tjera të kreditimit, siç janë: kërkesat e kolateralit, kohëzgjatja e kredive, si dhe madhësia e kredive të aprovuara.

Të gjitha këto zhvillime flasin për përparime të dukshme në lehtësimin e qasjes në financa, që paraqet një faktor shumë të rëndësishëm për zhvillimin ekonomik të një vendi. Rritja e kreditimit bankar dhe përmirësimi i kushteve të kreditimit nuk do të ishte i mundur pa shkallën e lartë të qëndrueshmërisë, që karakterizon sektorin bankar të Kosovës.

Në vitin 2016 sektori bankar arriti të mirëmbajë treguesit e qëndrueshmërisë në nivel të lartë, madje duke shënuar progres të mëtijshëm në disa aspekte kyçe të stabilitetit financiar, siç është rasti me cilësinë e portofolit kreditor. Raporti ndërmjet kredive joperformuese dhe kredive gjithsej zbriti në rreth 4,8 për qind në fund të vitit 2016, që paraqet nivelin më të ulët të shënuar në gjashtë vitet e fundit në Kosovë, si edhe normën më të ulët në të gjithë rajonin. Norma e ulët e kredive joperformuese reflekton praktikën e shëndosha të zhvillimit të

afarizmit nga ana e bankave, rregullimin dhe mbikqyrjen e kujdesshme nga ana e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, si dhe ambientin e qëndrueshëm makroekonomik, i cili nuk ka shkaktuar tronditje mbi aftësinë paguese të huamarrësve. Rënia më e theksuar e këtij treguesi në periudhën e fundit në masë të madhe i atribuohet edhe lehtësimit të zbatimit të kontratave për bankat, gjë e cila ka ndikuar në rikuperimin e një pjese të kredive që kanë qenë në vonesë, si dhe ka rritur edhe më tutje shkallën e disiplinës së huamarrësve për ripagimin e kredive.

Gjatë vitit 2016, sistemi bankar vazhdoi modernizimin e mëtejshëm të shërbimeve bankare duke rritur kështu ofertën e produkteve bankare digjitale, të cilat po gjejnë aplikim çdo ditë e më shumë te klientët bankarë. Në këtë kontekst vlen të theksohet rritja mjaft e madhe e pagesave të realizuara përmes llogarive bankare elektronike, të cilat në fund të vitit 2016 arritën një vlerë prej rreth 6 miliardë euro. Rritja e përdorimit të shërbimeve bankare digjitale zvogëlon koston dhe lehtëson qasjen në shërbimet bankare, duke i kontribuar kështu rritjes së efikasitetit si të bankave, ashtu edhe shfrytëzuesve të shërbimeve bankare.

Rritje të aktiviteteve dhe performancë të kënaqshme gjatë vitit 2016 kishin edhe fondet e pensioneve, të cilat për nga madhësia përfaqësojnë sektorin e dytë më të rëndësishëm në specialistë të sistemit financiar të Kosovës. Pjesa më e madhe e mjeteve të fondeve të pensioneve vazhdojnë të përbëhen nga kursimet e detyrueshme pensionale, të cilat menaxhohen nga Fondi i Kursimeve të Pensioneve të Kosovës (FKPK). Vlera gjithsej e mjeteve nën menaxhimin e FKPK-së në fund të tremujorit të tretë të vitit 2016 ishte rreth 1.3 miliardë euro, që paraqet një rritje vjetore prej 19 për qind. Investimet e kursimeve të pensioneve nga FKPK-ja gjatë kësaj periudhe janë karakterizuar nga një normë pozitive e

kthimit, e cila nënkupton se vlera aktuale e kursimeve të kontribuuesve tv pensioneve është më e lartë në krahasim me vlerën e kontribuar. Më konkretisht, çmimi i aksionit të FKPK-së në fund të tremujorit të tretë ishte rreth 1.37 euro, që nënkupton se 1 euro e kursyer në formën e kontributit tv pensioneve tani ka vlerën 1.37 euro.

Aktivitet më i madh është evidentuar edhe në specialistë të sektorit të sigurimeve, ku vlera e përgjithshme e primeve të shkruara arriti në 64.5 milionë euro deri në fund të tremujorit të tretë të vitit 2016. Në specialistë të primeve të shkruara vlen të theksohet ritmi më i lartë i rritjes së primeve të shkruara për produktet e sigurimeve vullnetare, të cilat gjatë kësaj periudhe ishin 17 për qind më të larta në krahasim me vitin paraardhës dhe shënuan vlerën prej 22 milionë euro. Ky zhvillim flet për një konkurrencë më të madhe në sektorin e sigurimeve, e cila po nxit kompanitë të shtrijnë praninë e produkteve të sigurimeve edhe në fusha të tjera në dallim nga e kaluara kur kompanitë e sigurimeve fokusoheshin pothuajse vetëm në sigurimet e detyruara të automjeteve.

Zhvillimi i tregut të sigurimeve vullnetare u ofron qytetarëve dhe bizneseve mundësi për t'u mbrojtur nga risqe të shumta të natyrave të ndryshme dhe nga anën tjetër paraqet mundësi të mirë që sektori i sigurimeve të përforcojë qëndrueshmërinë financiare. Performanca financiare e sektorit të sigurimeve në përgjithësi vazhdon të mos jetë e favorshme si rrjedhojë e humbjeve, të cilat vazhdojnë të jenë të pranishme te një numër i kompanive. Vlera e humbjes së sektorit të sigurimeve deri në fund të vitit 2016 ka të ngjarë të rezultojë edhe më e lartë krahasuar me vitin paraardhës. Ky thellim i humbjes së raportuar kryesisht mund të paraqitet si rezultat i proceseve të auditimit, të shtyra nga BQK-ja, me qëllim sigurimin e një pasqyrimi të drejtë të gjendjes financiare në këto kompani. Gjetjet nga proceset e auditimit

kanë shërbyer si bazë për formulimin e planeve të, të cilat synojnë adresimin e brishtësive dhe përmirësimin e qëndrueshmërisë së këtij sektori.

Sektori i mikrofinancave ka vazhduar të plotësojë rolin e sektorit bankar në kreditimin e ekonomisë së vendit, duke u fokusuar më tepër në financimin e bizneseve të vogla dhe individëve. Viti 2016 shënoi një rimëkëmbje të dukshme të kreditimit nga ky sektor, ku për pasojë vlera e përgjithshme e kredive shënoi një rritje vjetore prej rreth 30 për qind. Në dallim nga kreditimi bankar, i cili sidomos në vitet e fundit u karakterizua me zvogëlim të theksuar të normës së interesit, kreditimi nga institucionet mikrofinanciare vazhdon të ketë një normë mjaft të lartë interesi me një mesatare prej 22 për qind në nëntor 2016. Norma më e lartë e interesit për kreditë e institucioneve mikrofinanciare në krahasim me kreditë bankare deri në një masë pasqyron dallimet në burimet e financimit ndërmjet dy sektorëve, ku duhet pasur parasysh se aktiviteti i institucioneve financiare financohet nga tregjet e jashtme. Megjithatë, norma e lartë e interesit për kreditë nga ky sektor po ashtu mund të paraqesë nevojën për një rritje më të madhe të efikasitetit operacional të këtij sektori, e cila do të mundësonte zvogëlimin e shpenzimeve dhe përmirësimin e kushteve të financimit për huamarrësit.

BQK-ja aktualisht vazhdon të luajë rol kyç në zhvillimin e mëtejshëm të sistemit financiar dhe në ruajtjen e qëndrueshmërisë së këtij sistemi. Përmes aktiviteteve të saj në fushën e liçencimit, rregullimit dhe mbikqyrjes së institucioneve financiare BQK-ja ka mundësuar kushtet për zhvillimin e konkurrencës së shëndoshë në sistemin financiar, si dhe ka siguruar që sjellja e institucioneve financiare të bëhet në përputhje me rregulloret dhe ligjet në fuqi. Po ashtu, vlen të theksohet përparimi që është bërë në fushën e infrastrukturës financiare të ofruar nga BQK-ja, ku është arritur të funksionalizojë sistemin e ri të pagesave RTGS, i cili

paraqet një zhvillim me ndikim të drejtpërdrejtë në rritjen e efikasitetit të institucioneve financiare dhe shfrytëzuesve të shërbimeve të tyre. BQK-ja mbetet e përkushtuar të jetë në shërbim të zhvillimit të qëndrueshëm dhe efikas të sistemit financiar të Kosovës, duke i ofruar kështu ekonomisë së vendit një sistem financiar të besueshëm, me një ofertë më të madhe dhe me kushte më të favorshme të shërbimeve financiare (Hamza, 2018).

2.4.2. Teoritë e rolit të sigurimeve në ndërmjetësimin financiar

Roli i sektorit financiar është të kanalizojë burimet nga kursimtarët në projektet e investimeve.

- (1) Sektori financiar përmirëson shqyrtimin e kërkesve të fondeve dhe monitorimin e përfituesve të fondeve, duke përmirësuar kështu alokimin e burimeve;
- (2) Mobilizon kursimet;
- (3) Ul koston e kapitalit nëpërmjet ekonomisë dhe shkallës së specializimi;
- (4) Siguron administrimin e riskut dhe likuiditetin (Rousseau & Wachtel, 2001).

Shoqëritë e sigurimeve luajnë një rol të madh në këto funksione dhe në këtë mënyrë luajnë një rol të rëndësishëm edhe në rritjen ekonomike.

Në analogji me sektorët e tjerë financiarë (Blum et al, 2002), lidhja midis sigurimeve dhe sistemit të sigurimeve, si dhe ndikimit të tyre në rritjen ekonomike mund të klasifikohet në terma të shkakësisë në lidhje me supozimet e mundshme duke përfshirë:

- (1) Numri i lidhjeve shkakësore;
- (2) Kërkesa, p.sh. rritja ekonomike çon në një rritje të kërkesës për sigurime;

(3) Furnizimi kryesor, p.sh. rritja e sigurimeve zbut paqëndrueshmërinë afatshkurtër ekonomike dhe nxit rritjen ekonomike afatgjatë, plus rritjen e investimeve nga sigurimi, gjegjësisht Kompanitë nxisin rritjen ekonomike;

(4) Lidhje shkakësore negative nga sigurimi tek rritja (p.sh. sigurimi në rritje shkakton më shumë sjellje të pamatura ("risk moral"), duke rezultuar më pak efikas dhe me më shumë ekonomi të paqëndrueshme;

(5) Ndërvarësi (Blum, Federmair, Fink, & Haiss, 2002).

Në vijim, punimi fokusohet rreth funksioneve të kryera nga sektori i sigurimeve dhe lidhja e saj e mundshme me rritjen ekonomike.

Funksionaliteti kryesor i sigurimeve në anën e klientit është transferimi i riskut. Zakonisht, të siguarit paguajnë një çmim të siguar kundrejt një pasigurie specifike. Duke reduktuar pasigurinë dhe paqëndrueshmërinë, kompanitë e sigurimeve lehtësojnë ciklin ekonomik dhe ulin ndikimin e krizës në situata në nivelin makro dhe agregat makro. Para së gjithash, ekziston kërkesa për mbrojtje kundrejt humbjeve të jetës dhe pasurisë së shkaktuar nga katastrofa natyrore, krimi, dhuna, aksidentet etj.

Blerja, posedimi dhe shitja e mallrave, asetëve dhe shërbimeve lehtësohet nga zhdëmtimi e sigurimet. Prandaj siguria e pronës, për shembull, rrit tregtinë, transportin dhe kreditimin e kapitalit, ndërkohë që shumë sektorë janë shumë të varur nga shërbimet e sigurimeve.

Shërbimet e sigurimeve, përveç lehtësimit të frikës nga individët e riskuar ndaj riskut në blerjen e makinave apo pasurive të patundshme, ndikojnë në këtë mënyrë në rritjen e konsumit kombëtar. Kompanitë e sigurimeve, për t'i rezistuar kërcënimeve që rrjedhin nga aktiviteti i biznesit, si vlera të arkëtueshme, shkatërrimi i pajisjeve, risku i transportit, etj., të cilat përfaqësojnë humbjen e pronës, rrisin efektivitetin e aktiviteteve të tyre si masa që

kundërshtojnë humbjet. Sigurimet, gjithashtu mbrojnë kompanitë nga rezultatet e mundshme negative të aktiviteteve të kryera nga individët ose kompanitë që kërcënojnë vetveten, të tjerët, si edhe kapacitetet e ardhshme të të dyjave. Kjo zvogëlon shqetësimet rreth aktiviteteve me risk të lartë, aktivitetet që mbartin risqe sigurie, investime specifike dhe të ngjashme me to. Siç u përmend në Ward dhe Zurbruegg (2000: 3)

... pa qasje në sigurimin e përgjegjësive së produktit, firmat, veçanërisht ato farmaceutike, do të ishin të gatshme për të zhvilluar dhe tregtuar produkte shumë të dobishme ...

Në këto raste, aspekti mbështetës i rritjes vjen nga një përmirësim i mundshëm i efikasitetit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve të reja dhe fitimet shtesë të arritura nga kompensimi i sipërmarrjes shtesë të biznesit. Meqenëse siguresit sigurojnë një mekanizëm të kalimit të riskut, një nga objektivat kryesorë të tyre është menaxhimi dhe matja e risqeve, të cilat duhen njohur të paktën më mirë se klientët e tyre. Kështu, siguresit mund të përdorin primet si një ndikim të tërthortë në shpërndarjen e burimeve, si edhe në uljen e riskut total me të cilin ballafaqohet ekonomia. Marrja e riskut të lartë nga individët dhe kompanitë në përputhje me rrethanat duhet të nënkuptojë kosto shumë më të larta sigurimi. Tendanca e atyre që janë të ekspozuar ndaj riskut më të lartë për të kërkuar më shumë mbulim të sigurimeve se ato me një risk më të ulët mund të çojë gjithashtu në "përzgjedhje të pafavorshme", për shembull në lidhje me mbrojtjen nga përmytjet ose ndotjen e mjedisit dhe humbjet që rezultojnë. Sigurimi, gjegjësisht kompanitë, në këtë mënyrë mund të refuzojnë mbrojtjen kundrejt këtyre risqeve ose të kufizojnë dëmshpërblimin.

Shfaqja e kompanive të sigurimeve shton një konkurrent shtesë në tregun financiar, që i mundëson klientit të diversifikojë portofolin e tij, ose të zëvendësojë investime të ndryshme,

që nga dëmshpërblimi i humbjeve të mundshme që sigurohen nga sigurimet, varësia nga kursimet parandaluese të mbajtura nga kompanitë, apo edhe zvogëlimi i ekonomive familjare. Madhësia e zëvendësimit varet se si financohen primet. Primet e sigurimeve mund të rezultojnë nga një shtesë që rrjedh nga të ardhurat në tregun financiar (nuk ka zëvendësim), ose mund të jetë një ndryshim i thjeshtë nga një fitimet (dmth. me tërheqjen e llogarisë bankare) tek të ardhurat e sigurimeve. Kështu që, ofrimi i shërbimeve të sigurimeve mund të rezultojë në një rritje të konsumit të familjeve dhe mund të rrisë konkurrencën e tregut dhe rrjedhimisht efikasitetin e tregut.

Për ta përmbledhur, aktivitetet e investimeve të kompanive të sigurimeve kanë efekte të ndryshme mbi tregjet dhe më tej mbi ekonominë në përgjithësi, zhvillimin e tregut duke u thelluar, zgjeruar dhe duke bërë transferimin e njohurive, si edhe duke llogaritur nivele të sakta të riskut. Për matjen e ndikimit, mjetet totale të sigurimeve mund të jenë një shifër adekuate për të vlerësuar cilësinë e kapitalit të menaxhuar dhe siguruar nga sigurimet në modelin e rritjes endogjene.

Katalan, Impavido dhe Musalem (2000) hulumtuan zhvillimin dhe sigurimin e tregut të kapitalit dhe ndikimin e raportit të aktiveve të PBB-së dhe gjetën disa dëshmi për efektin pozitiv në tregun e kapitalit dhe vlerën e tregtuar (Catalan, Impavido, & Musalemu, 2000).

Rritja e sektorit të sigurimeve në raport me sektorin bankar është e lehtësuar nga liberalizimet e fundit, privatizimet dhe konsolidimet financiare (Raikes, 1996). Brenda zonës së euros, shumica e transaksioneve ndërkufitare ndërmjet ndërmjetësuesve financiarë janë iniciuar nga kompanitë e sigurimeve që ofrojnë shërbime për të shpërndarë produktet e tyre dhe për të diversifikuar rrjedhat e tyre të të ardhurave (Banka Qëndrore Evropiane, 2005).

2.4.3. Faktorët mjedisor që ndikojnë në tregun e sigurimeve në Kosovë

Asnjë firmë nuk mund të lejojë që të injorojë kohën e ndryshimit. Performanca dhe vendi i një organizate në treg është një çështje e shkallës së harmonizimit midis mjedisit të organizatës, mundësive, objektivave, strategjisë së marketingut, strukturës organizative dhe sistemeve të menaxhimit (Kotler P. , 1980).

Në të vërtetë, pamja e ndryshimit të shërbimeve financiare është shkaktuar nga ndryshimet në ekonomi. Ndryshimet ndodhin pothuajse gjithmonë si vazhdim i ndryshimeve të politikës qeveritare, dinamikës mjedisore, sofistikimit të konsumatorit, ndryshimeve teknologjike dhe reagimeve shoqërore, etj. Ndryshimet mund të shfaqen si kërcënime, sfida dhe mundësi që kërkojnë menaxhim të integruar dhe qasje për të analizuar në mënyrë kritike mjedisin, identifikimin e kërcënimeve mjedisore dhe mundësitë e dizenjimit e masave adekuate për t'u përshtatur me ndryshimet mjedisore.

Punimi do të trajtojë këta faktorë të mjedisit nga perspektivat e mëposhtme me të cilat ato lidhen me tregun e sigurimeve në Kosovë.

2.4.3.1 Mjedisi ekonomik

Tregjet kërkojnë jo vetëm njerëz, por edhe fuqi blerëse. Fuqia totale e blerjes është një funksion i të ardhurave aktuale, çmimeve, kursimeve dhe disponueshmërisë së kredisë (Kotler P. , 1980). Elementet kryesore me tendenca për të ndikuar në tregun e sigurimeve diskutohen më poshtë dhe përfshijnë.

(a) Çmimi

Kërkesa për sigurime do të ndikohet nga çmimi që ofrohet, pasi kërkesa për sigurime ka marrëdhënie me çmimin e sigurimeve. Kështu, një rritje në çmimin e sigurimeve mund të paralajmërojë një rënie kërkesash për sigurim. Konsumatorët e sigurimeve, ose mund të zgjedhin të mbajnë një pjesë ose të gjitha risqet vetë, ose mund të eksplorojnë një formë më të lirë të sigurimeve me mbulim të reduktuar, për shembull nga gjithëpërfshirës për mbulimin e palës së tretë që tërheq një pritje më të vogël. Nga ana tjetër, nëse çmimi i sigurimeve është i ulët në raport me koston e vetsigurimeve dhe zëvendësuesve të tjerë, atëherë kërkesa për sigurim pritet të rritet.

Normat e primit të shumicës së produkteve të sigurimeve dallojnë relativisht dhe në varësi të segmentit të tregut, karakteristikave të konsumatorit, shpeshhtësisë ose ashpërsisë së humbjes, fushëveprimit të mbulimit të dhënë, rregulloreve të qeverisë, etj. Një politikë e mirë çmimi duhet të jetë e mjaftueshme për t'u akomoduar të gjitha shpenzimet dhe kërkesat dhe lejon një fitim të drejtë për siguruesit. Duhet të jetë e saktë, e thjeshtë, konkurruese dhe e qëndrueshme, por mjaft fleksibël për të akomoduar ndryshimin e faktorëve të riskut, dinamikën mjedisore dhe ndoshta tendencat inflacioniste. Problemi kryesor këtu është se politika e çmimeve në Kosovë nuk ka qenë aq fleksibël sa të reflektojë ndryshimet në

pozicione e tregut, si edhe duke marrë të dhëna në segmente të ndryshme të tregut dhe ofertave të produkteve.

(b) Madhësia dhe shpërndarja e popullsisë dhe e të ardhurave kombëtare

Madhësia e popullsisë mund të pritet të ketë një ndikim të veçantë të drejtpërdrejtë në treg për sigurimin dhe veçanërisht sigurimin e jetës. Megjithatë, kjo nuk është domosdoshmërisht e vërtetë, pasi edhe elemente të tjera, të tilla si dendësia dhe shpërndarja e popullsisë, aspekte demografike dhe faktorë ekonomikë e socialë duhet të merren gjithashtu në konsideratë. Kur të ardhurat reale rriten shpejt, do të ketë një tendencë për rritjen e konsumit personal. Në të njëjtën kohë, kursimet personale do të kanalizohen në institucionet financiare tradicionale si bankat dhe shoqëritë e ndërtimit, ndërsa disa do të kanalizohen në kompanitë e sigurimeve të jetës. Kjo tregon se do të ketë një treg të madh potencial për sigurimin e jetës kur të ardhurat kombëtare të rriten. Megjithatë, problemi kryesor këtu është konkurrenca nga institucionet e tjera financiare dhe efektet e inflacionit (Meidan, 1984).

Në Kosovë, ku të ardhurat kombëtare për frymë janë të ulëta, kërkesa për sigurim personal si jeta, pasuria dhe përgjegjësia ka tendencë të jetë e ulët. Gjithashtu, pasi ekonomia është më shumë shërbyese sesa prodhuese, si një ekonomi në zhvillim, sfera e mbulimeve të sigurimeve nuk është e sofistikuar krahasuar me ekonomitë më të zhvilluara si në SHBA dhe Evropë.

Për shembull, sigurimi i aksidenteve (përveç sigurimeve të mjeteve motorike), sigurimi i humbjeve, sigurimi i kredisë dhe sigurimi i jetës, zakonisht përfaqësojnë një pjesë të vogël të totalit nga kërkesa për sigurim në Kosovë. Nga ana tjetër, vëmendje të veçantë marrin dallimet e të ardhurave të konsumatorëve. Në Kosovë, shpërndarja e të ardhurave është ende e papërshtatshme. Ka një përqindje shumë të lartë të popullsisë me të ardhura minimale për të mjaftueshme për të plotësuar nevojat themelore të jetës dhe nga ana tjetër një elitë e vogël me të ardhura të larta dhe pasuri fizike. Shumica e popullsisë në këtë mënyrë ka kufizuar pasuritë fizike që kanë nevojë për mbulim të sigurimeve dhe aftësinë e tyre për të blerë sigurime edhe në sasi të vogla pasi asetet shpesh kufizohen nga të ardhurat e tyre të ulëta. Kështu ekziston një mungesë e madhe e klasës së mesme, që ka asete fizike që kërkojnë sigurime dhe të ardhura të mjaftueshme për të blerë sigurime.

2.5. Menaxhimi në Industrinë e sigurimeve dhe historiku

Në ditët e sotme çdo gjë ka ndryshuar në aspektin ekonomik, ku globalizimi si një rend i ri botëror dikton mënyrën se si bëhet biznes. Sipas Thomas Friedman, njohuritë dhe kapitali lëvizin tani përmes kufijve me një shpejtësi shumë më të madhe se sa ç'ishte e mundur pak vite më parë (cituar nga (Wheelen & Hunger, 2012).

Pothuajse çdo aspekt i menaxhimit përfshin vendimmarrjen. Studimet tregojnë se dallimet në perceptimet, qëndrimet, vlerat dhe besimet mund të çojnë në qasje të ndryshme të vendimmarrjes. Natyra dhe kompleksiteti i vendimmarrjes ndryshon sipas nivelit të

menaxhimit. Menaxherët kanë dallime të rëndësishme në aspektin e perceptimit ndaj problemeve operacionale. Ky kërkim ka për qëllim të identifikojë një numër të karakteristikave që kanë ndikime të rëndësishme në mënyrën se si punojmë apo marrim vendimet.

Shoqëria jonë nuk do të ekzistonte pa praninë dhe avancimin e menaxhimit, ku midis të tjerave, një vëmendje e rëndësishme i kushtohet trajnimit të vazhdueshëm të burimeve njerëzore. Janë pikërisht menaxherët që në procesin e punës bashkojnë dhe koordinojnë burimet e rralla për arritjen e objektivave organizative, që pranojnë riskun dhe marrin vendime në një mjedis dinamik ku ndërthuren dhe influencojnë një gamë e gjerë faktorësh ekonomikë, socialë e teknologjikë.

Organizimi është veprimtari njerëzore, por edhe disiplinë shkencore, e cila në specialistë të funksioneve të menaxhimit renditet menjëherë pas planifikimit (me përfundimin e planifikimit fillon organizimi) duke pasur një ndikim të rëndësishëm që nga projektimi, ndarja e punës, aktivitetet operative, përcaktimi i raporteve midis aktiviteteve të ndryshme dhe njerëzve, duke krijuar kështu një lidhje funksionale në rrjedhën e sigurimeve, vendosjes, renditjes dhe resurseve njerëzore.

Organizimi si funksion siguron unitetin dhe harmonizimin e shumë aktiviteteve dhe operacioneve të ndryshme në specialistë të njësive të ndryshme, që i kryejnë punonjësit në tërësi me qëllim që politika afariste të realizohet pa pengesa, duke krijuar kështu një perspektivë për zhvillimin e bizneseve. Me organizim të mirë mund të koordinohen aksionet dhe shërbimet e ndryshme të reparteve dhe individëve në drejtim të realizimit të qëllimeve

themelore të kompanisë. Me një organizim të mirë dhe funksional të detyrave në punë, menaxherët i koordinojnë veprimtaritë e ndryshme duke aplikuar teknika (mjeshtri), strategji dhe mjete veprimi për realizimin e detyrave të përcaktuara nga kompania.

Menaxherët konsiderohen si urë lidhëse ndërmjet mendimeve dhe veprimeve. Janë pikërisht ata që pranojnë riskun e marrin vendime gjatë procesit të punës, duke bashkuar dhe koordinuar burimet për të arritur objektivat organizative. Sot, në botë ka mjaft autorë dhe studiues të menaxhimit dhe secili prej tyre jep një përkufizim të ndryshëm nga të tjerët. Heller (2003) pohon se çdo përpjekje për të dhënë një përgjigje përfundimtare për këtë çështje është e destinuar të mos ketë sukses (Heller, 2003). Ndërkohë studiuesi Brech (2001) e përcakton menaxhimin si një proces social që ka përgjegjësi për planifikimin dhe rregullimin efektiv dhe ekonomik të operacioneve të një organizate, me qëllim që të arrihet një objektivi apo një detyrë e dhënë (Heller, 2003). Luthans dhe Larsen (1992) shprehen se: menaxhimi është procesi i përcaktimit të objektivave dhe koordinimit të përpjekjeve të punonjësve për t'i arritur ato (Luthans & Larsen, 1992). Menaxhimi si shkencë është cilësuar nga studiuesit si hibrid i pandashëm i ekonomisë. Kontribut në fushën e menaxhimit ka dhënë edhe Adam Smith, i cili në librin *Pasuria e Kombeve* (1776) arriti në konkluzionin se ndarja e detyrave rrit produktivitetin, duke rritur zotësinë dhe shkathtësinë e secilit punonjës, duke kursyer kohën që zakonisht humbet mes proceseve dhe duke krijuar makineri për automatizmin e punëve. Pokomandariteti që gëzon në kohët e sotme specializimi i detyrave në degë e shërbime të tilla si mësimdhënia dhe mjekësia si edhe në linjat e montimit në uzinat e automobilave, i dedikohet pa dyshim avantazheve ekonomike të cituara më shumë se 200 vite më parë nga Adam Smith.

Gjatë shekullit XX menaxhimi u zhvillua si shkencë më vete. Ishte periudha e Revolucionit Industrial, gjatë të cilit metodat e reja të prodhimit në masë shtruan para menaxherëve probleme të cilat kërkonin zgjidhje të pranueshme për epokën e re. Owen dhe Babbage janë dy emrat e parë të menaxhimit në këtë periudhë.

Menaxhimi si shkencë u studiua në shekullin e XX, ku kontribut të madh ka dhënë Fredrik Taylor me lindjen e teorisë moderne, me botimin e punimit “Parimet e Menaxhimit Shkencor” në vitin 1911. Ky libër përshkruante teorinë e menaxhimit shkencor, përdorimin e metodave shkencore për të përcaktuar rrugën më të mirë për të bërë një punë të caktuar. Frederick Taylor e kreu pjesën më të madhe të punës së tij në kompanitë “Midvale dhe Bethlehem Stele” në Pensilvania.

Me kalimin e viteve dhe shtimin e kontributit të studiuesve të ndryshëm u krijuan edhe tri shkollat e menaxhimit, Shkolla Klasike, Shkolla e Sjelljes dhe Shkolla Kuantitative (sasiore). Në ditët e sotme gjenden gjithashtu të kristalizuara edhe dy teori specifike si: Teoria e Sistemeve dhe Teoria Situacionale. Kohët e fundit u shfaqën teoritë moderne të menaxhimit.

2.5.1. Shkollat e menaxhimit

Shkolla klasike ishte e përqendruar tek individi dhe mënyrat më efikase për të kryer punën, duke e kthyer menaxhimin në një disiplinë shkencore.

Shkolla e sjelljes erdhi si pasojë e një tërësie studimesh në fushën e menaxhimit. Kjo shkollë ishte një produkt i kohës dhe veprave të ndryshme, si ajo e ekonomistit të shquar J. M.

Keynes, “The General Theory of Employment, Interest and Money”, veper kjo që predikonte ndërhyrjen e qeverisë në ekonomi.

Me lindjen e psikologjisë industriale si shkencë më vete në vitin 1912, u publikuan veprat Psychology and Industrial Efficiency të psikologut gjerman H. Muntzberg, Psychology of Management, me autor L. Gilbreth, etj. Përdorimi i metodave kuantitative (sasiore) për zgjidhjen e problemeve të ndryshme ka ekzistuar shumë kohë përpara zhvillimit të shkollës së menaxhimit shkencor, por ishte F. Taylor ai i cili i dha atyre një natyrë krejtësisht shkencore. Ndër teknikat më të rëndësishme sasiore përmendim programin linear, teorinë e radhës, stimulimin, analizën e rrjetave, etj.

Në teorinë administrative Fayol ka dhënë këto kontribute:

1. Dalloi nivelet e mbikqyrjes dhe të udhëheqjes duke i dhënë më shumë status dhe miratim udhëheqjes sesa vetëm punonjësve mbikqyrës. Ky dallim ndërmjet niveleve të udhëheqjes dhe atyre operuese të organizatës pati ndikim në përmirësimin e paraqitjes së statusit të menaxherit.
2. Përcaktoi funksionet menaxheriale, të cilat shfrytëzohen ende për të klasifikuar dhe vlerësuar menaxhimin.
3. Zhvilloi parimet kryesore të menaxhimit që ofrojnë këshilla praktike se si funksionon menaxhimi.
4. Mbështeti fleksibilitetin që nevojitet në zbatimin e parimeve të menaxhimit dhe si menaxheri mund të mësojë të udhëheqë. Kjo shënoi një qasje të re se menaxherët nuk lindin por edhe mund të krijohen.

Fayol ishte i bindur se shkathtësia e menaxherit do të mund të aplikohet edhe në shtëpi, kishë, ushtri, politikë dhe industri. Mitin se menaxheret janë të lindur dhe nuk mund të mësohen, Fayol e theu, duke deklaruar se menaxhimi mund të mësohet.

2.5.2. Menaxhimi – terminologjia, përkufizimi, funksionet, aktivitetet dhe ndarja e tyre

Termet menaxher dhe menaxhim e kanë origjinën nga anglishtja “to manage” që përcaktohet shumë vështirë në cilëndo gjuhë tjetër p.sh. frënge, gjermane suedeze, shqipe etj., dhe nuk ka kuptimin adekuat unik, i cili në tërësi do t’i përgjigjej termit të fjalës “manage”. Në këtë kontest si sinonim i kësaj përdoren termet „qeverisje”, „udhëheqje”, „drejtim” e të ngjashme, që në esencë mundohen në mënyrë me të përafërt të zëvendësojnë termin “management”.

Menaxhimi në kuptimin e përgjithshëm të fjalës ka këto sinonime: vendosje, planifikim, kontrollim, organizim, drejtim, realizim, dominim, manipulim, pësim, mashtrim etj. Të gjitha këto arrihen nën drejtimin e menaxherit, i cili përcakton se çfarëa duhet të kryhet dhe si duhet të realizohen qëllimet e caktuara të biznesit.

Për menaxhimin janë dhënë përkufizime të ndryshme nga autorë të ndryshëm, disa prej të cilave paraqiten më poshtë.

1. Menaxhimi ka kuptimin e parashikimit, planifikimit, komandimit, koordinimit dhe kontrollit (Fajol);

2. Menaxhimi paraqet procesin përmes të cilit grupi i zgjedhur i njerëzve drejton dhe orienton të gjithë të punësuarit në kompani, sipas detyrës së përbashkët për arritjen e qëllimit të përbashkët (Massic & Daglas, 1973);
3. Manaxhimi paraqet procesin e koordinimit të resurseve të ndryshme në procesin e planifikimit, organizimit, drejtimit dhe kontrollit- të orientuar sipas qëllimeve të përgjithshme të përcaktuara më parë (Koontz & O'Donnell, 1972).
4. Menaxhimi paraqet procesin e koordinimit, sigurimeve, shpërndarjes (renditje) dhe shfrytëzimit të potencialit të specialistëve dhe potencialeve të tjera në organizatë me qëllim arritjen e qëllimeve të caktuara (Wren & Voich, 1984).
5. Menaxhimi paraqet procesin e orientimit të vetëdijshëm të aktiviteteve njerëzore në kahun e realizimit të qëllimeve të caktuara, përkatësisht tërësinë e ndërlidhur të pesë funksioneve: planifikimit, organizimit, personelit (personelit), udhëheqjes dhe kontrollit (Ramosaj, Ndërmarrja dhe menaxhmenti ndërmarrës, 1991).

Nga kjo kuptohet se menaxhimi është proces i formimit dhe i mbajtjes së mjedisit në të cilën individët, duke punuar së bashku, realizojnë qëllimet e përcaktuara më parë (Ramosaj, Ndërmarrja dhe menaxhmenti ndërmarrës, 1991).

Menaxhimi është proces i formimit dhe i mbajtjes së mjedisit, në të cilin individët duke punuar së bashku, realizojnë qëllimet e përcaktuara më parë (Wehrich & Koontz, 1993).

Siç vihet re kuptimi i menaxhimit përfshin:

1. Funksionet menaxheriale të planifikimit, organizimit, personelit, udhëheqjes dhe kontrollit.

2. Menaxhimi është aktivitet relativisht universal i cili mund të implementohet në çdo organizatë.

3. Përfshin punët dhe aktivitetet e menaxherëve në të gjitha nivelet e organizatave.

4. Qëllimi i të gjithë menaxherëve është relativisht i njëjtë, krijimi i fitimit (suksesit).

5. Menaxhimi përfshin të gjitha nivelet e suksesit, produktivitetin, efektivitetin dhe efikasitetin. Gjatë përkufizimit të menaxhimit, autorë të ndryshëm këtë proces shpesh e ndërlidhin me qeverisjen, udhëheqjen dhe drejtimin, duke shkaktuar kështu paqartësi edhe pse ekzistojnë dallime në mes tyre . Kështu p.sh:

Qeverisja (Management) është proces i planifikimit, organizimit, motivimit dhe kontrollit drejt arritjes së qëllimeve të caktuara të kompanisë.

Udhëheqja (Leadership) është orientim i sjelljes së individëve dhe grupit në kahun e realizimit të qëllimeve të përcaktuara të kompanisë.

Drejtimi (Directing) është aktivitet i dërgimit apo udhëzimit të punonjësve (të punësuarve) në detyra konkrete (besimi i detyrës).

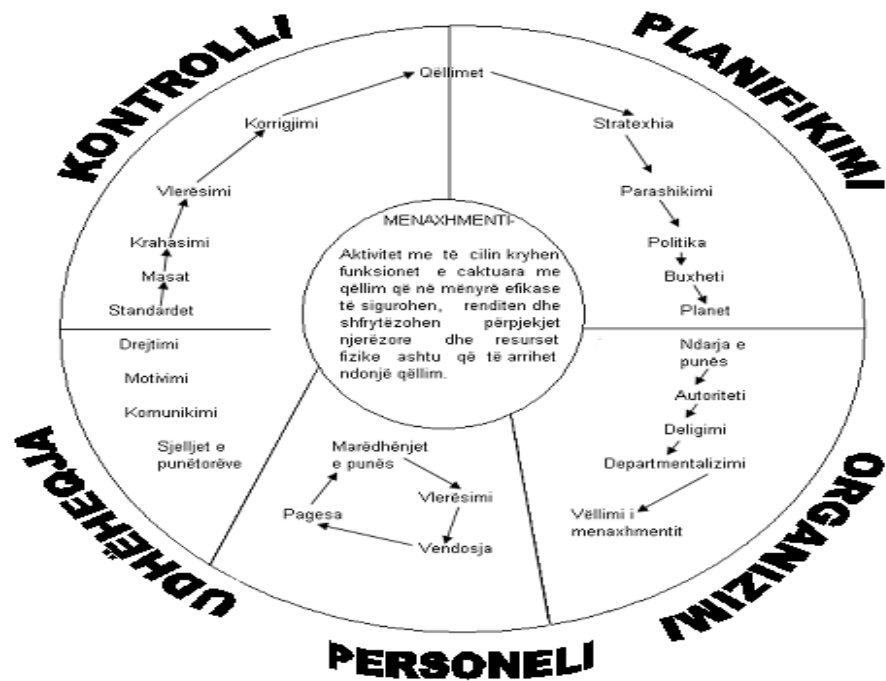


Fig. 5. Procesi i menaxhimit-Funksionet Menaxheriale. Burimi: (Wehrich & Koontz, 1993)

Menaxhimi si proces kompleks në kuptimin e plotë mund të përkufizohet si tërësi aktivitetesh që realizohet nëpërmjet disa funksioneve me qëllim që në mënyrë efektive të sigurojë, të rendisë (të shpërndajë), dhe të shfrytëzojë tërë potencialin njerëzor dhe resurset fizike, në mënyrë që të arrijë qëllime pozitive.

- **Menaxhimi - Funksionet dhe Aktivitetet**

Menaxhimi paraqet një aktivitet mjaft kompleks dhe relativisht universal, sepse parimet e tij janë të zbatueshme gati në të gjitha fushat e ekonomisë dhe shoqërisë: prodhimtari, banka, tregti, bujqësi, ushtri, sport, art, shëndetësi, fe, afarizëm ndërkombëtar, prandaj edhe vetë menaxherët, që janë produkt i menaxherizmit, janë bartës të aktivitetëve (detyrimeve) në të gjitha format e organizimit, ku njerëzit dëshirojnë të punojnë së bashku duke kryer punë mjaft të rëndësishme, të cilat përbëhen nga përcaktimi i strategjive, organizimi i grupeve,

koordinimi i punëve, marrja e vendimeve si dhe kërkesat e orientimit të grupit në mënyrë të vetëdijshme në kahun e arritjes së një qëllimi të caktuar. Për shkak të kompleksitetit të aktiviteteve të menaxherëve krijohet edhe pasqyra e punëve ditore e cila ndahet në dy kategori:

- *Puna e menaxherit si funksion dhe puna e menaxherit si rol*

Kuptimi i punës së menaxherit si funksion mbështetet në qasjen e ndarjes së punëve të cilat kryen nga menaxheri sipas funksioneve (Fayol, 1949). Sipas Fajolit menaxherët së pari planifikojnë, organizojnë, urdhërojnë, koordinojnë dhe kontrollojnë nëpër organizata, pa marrë parasysh formën e organizimit të veprimtarive menaxheriale.

Mbështetur në kuptimin e deritanishëm, mund të konkludohet se veprimtaria menaxheriale është “sistemi nervor i kompanisë” që ka për detyrë harmonizimin e aktiviteteve dhe të gjitha funksionet e tjera. Këto aktivitete përbëjnë një cikël apo proces të veprimtarive menaxheriale:

1. Planifikimi- Inkuadron dy gjëra: parashikimin e të ardhmes dhe përgatitjen e kompanisë që në ngjarjet për të ardhmen të përgjigjet me aktivitete të planifikuara.
2. Organizimi - mobilizim i resurseve materiale dhe njerëzore të kompanisë me qëllim arritjen e efektivitetit të planeve të saj.
3. Udhëheqja dhe koordinimi: gjatë këtij procesi caktohen përgjegjësit e aktiviteteve dhe detyrave, respektivisht bëhet harmonizimi i të gjitha veprimtarive të një firme për të lehtësuar afarizmin e saj dhe përmbushur qëllimet e firmës.

4. Kontrolli - mbikqyrje e planit me qëllim realizimin e tij, po ashtu jepen instruksione për realizimin real të tij. Me kontroll vazhdimisht vërtetohet nëse janë kryer aktivitetet në harmoni me rregullat e caktuara dhe instruksionet e miratuara me parë.

Puna e menaxherit si rol është një qasje tjetër e vrojtimit të punëve të menaxherit, ku roli paraqet tërësinë e sjelljeve, të cilat janë karakteristikë për personin me një pozitë të caktuar. Sipas Mitchberg-ut menaxherët luajnë dhjetë role që i sistemojmë në tre kategori kryesore: a) ndërnjerëzor, b) informativ dhe c) vendosës (shih fig. e mëposhtme).

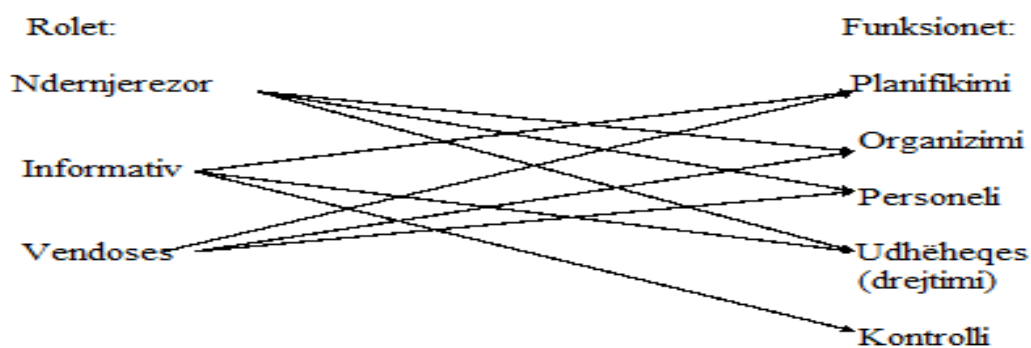


Fig. 6. Rolet dhe Funksionet e menaxhimit. Burimi: (Ramosaj, Bazat e menaxhmentit, 1995)

Roli ndër njerëzor rrjedh nga autoriteti menaxherial dhe këtë rol menaxheri e merr atëherë kur ndërton marrëdhënie me të tjerët, qoftë si figurë udhëheqëse (kur udhëheq politikën e specialistëve, i mëson, motivon njerëzit), ashtu edhe lidhëse (lidh dhe mban kontakte me organizata tjera).

Roli informativ: qëndron në faktin se menaxheri pranon, ruan dhe dërgon informacione që i merr nga burimet e brendshme apo të jashtme, dhe nga ana tjetër jep informacione grupeve jashtë organizatës, furnitorëve, aksionerëve, etj.

Roli vendosës: nënkupton vendimet që ai merr në lidhje me aktivitetet e organizatës sipërmarrës, shpërndarës resursesh apo bashkëbisedues. Prandaj, funksioni dhe roli i menaxherit janë komponentë të pandashëm në aktivitetin dhe punën e menaxhimit, realizuar përmes fazave të cilat janë paraqitura në fig. 6.

- *Funksioneve menaxheriale dhe ndarja e tyre*

Që menaxhimi të jetë një proces sa më efikas, efektiv dhe eficient duhet të përfshijë detyra specifike të tilla si koordinimi, komunikimi, zgjedhja e stafit, etj. Funksionet e menaxhimit, që përbëjnë esencën e organizimit bashkëkohor përfshijnë aktivitete si, planifikimi, organizimi, personeli (kuadri), udhëheqja dhe kontrolli.

1. Planifikimi - është funksion bazë i menaxhimit, sepse të gjitha funksionet e tjera (organizimi, kuadri, udhëheqja dhe kontrolli) zbatojnë vendimet e mara në momentin e planifikimit. Gjatë procesit të planifikimit përcaktohen objektivat e përgjithshme e specifike si dhe programet, politikat dhe strategjitë që duhen ndjekur për arritjen e qëllimeve të tyre. Procesi imarrjes së vendimeve quhet **studim planifikues**, analizë apo propozim (Lac, 2002).

2. Organizimi - Mbasi të jenë planifikuar aktivitetet e domosdoshme për arritjen e objektivave, hapi i dytë është gjetja e mënyrës më efektive për realizimin e tyre. Prandaj, organizimi si funksion kryen shpërndarjen e punës dhe të detyrave dhe vendos marrëdhënie midis të punësuarve, grupeve të punonjësve, menaxherit përgjegjës të çdo grupi dhe autoriteteve përgjegjëse për çdo pozicion, strukturën e organizimit (nivelet dhe

departamentet) si dhe mundësinë dhe shkallën e përpjekjeve të organizatës për t'u integruar si tërësi, ku si qëllim është krijimi i ambientit ku do të realizohet veprimtaria njerëzore.

3. Personeli - Personeli duhet të zgjidhet, rekrutohet dhe ushtrohet në mënyrë që të kryejë veprimtaritë e caktuara në organizatë. Zgjedhja e personelit paraqet aktivitetin e përcaktuar të menaxherit, që përfshin përcaktimin e qartë midis aktiviteteve dhe autoritetit. Politika e specialistëve në vetvete ngërthen mënyrën e vlerësimit të punëve, shpërblimin për punën e bërë, mbrojtjen në punë si dhe kujdesin ndaj shëndetit të personelit etj., ku si qëllim është plotësimi i vendeve të punës në strukturën organizative.

4. Udhëheqja- si funksion përfshin procesin e ndikimit tek njerëzit si dhe njohjen e nevojave dhe motiveve për të realizuar objektivat specifike, prandaj për të qenë efektiv në punën e tij, menaxheri duhet të kuptojë sjelljet e individit dhe të grupit drejt realizimit të komunikimit, motivimin e udhëheqjes dhe drejtimit drejt qëllimeve të organizatës. Të udhëheqësh do të thotë të ndikosh te njerëzit në mënyrë që të realizohen qëllimet e përgjithshme, prandaj menaxherët e nivelit të mesëm dhe mbikëqyrës përfshihen më tepër në procesin e udhëheqjes se sa menaxherët e nivelit të lartë (Lac, 2002).

5. Kontrolli - Gjatë funksionit të kontrollit bëhet krahasimi i performancës së organizatës me objektivat e planifikuara, korigjimi i rezultateve të arritura me ato të planifikuara dhe në rast se nuk janë arritur rezultatet e kërkuara, ndërmerren veprimet e duhura korrektuese, të cilat mund të kërkojnë rishikimin e planeve dhe riorganizime të reja, kualifikim të stafit apo edhe zëvendësim të pjesshëm. Kontrolli, pra, është funksioni i çdo menaxheri, duke filluar

nga presidenti e deri te menaxheri i nivelit të fundit dhe në këtë mënyrë mbyllet ciklin dhe ofrohen të dhëna se me çfarë suksesi firma po ecën drejt qëllimeve të përcaktuara (Lac, 2002).

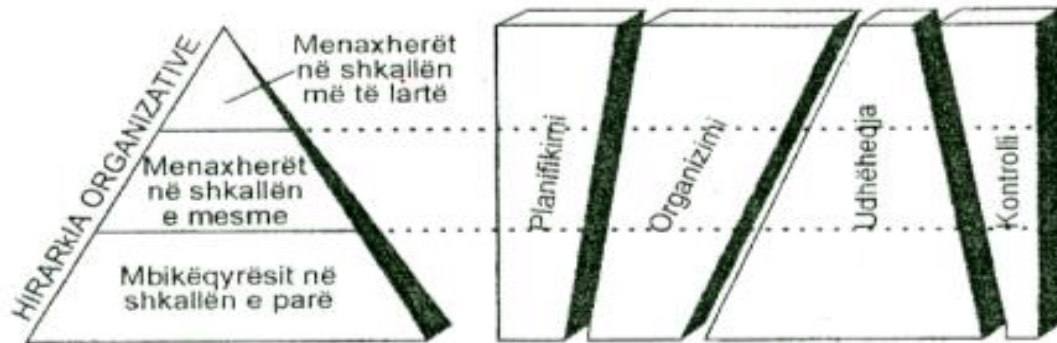


Fig. 7. Funkzionet menaxheriale. Burimi: (Wehrich & Koontz, 1993)

2.5.3. Menaxhimi në industrinë e sigurimeve

Në fillim të këtij shekulli në botë po ndodhin ndryshime të mëdha, prandaj edhe mundësitë për suksesin e bizneseve, janë të mëdha. Përparimi ekonomik më shumë se kurrë në aspektin global është i mundëshëm edhe pse ekziston një konkurrencë e ashpër. Teknologjia në të gjitha fushat përparon me hap të shpejtë, ndërsa biznesi nuk mund të injorojë nevojat në rritje dhe të shumëllojshme të klientëve. Por, përparimi i tillë nuk është i mjaftueshëm për një sukses të plotë. Suksesi i përgjithshëm i bizneseve kërkon ndryshime edhe në mënyrën e të menduarit të menaxherëve, në qëndrimin e tyre drejt së ardhmes së faktorëve të mjedisit, ndryshime në paradigmen e vendosjes organizative, si dhe në sjelljen e njerëzve në kompani, raportet e brendëshme ndërnjerzore si dhe në komunikim me pjesëmarrësit e jashtëm. Gjendja e përgjithshme financiare e kompanive të sigurimeve dhe suksesi i tyre në tregun e shërbimeve të sigurimeve varet nga cilësia i menaxhimit, struktura organizative, kontrolli dhe sistemet e menaxhimit të risqeve, qëllimi përfundimtar i të cilit është blerja e policës dhe sigurimi i një tregu efikas dhe të sigurt.

Menaxhimi është një proces i mishëruar me organizatat dhe është i pandashëm nga ato. Me anë të zhvillimit të vet, ai sot është ngritur në një karakteristikë universale tek të gjitha organizatat bashkëkohore. Si pjesë përbërëse e pranishme në çdo organizatë, menaxhimi është një proces kyç i përbërë nga struktura komplekse, integruese e kreative të orientuara drejt resursit më të rëndësishëm të organizatës – njeriut.

Në teori dhe praktikë menaxhimi përkufizohet si “organ xhenerik i njohurisë”, sepse ndikonnë mënyrën si shfrytëzohen më së miri resurset e kompanisë dhe me këtë biznesi të

arrijë gjendjen e dëshiruar në periudhën e ardhshme (Drucker & Pregled, 1994). Njëkohësisht, menaxhimi nënkupton statusin fuqi dhe autoritet, që aktivitetet të kryhen në mënyrë të caktuar. Pyetja kryesore, e cila shpreh rëndësinë e tij, është se si të rregullohet funksionimi i organizatës që të arrihen qëllimet e përcaktuara zhvillimore. Si në çdo organizatë bashkëkohore, prodhuese apo shërbyese, fitimprurëse apo jofitimprurëse, ashtu edhe në Kompanitë e sigurimeve, menaxhimi është faktor kryesor për sukses.

Në literaturën profesionale, menaxhimi është hulumtuar gjerësisht dhe në mënyrë gjithëpërfshirëse. Ai paraqet si aktivitet multidimensional, që mund të shpjegohet nga shumë aspekte. Ndër shumë përkufizime, haset edhe përkufizimi, sipas të cilit “menaxhimi është procesi i veprimtarisë me njerëz të tjerë, me të cilët realizohen qëllimet e organizatës në një mjedis të ndryshueshëm përmes përdorimit efikas të resurseve të kufizuara” (Buble, 2000).

Ai përfshin shumë aktivitete të lidhura me menaxhimin e kompanisë dhe nënkupton një fushë shkencore, e cila qartëson proceset në kompani, marrëdhëniet me mjedisin dhe siguron fondin e nevojshëm të dijës për udhëheqjen e suksesshme të kompanisë. Sipas Wren dhe Woich, “menaxhimi paraqet një proces koordinimi, sigurimi, shpërndarjeje dhe shfrytëzimi të potencialeve të specialistëve, si dhe të potencialeve të tjera në organizatë, me qëllim që të arrihen qëllimet e parashtruara” (Wren & Voich, 1984). Sipas natyrës së tij, ai është një aktivitet i ndërlikuar i menaxherëve si persona profesionistë, me nivel të lartë të aftësive të nevojshme, që ju mundësojnë të kryejnë aktivitetet në mënyrë efektive. Detyra e tyre, e njëkohësisht edhe arsyeja e angazhimit të tyre, është që të koordinojnë përpjekjet e individëve në kompani, me qëllim që të kënaqin nevojat e personave fizikë dhe juridikë me shërbime të sigurimeve në mënyrë cilësore.

Në kushtet kur ekonomia globale kalon nëpër një transformim radikal, me ndryshime të mëdha në aktivitetet ekonomike, duke shfaqur sfida dhe mundësi të reja, para menaxhimit të kompanive të sigurimeve paraqitet detyra që të implementojnë modelin e menaxhimit të integruar të risqeve, të quajtur *Solvenca II*. Bëhet fjalë për një model, i cili do të kontribuojë në krijimin e standardeve të rregullimit të biznesit të sigurimeve, duke vendosur një treg të thellë dhe të thjeshtë të shërbimeve të sigurimeve dhe duke mundësuar alokim të qartë të kapitalit.

2.5.4. Menaxherët në kompanitë e sigurimeve dhe roli i tyre

Natyra e menaxhimit nuk mund të kuptohet dhe të sqarohet nëse nuk njihet puna e menaxherëve, detyrat e tyre, karakteristikat, aftësitë dhe përgjegjësitë. Menaxherët në kompanitë e sigurimeve janë persona profesionistë, të cilët organizojnë dhe orientojnë aktivitetin e kompanisë dhe sigurojnë që punët të kryhen me ndihmën e njerëzve të tjerë. Ata e kalojnë ditën e tyre të punës duke zgjidhur një numër të madh të problemeve, duke mbajtur takime, kontakte të ndryshme në kompani dhe jashtë saj, duke marrë vendime për aspekte kyçe dhe shumë të ndjeshme të lidhura me procesin e punës në kompani. Në rrethana të tilla, suksesi i tyre varet nga karakteri sipërmarrës i tyre që të gjejnë oferta të reja më tëheqëse të shërbimeve siguroese, modele të reja të punës, segmente të reja të tregut.

Sipas Peters, aktivitetet e tilla menaxheriale janë rezultat i pesë fushave në vijim, të cilat përbëjnë thelbin e interpretimit proaktiv në mjedis (Peters, 1988).

- a) Frika nga përgjegjësia ndaj konsumatorëve;
- b) Ndryshimet dhe inovacionet konstante në të gjitha veprimtaritë e firmës;
- c) Partneriteti – pjesëmarrja e punonjësve përmes grupeve dhe ekipeve;
- d) Menaxhimi i cili kërkon ndryshime në vend, për të shmangur përsërtitjet dhe që tenton që të zgjerojë vizionin për të ardhmen;
- e) Kontrolli, si ndihmë e sistemit për matjen e “vlerës së nevojshme” në mjedisin e tanishëm.

Në procesin e menaxhimit, menaxherët krijojnë, orientojnë dhe realizojnë qëllimet e kompanisë përmes përpjekjeve sistematike, të koordinuara dhe bashkëpunuese të njerëzve në të. Megjithatë, të gjithë menaxherët nuk kanë detyra, aftësi, autorizime e përgjegjësi të njëjta, prandaj këto dallojnë menaxherët e niveleve të ndryshme të strukturës organizative të kompanisë.

Në dallim nga bizneset e tjera, industria e sigurimeve në të gjitha nivelet menaxheriale ka specialistë të përgatitur dhe të pajisur me njohuri menaxheriale dhe profesionale me qëllim funksionimin normal dhe zhvillimor të kësaj industrie. Nga specialistët e strukturës menaxheriale kërkohet staf me përgatitje profesionale superiore nëpër njësi apo departamente apo drejtori, kjo varet nga tipi i strukturës organizative të kompanisë. Që të shpjegohet më mirë kjo dukuri, në vijim prezantohet roli, rëndësia, si dhe specifikat e çdo njësie veç e veç.

- *Menaxherët dhe aktivitetet e tyre në Kompanitë e sigurimeve*

Në këtë pjesë paraqiten hierarkia e menaxherëve të kompanive sigurorese, duke filluar nga drejtori i përgjithshëm (menaxheri i nivelit të lartë) e deri tek shefi (menaxheri) i degës, si nivel më i ulët i strukturës menaxheriale.

Drejtori i përgjithshëm

Drejtori i përgjithshëm është njëkohësisht në parim edhe anëtar i bordit të kompanisë, i cili koordinon aktivitetet ndërmjet bordit dhe nivelit të mesëm të menaxhimit të kompanisë. Duke kuptuar rëndësinë e bordit, vlerësohet se ai është kompetent për krijimin e politikave zhvillimore dhe strategjisë së kompanisë për të ardhmen e suksesshme të saj. Menaxheri i nivelit të lartë pas krijimit të këtyre politikave dhe strategjive, si organ ekzekutiv është përgjegjës për implementimin e tyre dhe duhet të njoftojë bordin, si organi më i lartë në lidhje me implementimin e tyre. Në rast të pengesave apo politikave joadekuate, nëpërmjet bordit mund të ndikojë në përmirësimin dhe përparimin e tyre. Politikat dhe strategjitë e mirëfillta do të duhej të delegoheshin apo të bëhej plani i punës në delegimin e tyre në nivelin e menaxhimit të mesëm të kompanisë, nivel i cili ka përgjegjësinë e delegimit të këtyre aktiviteteve deri në nivelet më të ulëta. Në krijimin e këtyre politikave dhe strategjive, bordi ka rol të rëndësishëm te faza parapërgatitore e tyre në bashkëpunim me të gjitha nivelet e kompanisë, e cila si formë të komunikimit sjell frytet e saj. Menaxheri i nivelit të lartë, gjatë punës së tij, i paraqet përvojat dhe eksperiencat e tij tek bordi në formën adekuate. Menaxheri i nivelit të lartë duhet të zotërojë njohuri konceptuale në menaxhimin e kompanisë, gjithashtu është me shumë rëndësi përvoja e tij në menaxhim. Duke pasur parasysh kërkesat e kohës, kërkesat për njohuri profesionale janë në rritje e sipër.

Zëvendës-drejtori

Zëvendësi i drejtorit të përgjithshëm gjithmonë ka rol përcjellës në aktivitetet operacionale brenda kompanisë. Ai është i përfshirë në shumë aktivitete të përditshme me drejtorët e drejtorive, si në aspektin horizontal, gjithashtu edhe vertikal. Roli i tij në lidhje me menaxherin e përgjithshëm është të marrë pjesë në këto aktivitete, si dhe të përcjellë tek ai mbarëvajtjen e punëve dhe pengesat, nëse ka. Gjithashtu, zëvendësi zëvendëson drejtorin e përgjithshëm në mungesë të tij. Çështja e zëvendësit varet nga struktura e kompanisë, sepse mund të ndodhë që kompania të ketë më shumë zëvendësdrejtorë, në varësi të rëndësisë apo peshës si dhe shtrirjes së kompanisë. Në Kosovë, aktualisht, të gjitha Kompanitë kanë një strukturë të përafërt organizative. Arsyeja është e thjeshtë, sepse tregu është shumë i vogël në raport me vendet e tjera më të zhvilluara, si dhe Kompanitë tona operojnë vetëm në tregun e brendshëm.

Menaxheri i pranimi të sigurimeve

Pranimi i sigurimeve (Underwriting) është procesi i zgjedhjes së policë mbajtësve, duke pranuar dhe vlerësuar riskun, caktimin e çmimeve dhe vendosur për kushtet dhe tarifatat adekuate, ndërsa menaxhimi i pranimi të sigurimeve (Underwriting management) është zhvillimi dhe kontrolli i portofolit të policave. Si njësi, në të shumtën e rasteve, është njësi në vete, mirëpo ka shumë raste kur kjo njësi shumë e rëndësishme përfshihet në drejtorinë e shitjeve. Kjo njësi duhet të jetë e veçantë, sepse ka rëndësinë dhe peshën e vet në ekzistencën e kompanisë së sigurimeve. Kjo drejtori ndryshe quhet edhe drejtori për blerjen e riskut. Specialistët e kësaj njësie mund të ndahen në nën njësi sipas klasave të sigurimeve p.sh.:

sigurimet e mjeteve motorike MTPL, sigurimet vullnetare (jo- jetë dhe sigurimet e jetë), etj. Në rastin e Kosovës është e pamundur të ketë një ndarje të tillë, sepse Kosova është ende në fazën fillestare, si dhe niveli dhe madhësia e kompanive është e tillë, sa që është i panevojshëm zbatimi i kësaj forme të ndarjes.

Menaxheri i dëmeve

Menaxhimi i kësaj drejtorie ka një rëndësi të veçantë. Drejtoria e dëmeve kompenson dëmet e shkaktuara nga klientët e tyre, duke u bazuar në kushtet e kontratës. Pagesa brenda afateve kohore dhe kompensimi korrekt i dëmeve ndikon në rritjen e rankimit të kompanisë.

Drejtoria e dëmeve ka disa role :

1. Rol strategjik – t’i ofrojë kompanisë së sigurimeve apo risigurimeve cilësi të lartë të shërbimeve, në mënyrë që kjo të mund të dallojë nga konkurentët e saj.
2. Rol në kontrollin e shpenzimeve – të sigurohet që dëmet e paguara të çdo trajtimi dëmi, të jenë brenda parametrave të kontratës, sa të jetë e mundur.
3. Rol në shërbime – të plotësojë apo tejkalojë kërkesat e klientëve me cilësinë e shërbimeve, duke theksuar në mënyrë të veçantë shpejtësinë dhe efikasitetin ekonomik të shërbimit.
4. Rol në enaxhim- të realizojë apo tejkalojë standardet e shërbimit brenda buxhetit të kompanisë.

Kjo drejtori mund të organizohet në nën njësi sipas klasave të sigurimeve, siç është rasti i pranimit të sigurimeve. Specialistët e kësaj drejtorie duhet të shërbejnë edhe si nën njësi e investigimit, duke pasur parasysh tendencën e klientelës për mashtrime. Po ashtu, deri vonë

nëpër filiale kanë ekzistuar departamentet e dëmeve, që tani e tutje nuk funksionojnë për arsye të uljes së shpenzimeve dhe mundësisë së keqpërdorimeve nga palët e dëmtuara.

Menaxheri i financës

Drejtori i financës është përgjegjës për menaxhimin efikas të burimeve financiare të kompanisë në kuadrin e planit të kompanisë. Menaxheri i financave harton planin e realizimit të të ardhurave si dhe mënyrën e shpenzimit të tyre.

Roli i menaxherit të financave në kompaninë e sigurimeve dallon nga bizneset e tjera për shkak të specifikave të saj. Dallimi është sepse në sigurime gjithmonë duhet të bëhet llogaritja e primeve të pafituara, rezervave për dëme, si dhe rezervave për të ardhmen. Menaxheri i financave duhet të njoftojë instancat më të larta në mënyrë të rregullt në lidhje me lëvizjet financiare të rëndësishme të kompanisë p.sh, të ardhurat, rrjedhjen e parave kesh (cash), investimet, shpenzimet etj.

Menaxheri i marketingut

Duke qenë të rrethuar me konkurrencën, sigurimet janë të detyruar aqë të ofrojnë zgjidhje, e cila është e ndryshme nga ajo e konkurrencës. Shpesh thuhet që njerëzit kur blejnë produktet dhe shërbimet, blejnë zgjidhjet. Roli i marketingut është që në këtë rast të studiojë kërkesat e klientelës, apo të ofrojë zgjedhjet më të mira të mundshme për kategori të ndryshme të klientelës. Në ditët e sotme çdo kompani e sigurimeve është pasuruar me produkte të ndryshme, duke qenë kështu konkurruese e kompanive në rajon dhe Evropë. Sot ekziston një numër i madh i produkteve siguroese në tregun kosovar, i ngjashëm me ato të

vendeve evropiane. Në sigurime, marketingu më i mirë është ofrimi i shërbimeve të shpejta dhe adekuate në dëme.

Menaxheri i burimeve njerëzore

Menaxheri i kësaj drejtorie ka përgjegjësi në harmonizimin e strategjisë dhe politikave të nivelit më të lartë, sidomos në selektimin dhe rekrutimin e specialistëve të kompanisë si dhe krijimin e politikave të trajnimit të specialistëve në harmoni me trendet zhvillimore të industrisë së sigurimeve. Gjithashtu, njëra ndër detyrat e tjera me shumë rëndësi është krijimi i praktikave për vlerësimin e punës së personelit, si dhe krijimi i standardeve motivuese të kompanisë.

Menaxheri i teknologjisë së informacionit (TIK)

Asnjë kompani në ditët e sotme nuk mund të funksionojë pa prezencën e teknologjisë së informacionit (TIK). Teknologjia e informacionit është bërë një mjet i domosdoshëm në funksionimin e aktiviteteve menaxheriale. Menaxheri i TIK-së ka për detyrë të hartojë planin adekuat të infrastrukturës së TI-së për funksionimin normal të kompanisë, si në fushën e harduerit dhe softuerit. Ky plan duhet të jetë në harmoni me funksionimin normal aktual të kompanisë si dhe planifikimin për të ardhmen.

Menaxheri i drejtorisë juridike

Menaxheri i drejtorisë juridike duhet të hartojë të gjitha procedurat e brendshme të kompanisë, që duhet të jenë në harmoni me ligjet në fuqi si dhe në harmoni me mbikqyrjen

e sigurimeve. Të gjitha aktet juridike në kompani duhet të jenë të harmonizuara me ligjet në fuqi. Ndër procedurat më të rëndësishme janë procedurat e pranimit të sigurimeve, procedurat e trajtimit të dëmeve, etj. Gjatë procesit të trajtimit të dëmeve shumë palë mund të jenë të pakënaqura. Një rol shumë të rëndësishëm në përfaqësimin e kompanisë nëpër gjykata e ka kjo drejtori. Menaxheri i drejtorisë juridike bashkë me stafin përfaqëson kompaninë nëpër gjykata. Rol tjetër është edhe zbatimi i rregullshmërisë ligjore.

- ***Struktura e organizimit të punës në kompanitë e sigurimeve***

Zakonisht, në të gjitha kompanitë e sigurimeve ajo që organizon, menaxhon dhe drejton punën është drejtoria qendrore dhe njësitë operative janë ekzekutueset e porosive të marra nga kjo drejtori. Ato janë të vendosura në vendndodhje të ndryshme (Lloyd, 1995). Gjithashtu, struktura vertikale e punës vazhdon nëpër filiale që janë të vendosura në qytetet e mëdha, ekspozicione në qyteza, për të vazhduar me pikat e shitjes dhe zyrat e operatorëve.

Prezantimi i përgjithshëm i strukturës organizative të një kompanie është si vijon:

- Ndarja e kompetencave sipas sektorëve
- Ndarja sipas produkteve/mbulimi i sigurimeve
- Ndarja sipas tregjeve
- Ndarja sipas kanaleve të shitjes

Detyrat që i takojnë sektorëve përkatës ndahen si më poshtë:

1. Analiza e konkurrencës dhe e nevojave të klientëve
2. Përkufizimi i produktit
3. Hedhja në treg e produktit

4. Analizat e nevojave për sigurime
5. Përkufizimi i kuotave dhe risqeve
6. Nënshkrimi i kontratave
7. Denoncimi
8. Verifikimi i dëmit
9. Vlerësimi i dëmit
10. Likuidimi
11. Pagesa
12. Planifikimi i investimeve
13. Menaxhimi i investimeve
14. Realizimi i investimeve
15. “Rezervat teknike”

Aktivitetet shtesë që zhvillohen në një kompani sigurimi përfshijnë veprimtaritë: zhvillimi i produkteve, planifikimi strategjik i marketingut, organizimi i brendshëm, kontrolli i menaxhimit, auditimi i brendshëm, menaxhimi i patundshmërisë, funksionet mbështetëse të procesit produktiv, etj.

- *Organizimi i kompanisë – procesi dhe organizimi/kanalet e shpërndarjes*

Në përgjithësi, strukturat për likuidimin e aksidenteve (departamenti i aksidenteve) janë funksione autonome për rëndësinë e menaxhimit të “momentit të së vërtetës” me klientin.

Një nga vlerat themelore për përmirësimin e shërbimit të likuidimit është përshtatja e teknologjive të reja për menaxhimin e një procesi të shpërndarë në terren.

Për përmirësimin e menaxhimit të raportit me klientin duhet gjithnjë të specializohet funksioni i recepsionit (Front Office), si pikë e komunikimit dhe grumbullimit të informacioneve nga klienti (Petrnovic, 1996).

Specializimi i produkteve dhe nevoja e krijimit të raporteve të besueshme me klientin solli në:

- a) Prezencën e operatorëve në terren.
- b) Përgatitjen e figurave profesionale shumë të specializuara.

Përballë këtyre nevojave, kompanitë e sigurimeve kanë ofruar zgjidhje ashtu siç është shprehur: agjentë me menaxhim të lirë (mund të jenë mono-mandator ose pluri-mandator) (Bickelhaupt, 1983). Struktura sipërmarrëse të formuara nga një ose më shumë ortakë, të cilët promovojnë shitjen e produkteve me forcat e veta komerciale në brendësi të zonës territoriale dhe linjave të guidës të bashkërenduara me kompanitë e sigurimeve.

Ndërmjetësuesit janë ura lidhëse e kompanisë së sigurimeve me klientin dhe kujdesen për përgatitjen e kontratës me të. Ndërmjetësuesit janë konsulentë të të siguruarit dhe nuk kanë asnjë lidhje me kompaninë e sigurimeve.

Institutet kreditore, të cilat do të duhet: (Dickson M. , 1984)

- a) Të shohin mundësinë e uljes së kostove të shpërndarjes,
- b) Të krijojnë segmente të reja të tregut,
- c) Zgjerimin e tregut potencial për investimin e rezervave teknike.

Promotorët financiarë, të cilët janë profesionistë të lirë e të specializuar mbi produktet financiare, përfshijnë:

- d) Format e shitjes direkte (Telefonike, Internet),
- e) Kanale të tjera shpërndarëse.

2.5.5. Llojet e menaxherëve, aftësitë, arsimi, përvoja dhe puna e tyre në veprimtarinë e sigurimeve

Zhvillimi dhe rritja e bizneseve në industrinë e sigurimeve ka diktuar nevojën për rritjen e numrit të menaxherëve, të cilët do ta udhëheqin me sukses biznesin e sigurimeve. Njëkohësisht me rritjen dhe zhvillimin e kompanive zhvillohet edhe menaxhimi, si në drejtimin vertikal ashtu edhe horizontal. Menaxhimi dhe menaxherët grupohen dhe diferencohen në nivele dhe lloje të ndryshme, duke formuar strukturë piramidale. Struktura e piramidës menaxheriale mund të shihet nga prezantimi në vijim.

Piramida menaxhariale



Fig. 8. Piramida menaxhariale

Menaxherët në kompanitë e sigurimeve grupohen në nivele menaxhariale si rezultat i diferencimit vertikal të tyre, që është rezultat i rritjes vertikale të menaxhimit të shkaktuar nga rritja e numrit të aktiviteteve, të cilat realizohen në kompani. Pronarët, respektivisht aksionerët angazhojnë profesionistë të cilët me njohuritë dhe aftësitë e tyre menaxhariale mbulojnë fusha të caktuara të punës, kanë të drejta, autorizime dhe përgjegjësi të caktuara. Ata formojnë strukturën hierarkike të menaxhimit në kompani. Se sa nivele menaxhariale do të ketë kompania varet nga struktura organizative e saj dhe vëllimi i aktiviteteve që kryen. Megjithatë, përgjithësisht është pranuar se ekzistojnë tre nivele të menaxherëve: niveli i lartë, niveli i mesëm dhe niveli i ulët i menaxhimit.

Nivelin e lartë e përbëjnë menaxherët, të cilët gjenden në majë të piramidës hierarkike. Këta menaxherë janë përgjegjës për funksionimin e kompanisë në tërësi. Ata marrin vendime

strategjike dhe janë të orientuar drejt zhvillimit të kompanisë dhe biznesit të saj në fusha të reja financiare apo jo financiare. Menaxhimi i nivelit të lartë përbëhet nga një ekip menaxherësh, anëtarët e të cilit zakonisht janë kryetari i këshillit mbikëqyrës, kryetari i këshillit drejtues, anëtarët e këshillit drejtues, drejtori i përgjithshëm, zëvendësdrejtori i kompanisë, drejtorët ekzekutivë, si dhe drejtorët e sektorëve kryesorë.

Ekipi i menaxhimit të nivelit të lartë paraqet vizionin, misionin, qëllimet e kompanisë dhe zgjedh strategji efektive për arritjen e tyre. Ai duhet të sigurojë përparësi të qëndrueshme ekonomike të kompanisë në tregun e sigurimeve dhe është përgjegjës për ndryshimet, të cilat ndodhin në kompani. Këta menaxherë kanë për detyrë të krijojnë kushte për realizimin e vendimeve të marra në kompani. Respektivisht, ata janë përgjegjës të drejtpërdrejtë për punën e menaxherëve të nivelit të mesëm dhe duhet të mundësojnë atmosferë pozitive për menaxhim të suksesshëm të menaxherëve të niveleve më të ulëta organizative.

Menaxherët e nivelit të mesëm janë menaxherë të njëjësive të posaçme organizative të kompanisë. Në varës të zhvillimit dhe llojit të strukturës organizative të kompanisë, në këtë nivel menaxherial gjenden menaxherët e njëjësive afariste, ekspozitave në hapësira të ndryshme gjeografike, apo menaxherët e sektorëve të veçantë.

Në grupin e menaxherëve të nivelit të mesëm përfshihen:

- drejtori i sektorit të sigurimeve,
- drejtori i sektorit të vlerësimit dhe likuidimit të dëmeve,

- drejtori i sektorit të financave,
- drejtori i sektorit të marketingut dhe shitjes,
- drejtori i sektorit për menaxhimin e burimeve njerëzore,
- drejtori i sektorit të kontabilitetit,
- drejtori i sektorit të teknologjisë së informacionit.

Detyra e tyre është të krijojnë qëllime, strategji dhe plane veprimi për njësitë organizative, të cilat menaxhohen në përputhje me vendimet e marra nga menaxhimi i nivelit të lartë.

Në nivelin më të ulët në kompanitë e sigurimeve gjenden shefat e filialeve dhe shërbimeve në kompani. Këta menaxherë komunikojnë drejtpërdrejt me operativët dhe janë drejtpërdrejt përgjegjës për punën e tyre. Autorizimet e tyre mundësojnë realizimin normal të procesit të përmes marrjes së vendimeve operative në përputhje me vendimet e menaxherëve më të lartë (autorizim të cilin ua jep ligji), zgjidhin probleme operative, japin ndihmë profesionale e teknike dhe motivojnë të punësuarit, si dhe zhvillojnë klimë pozitive të marrëdhënieve ndërnjerëzore me punonjësit, si dhe ndërmjet punonjësve në përputhje me rregullat ligjore (Simonçeska, 2008).

Në Kompanitë e sigurimeve ekzistojnë disa lloje menaxherësh. Ata rrjedhin nga diferencimi horizontal i menaxherëve, që ndodh me zgjerimin e aktiviteteve të kompanisë, nevojës për një numër më të madh të punonjësve operativë dhe menaxherëve që menaxhojnë së bashku me ta. Supervizorët gjenden në nivel të njëjtë menaxherial, por detyrat dhe përgjegjësitë e

tyre ndryshojnë në varës të aktiviteteve që kryejnë. Karakteristika të tilla kanë udhëheqësit e funksioneve (Mazreku, 2011).

- *Aftësitë menaxheriale të menaxherëve*

Se me çfarë sukcesi menaxherët do ta udhëheqin biznesin dhe do të shfrytëzojnë mundësitë që të zgjerohen në fusha të tjera financiare, në masën më të madhe, varet nga njohuritë dhe aftësitë e tyre. Ata krijojnë dhe zhvillojnë profesionalizmin e tyre përmes sistemit të arsimimit dhe përvojës praktike. Arsimimi dhe përvoja ndihmojnë menaxherët që të fitojnë tre aftësitë kryesore të njohura në teori dhe praktikë: konceptuale, njerëzore dhe teknike (Ramosaj, Bazat e menaxhmentit, 1995).

Përkundër këtyre aftësive, menaxherët duhet të zotërojnë edhe aftësi analitike, shkathtësi komunikimi, aftësi për punë në grup, etj. Aftësitë konceptuale shprehen përmes gatishmërisë së menaxherëve që të analizojnë dhe diagnostifikojnë situatat e caktuara dhe të bëjnë dallimin mes shkakut dhe pasojës (Todorov & Topalovska, 2007).

Ato shprehin aftësitë mentale të menaxherit që të shohë funksionimin e kompanisë në tërësi nën ndikimin e faktorëve të ndryshëm të mjedisit (këto aftësi më së shumti i nevojiten menaxherëve të nivelit të lartë). Aftësitë njerëzore janë të nevojshme për të gjitha nivelet dhe llojet e menaxherëve, sepse me këto aftësi ata ndikojnë në sjelljen e të tjerëve. Përmes këtyre aftësive ata kuptojnë, ndryshojnë, udhëheqin dhe kontrollojnë sjelljen e personave dhe grupeve të tjera. Fuqia e menaxherit është në aftësinë e tij që të bashkëpunojë, të udhëheqë

dhe të nxisë të punësuarit në realizimin e detyrave të tyre, të krijojë marrëdhënie ndërnjerëzore pozitive, dhe bashkëpunim të ndërsjelltë.

Menaxherët në punët e tyre duhet të kenë edhe disa aftësi të cilat janë jetike për mirë funksionimin dhe efektivitetin e tij. Aftësitë të cilat duhet të zotërojë, pavavarësisht nga niveli apo hierarkia, janë:

Aftësitë teknike, ndërpersonale, konceptuale, diagnostifikuese, komunikuese, vendimmarrëse, aftësi për menaxhimin e kohës.

Aftësitë teknike - janë ato aftësi të cilat menaxheri duhet t'i zotëroj në lidhje me njohjen e proceseve të punës si dhe kryerjen e tyre me qëllim mirë funksionimin e kompanisë.

Aftësitë ndërpersonale – është aftësia e menaxherit të komunikojë me vartësit e tij si dhe me eprorët e tij, si me individët ashtu edhe me grupet.

Aftësitë konceptuale- janë aftësi të menaxherit që të mendojë konceptualisht në lidhje me perspektivën dhe vizionin e tij zhvillimor. Ndryshe kjo aftësi quhet edhe aftësia abstrakte e menaxherit.

Aftësitë diagnostifikuese – aftësi për të gjetur zgjidhje adekuate në situata të caktuara. Aftësia e menaxherit që tëi analizojë situatat dhe të krijojë modele adekuate për të zgjidhur problemet me të cilat ballafaqohet kompania.

Aftësitë komunikuese – aftësia e menaxherit që në mënyrë efektive të pranojë dhe transmetojë informacionet nga dhe prej të tjerëve.

Aftësitë vendimmarrëse – aftësia e menaxherit që të njohë problemet dhe mundësitë dhe aftësia e tij që në mënyrë efektive të zgjedhë rrugën më të mirë për zgjidhjen e problemeve, si edhe t'i shndërrojë ato në mundësi pozitive për kompaninë.

Aftësia për menaxhimin e kohës – nënkupton aftësitë e menaxherit për caktimin e prioriteteve, kryerjen efikase të detyrave si dhe të delegojë detyrat te vartësit e tij.

Në ushtrimin e aktivitetit menaxherial janë me rëndësi edhe dy elemente të cilat shtojnë vlerat e çdo menaxheri. Ato janë: edukimi dhe përvoja (eksperienca).

- *Arsimimi dhe përvoja e menaxherëve*

Që të jetë i kompletuar personaliteti i një menaxheri, arsimimi dhe përvoja janë dy kushtet që merren si aftësi e nevojshme dhe njëkohësisht edhe menaxherët i zhvillojnë, duke përsosur njohuritë dhe shkathtësitë, të cilat janë të nevojshme për të shfrytëzuar resurset e kompanisë. Menaxherët marrin arsimimin e tyre përmes sistemit edukativo-formal në kolegje, universitete të ndryshme, përmes studimeve të rregullta dhe specializime. Sot, numri më i madh i menaxherëve kanë arsimim universitar, që si kusht u jep mundësi që të konkurrojnë në pozicione fillestare në karrierën e tyre apo në nivele të ulëta të kompanisë. Zakonisht, profesioni i menaxhimit lidhet me ekonominë, por sot ekzistojnë fakultete dhe universitete nga fusha e menaxhimit, ku studiohen parimet dhe metodat e menaxhimit, si dhe aftësitë e menaxherëve (Mazreku, 2011).

Njohuritë dhe kualifikimet e veta menaxherët mund t'i përsosin edhe pas shkollimit të tyre universitar, përmes formave të ndryshme të trajnimit. Këto forma aftësimi organizohen nga

ana e institucioneve profesionale, të cilat janë të njohura si “executive MBA” e më së shpeshti zbatohen për nivelet e mesme dhe të larta të menaxherëve. Menaxherët nuk mund të jenë të suksesshëm nëse aftësitë e tyre nuk zhvillohen përmes punës praktike. Përvoja është një element shumë i rëndësishëm edukativ që përkrah përparimin në karrierën menaxheriale nga nivelet e ulëta të menaxhimit në ato më të larta. Njohuria e tyre ka të bëjë me atë se përmes praktikës menaxherët njihen dhe ballafaqohen me kultura të ndryshme, me mënyrën e organizimit të njerëzve në forma të ndryshme, me specifikat e biznesit dhe punës dhe e gjithë kjo pasuron njohuritë e tyre dhe mundëson që menaxherët të kenë aftësi që të ballafaqohen më lehtë me problemet e përditshme në të ardhmen.

Arsimimi dhe trajnimi i vazhdueshëm i menaxherëve sot paraqet një pjesë integrale të sistemit të zhvillimit të menaxhimit. Ky është një aktivitet i nevojshëm për ndërtimin e shkathtësive menaxheriale, sepse vazhdimisht paraqiten teknika dhe teori të reja për përmirësimin e efikasitetit të organizatës. Menaxherë të mençur janë ata të cilët vazhdimisht ndjekin dhe kuptojnë teknikat e reja, që të mund të zhvillojnë me sukses aftësitë e tyre konceptuale, njerëzore dhe teknike, sepse janë të domosdoshme për funksionim në mjedisin e sotëm, dhe që vazhdimisht ndryshohen dhe bëhen më konkurrencte.

- *Puna e menaxherit në veprimtarinë e sigurimeve*

Puna e menaxherit është vëllimore, komplekse, e shumëllojshme dhe dinamike. Atë e përbëjnë aktivitete të ndryshme të ndërlikuara, përmes së cilave menaxherët realizojnë rolet e tyre gjatë aktiviteteve të menaxhimit dhe që lidhen me funksionet e menaxhimit.

Menaxherët vazhdimisht planifikojnë dhe organizojnë aktivitetin e kompanisë, i koordinojnë përpjekjet e individëve dhe grupeve në të, motivojnë të punësuarit dhe kontrollojnë cilësinë e realizimeve. Bazë e punës së tyre është marrja e vendimeve për një rrjedhë të pandërprerë të procesit të punës në mjedise komplekse dhe të ndryshueshme, zbatimi i këtyre vendimeve dhe rishikimi i tyre. Duke kryer këto aktivitete dhe detyrat që dalin nga to, menaxherët kryejnë disa role, të cilat zakonisht grupohen në tre grupe: rolet informative, ndërpersonale dhe rolet e vendimmarrjes (Meintzberg, 1980).

Rolet ndërpersonale rrjedhin nga aftësia e menaxherëve për të punuar me njerëz të tjerë dhe për të krijuar klimë pozitive bashkëpunimi dhe respekti në kompani. Këtu hyjnë: roli figurativ, roli i liderit dhe roli i lidhjes.

Roli figurativ – i jep menaxherit karakterin e “kokës” së kompanisë, apo siç quhet ndryshe udhëheqës nominal. Përmes këtij roli, secili menaxher kryen detyrimet ceremoniale dhe protokollare siç janë: pranimi i punonjësve të rinj, dërgimi në pension i punonjësve ekzistues, urimet me rastin e festave, jubileve dhe aktivitete të tjera.

Roli i liderit – i jep menaxherit fuqi pozitive që të ndikojë në sjelljen e vartësve. Ai bashkëpunon me ta dhe respekton sugjerimet dhe idetë e tyre, i ndihmon dhe mbështet në realizimin e aktiviteteve të tyre. Menaxheri si lider motivon të punësuarit për realizimin e rezultateve pozitive përmes formave monetare dhe formave të tjera të shpërblimeve dhe stimulimeve. Në mënyrë të zgjuar duhet t’u tregojë vartësve për dobësitë dhe disavantazhet e tyre në punë. Thënë thjesht, menaxheri – lider duhet të krijojë atmosferë të këndshme dhe stimuluese në punë.

Roli ndërlidhës – menaxheri krijon rrjetin e komunikimit e të bashkëpunimit të tij me menaxherët e bizneseve tjera, por edhe me menaxherët dhe të punësuarit e tjerë në organizatë. Duke komunikuar me menaxherët e jashtëm ai lidh kompaninë me mjedisin e jashtëm për qëllime të ndryshme. Kontaktet zakonisht mbahen përmes telefonit, postës, faksit, kontaktit personal, internetit, etj.

Rolet informative të menaxherit kanë të bëjnë me pranimin dhe dhënien e informacioneve te specialistët e kompanisë dhe jashtë saj. Në këtë mënyrë menaxheri krijon rrjetin e të dhënave, të cilat janë të nevojshme për të kryer normalisht aktivitetin e vet.

Rolet informative janë: roli i mbikqyrësit, i transmetuesit dhe roli i zëdhënësit.

Me rolin e mbikqyrësit – menaxheri ndjek vazhdimisht mjedisin e brendshëm dhe të jashtëm dhe mbledh informacione për faktorët, të cilët janë me rëndësi për punën e tij. Kanalet përmes së cilëve i mbledh informacionet mund të jenë formale dhe joformale. Kanalet formale janë përfshijnë specialistët e strukturës organizative formale, të tilla si, komunikimet ndërmjet mbledhjeve dhe raportet e llojeve të ndryshme. Kanalet joformale përfshijnë të gjitha mënyrat e tjera të marrjes së informacioneve nëpërmjet kontakteve personale joformale të menaxherit me personat e tjerë apo përmes rrjetit masiv të informacionit.

Rolin e transmetuesit – menaxheri e realizon përmes transmetimit të informacioneve relevante ndaj personave të tjerë, të cilët i shfrytëzojnë në punën e tyre të përditshme. Përmes këtij roli, menaxheri transmeton informacionet e mbledhura tek vartësit e tij si të nevojshme

për procesin e vendimmarrjes. Përveç informacioneve, menaxheri u transmeton vartësve të tij edhe vendimet, qëndrimet dhe mendimet e tij.

Rolin e zëdhënësit – menaxheri ndërlihd kompaninë me pjesëmarrësit e jashtëm.

Ai transmeton të dhëna për kompaninë, merr pjesë në punën e organeve dhe trupave jashtë kompanisë dhe e përfaqëson kompaninë para publikut përmes mediave masive, duke paraqitur figurën dhe funksionet e saj. Rolet e vendimmarrjes janë aktivitete, të cilët menaxherët i marrin kur duhet të gjejnë zgjidhje për probleme të ndryshme, si dhe kur duhet të ndërmarrin veprime. Këtu përfshihen detyrat e menaxherëve për përgatitjen dhe marrjen e vendimeve për aspekte të ndryshme të funksionimit të kompanisë.

Menaxherët këtu luajnë rolin e sipërmarrësit, rolin e zgjidhjes së problemeve, rolin e alokimit të burimeve dhe rolin e negociatorit.

Roli i sipërmarrësit – nënkupton që menaxheri duhet të krijojë një klimë pozitive për nxitjen e inovacioneve dhe kreativitetit të individëve në kompani. Këtë ai mund ta bëjë nëse edhe vet është person inovativ, respekton dhe pranon ide të reja, udhëhiqet nga ndryshimet e përhershme dhe të parashikuara në mjedis, është i gatshëm të ndërmarrë riskun e mos suksesit për mjetet e investuara.

Roli i zgjidhjes së problemeve – menaxheri merr vendime për zgjidhjen e të gjitha situatave konfliktuale të krijuara në raportet me personat e jashtëm – konsumatorët, bankat, furnitorët, organet shtetërore, sindikatat, konkurrenca, etj. Menaxheri zgjidh probleme me anë të ankesave, prishjes së kontratës, rikthimit të pagesave ndaj blerësve, largimit të specialistëve

drejt firmës konkurruese, pagesës së kredive, etj. Në këtë roli menaxheri ndërmerr veprime korrigjuese në rastet kur kompania do të gjendet në vështirësi të mëdha të papritura.

Roli i alokuesit të burimeve – menaxheri merr vendime për shpërndarjen e burimeve njerëzore, materiale, financiare, teknike, informative, etj., sipas prioriteteve, që të arrihen qëllimet e parashtruara dhe suksesi financiar.

Roli i negociatorit – nënkupton që menaxheri negocion me persona të tjerë në emër të kompanisë. Ai mund të negociojë me individë apo grupe në kompani, por edhe me persona jashtë saj, siç janë blerësit, konkurrentët, furnitorët, institucionet financiare, auditorët, etj. Në negociatë menaxheri vepron si përfaqësues i kompanisë dhe përfaqëson interesat e saj. Si fazë përfundimtare të negociatave, menaxheri nënshkruan marrëveshje në emër të kompanisë.

- *Mjedisi politik - ligjor dhe roli i qeverive*

Ashtu si në çdo ekonomi tjetër, roli i qeverisë kosovare në sistemin ekonomik është shumë i gjerë. Gjatë viteve në Kosovë është zhvilluar një sistem ekonomik në të cilin kompanitë private dhe kompanitë shtetërore zhvillohen dhe bashkë-ekzistojnë. Në skenën kosovare, midis arsyeve për pjesëmarrjen e mundshme të qeverisë në biznesin e sigurimeve, mund të përmendet: **roli udhëheqës**; dëshira për të mbuluar risqet për të cilat siguruesit privatë nuk kanë entuziazëm ose ekspertizë për të ndërmarrë; kontrollin dhe gjendjen e sigurisë; sigurimet shoqërore si sigurimi shëndetësor, sigurimi i sëmundjeve/aksidenteve; shfrytëzimi i kapaciteteve; ruajtja e këmbimit valutor, etj. Megjithatë, kohët e fundit, arsyeja kryesore

për përfshirjen aktive të qeverisë në sigurime është thjesht për të ardhura shtesë. Sigurimi është bërë një biznes fitimprurës, pavarësisht nga risqet e mëdha që lidhen me të. Qeveritë në ekonomitë në zhvillim nuk i rezistojnë shpesh tundimit për t'u bashkuar në këtë kërkim fitimi. Çështja kryesore që ndikon në industrinë e sigurimeve është avantazhi i padrejtë konkruues, i cili ju është akorduar kompanive shtetërore të sigurimeve nga ana e qeverisë, me rezultatin që sektori privat i sigurimeve të ulet në treg në mënyrë drastike.

- ***Mjedisi teknologjik dhe ndryshimi i faktorëve të riskut***

Rritja ekonomike, e shoqëruar me industrializimin, është kushtëzuar nga zbatimi i njohurive të shkencës në futjen e mjeteve të reja (produkteve) dhe metodave të avancuara, duke sjellë përmirësimin e cilësisë së mallrave dhe shërbimeve dhe efikasitetin në proceset e prodhimit, shitjes në masë, shpërndarjes, etj. Me të vërtetë produkte të reja vazhdimisht sjellin rritje shtesë, kërkesa për mbulimin e sigurimeve e ndonjëherë duke rezultuar në hartimin e politikave të reja. Në fakt, madhësia, vlera, diversiteti dhe kompleksiteti i disa prej risqeve që kërkohen nga siguruesit për t'u nënshkruar këto ditë, janë mjaft të ndryshme nga ato situata që kanë qenë në të kaluarën.

Për shembull, në sektorin e përpunimit kimik, çelikut, hekurit, eksplorimit të naftës, industrisë së tekstili, aeroplanëve të mëdhenj dhe të tjera risqe të aviacionit, që siguruesit janë ftuar për t'i nënshkruar, kanë të bëjnë marrjen e një numri të madh risqesh teknike dhe problemet e nënshkrimit, të cilat janë mjaft të shpeshta, shkojnë përtej aftësive teknike dhe menaxheriale të shumicës së institucioneve të sigurimeve të botës së tretë, të cilët duhet të mbështeten pothuajse tërësisht në bashkëpunëtorët e tyre nga tregjet e zhvilluara për të zgjidhur problemet e paraqitura nga këto risqe të reja (Irukwu, 1989).

Siguruesit dhe risiguruesit në Kosovë, kohëve të fundit, janë përpjekur t'i menaxhojnë këto risqe duke përdorur metodat e ndarjes së riskut dhe përhapjen, ku humbja mund të jetë katastrofike. Për shembull, ekzistenca e marrëveshjeve të bashkë-sigurimeve dhe pishinave. Sidoqoftë, këto nuk janë tregues të përshtatshëm, pasi pjesa më e madhe e këtyre risqeveteknologjike procedohet jashtë vendit, duke krijuar një sfidë të vazhdueshme për tregun e sigurimeve në Kosovë.

2.6. Industria e sigurimeve dhe rritja ekonomike

Sipas Downey (1991), sigurimi mund të përkufizohet si një sistem që lejon njerëzit të cilët riskojnë humbje ose aksidente për t'ju paguar kompensim financiar për efektet e kësaj fatkeqësie (Downey, 1991). Këto pagesa vijnë nga një fond i cili është ndërtuar nga kontributi i njerëzve që marrin pjesë në sistemin e sigurimeve për atë risk të veçantë. Sigurimi ka një histori të gjatë. Ka dëshmi se një formë e sigurimeve detar ishte në veprim më së paku 3,000 vjet më parë. Sidoqoftë, mund të gjendet fillimi i sistemit të tanishëm të sigurimeve detar në Italinë veriore në shekullin e njëmbëdhjetë apo të dymbëdhjetë. Pikërisht nga operimi i sigurimeve detar vijnë termat *siguruesi* dhe *i siguruari*. Këto erdhën nga praktika e tregtarit, i cili ishte i gatshëm të merrte pjesë në risk, që sigurohej duke nënshkruar emrin e tij në fund të kontratës, duke deklaruar shumën e sigurimeve që ai ishte i gatshëm të pranonte.

Parimi i sigurimeve u shtri deri në risqet e zjarrit rreth shekullit të 17. Kjo i atribuohet humbjeve të pësuar nga pronarët e pronave të mëdha nga zjarri i Londrës në vitin 1666.

Besohet që pas kësaj ngjarjeje, sigurimi nga zjarri dhe zyra e parë e kësaj natyre është themeluar në vitin 1680.

Në vitet e fundit ka pasur zhvillim të risqeve të mëdha të vetme si supertanker dhe aeroplanë të gjerë, ku një artikull i vetëm mund të vlerësohet në miliona dhe për shkak të humbjes së këtyre shumave të mëdha parash është zhvilluar një biznes i madh sigurimi. Kjo do të thotë që risqe të tilla të mëdha nuk mbulohen nga një kompani e vetme, por kanë kaluar në një numër të kompanive të tjera. Ka edhe lloje të ndryshme të sigurimeve si: sigurimi i rrëmbimit, shpifja (veçanërisht e dobishme për shtypin), sigurimi kundër ndotjes, kundër breshërit, kundër shiut, etj.

Studimet teorike dhe provat empirike kanë treguar se në vendet e zhvilluara sistemet financiare gëzojnë rritje më të shpejtë dhe më të qëndrueshme - afatgjatë. Sistemi financiar i zhvilluar mirë ka një ndikim të rëndësishëm pozitiv në produktivitetin total të faktorëve dhe tregut, gjë që përkthehet në rritjen më të lartë afatgjatë (Solow, A contribution to the theory of economic growth, 1956), (Merton, On financial innovation and economic growth, 2004) vë në dukje se:

... në mungesë të një sistemi financiar që mund të sigurojë mjetet për transformimin teknik dhe risitë në zbatimin e gjerë, përparimi teknologjik nuk do të ketë ndikim thelbësor në zhvillimin ekonomik dhe rritjen ...

Rëndësia dhe rritjet e industrisë së sigurimeve ndodhin për shkak të rritjes së peshës së tyre në sektorin financiar të agreguar pothuajse në çdo zhvillim dhe vend. Kompanitë e sigurimeve, së bashku me fondet e ndërsjella dhe pensionet, janë një nga më të mëdhatë, ku investitorët institucionalë në tregjet e aksioneve, formësojnë pozicionin në lidhje me tregjet e pasurive të paluajtshme si dhe shtrijnë ndikimin e tyre të mundshëm në zhvillimin

ekonomik në vend. Lidhjet në rritje midis sigurimeve dhe sektorëve të tjerë financiarë gjithashtu theksojnë rolin e mundshëm të kompanive të sigurimeve në rritjen ekonomike (Rregulla, 2001).

Kompanitë e mëdha, sigurimi i bankës, si forma kryesore e financimit të konglomeratit, dhe sigurimi i financave luajnë një rol në rritje. Nëpërmjet “kredive default swaps” (CDS) dhe instrumente të tjera të tjerave riskut, kompanitë e sigurimeve gjithnjë e më shumë hyjnë në treg për riskun e kredisë, që deri më tani ishte në zot të tjerave rim vetëm të bankave dhe të tjerave tregjeve të kapitalit.

Megjithatë, literatura që merret me bashkëveprimin midis sektorit financiar dhe rritjes ekonomike merret thjesht me tregjet e bankave dhe bursave. Roli i sektorit financiar për rritjen ekonomike u bë një temë e rëndësishme e kërkimit empirik në dekadën e fundit, e zhvilluar në seminarin e organizuar nga King dhe Levine (1993a, 1993b) dhe Rousseau dhe Wachtel (1998), (King & Levine, 1993a). Një numër mbresëlënës i studimeve empirike, duke u mbështetur në kampionet e mëdha të vendit, për vitet 1960 deri në vitet 1980, tregon se zhvillimi i sektorit financiar mund të ketë një rëndësi ekonomike dhe ndikim në rritjen e qëndrueshme. Roli i zhvillimit të sektorit bankar dhe tregut të bursës kundrejt rritjes së PBB-së u zbulua nëpërmjet metodologjisë së kryqëzimit (Levine & Zervos, Stock Markets, Banks, and Economic Growth, 1998) dhe nëpërmjet të dhënave të panelit (Beck & Levine, 2002), si në sektorin bankar, ashtu edhe në tregun e aksioneve me efekt të pavarur, të rëndësishëm dhe pozitiv në rritjen ekonomike. Fink et al (2003, 2005a) dhe De Fiore dhe Uhlig (2005) kohët e fundit hulumtuan ndikimin e sektorit të obligacioneve në ekonomi në rritje (Fink, Haiss, & Sirma, Bond markets and economic growth, 2003); (Fink, Haiss, & Sirma, Credit, bonds and stocks in seven large economies, 2005a); (De Fiore & Uhlig, 2005). Khan dhe Senhadji

(2000) ndërtuan një zhvillim gjithëpërfshirës të sektorit financiar, me tregues që përfshinte sektorin bankar, tregjet e aksioneve, si edhe tregjet e bonove (Khan & Senhadji, 2000). Kjo ka rëndësi sepse tregon një marrëgjithatë dhe megjithatë një pozitive ndërmjet financave dhe rritjes ekonomike.

Sigurimet janë të ngjashme me bankat dhe tregjet e kapitalit, pasi ato i shërbejnë nevojave të njësisë të biznesit dhe familjeve private në ndërmjetësimin financiar. Disponueshmëria e shërbimeve të sigurimeve është thelbësore për stabilitetin e ekonomisë dhe mund të bëjë që pjesëmarrësit e biznesit të pranojnë risqe të rënda. Duke pranuar pretendime, kompanitë e sigurimeve gjithashtu duhet të mbledhin premiume dhe të formojnë fonde rezervë.

Pra, kompanitë e sigurimeve po luajnë një rol të rëndësishëm duke rritur rrjedhën e brendshme të parave të gatshme dhe duke krijuar shuma të mëdha asetesh të vendosura në tregun e kapitalit dhe kështu mund të kontribuojnë në rritjen ekonomike. Shuma dhe kompleksiteti i lidhjeve të një siguruesi me institucione dhe mjedise të tjera janë të barabarta me ato të bankave. Sidoqoftë, lidhja është e dokumentuar më rrallë, kryesisht për shkak të mungesës së burimeve të të dhënave përkatëse dhe një analize ekonometrike të dobët.

Siç vuri në dukje Wachtel (2001) dhe Favara (2003), përpjekjet kërkimore deri më tani nuk kanë shqyrtuar shumë ndikimin e tregjeve të tjera financiare ose instrumenteve të rritjes ekonomike në thellësi të ngjashme (Rousseau & Wachtel, 2001); (Favara, 2003). Krahasuar me literaturën e gjerë që fokusohet në tregjet e bankave, aksioneve, obligacioneve dhe mjedisit të tyre përkatës, sektori i sigurimeve vështirë se është hulumtuar në rolin e tij kundrejt rritjes ekonomike. Të pakta janë përpjekjet kërkimore në lidhje me raportin sigurim-rritje ekonomike, prandaj duke theksuar rëndësinë e temës, kërkimi është përqendruar në disa horizonte kohore mjaft të shkurtra ose të largëta (Catalan, Impavido, & Musalemu, 2000);

(Ward & Zurbruegg, 2000), që u trajtuan me nënsektorë të veçantë (Beenstock, Dickinson, & Khajuria, 1998); (Browne, Chung, & Frees, 2000), e që kanë të bëjnë me ngjitjen dhe efektet e tjera të mundshme negative të sektorit të sigurimeve që mund të transmetojë mbi ekonominë (Das, Davies, & Richard, 2003). Duke pasur parasysh rëndësinë në rritje të sektorit të sigurimeve dhe rritjen e numrit të lidhjeve me sektorët e tjerë financiarë, roli në zhvillim i kompanive të sigurimeve përballë rritjes ekonomike dhe stabilitetit duhet të jenë i një rëndësie në rritje për politikën, krijuesit dhe mbikqyrësit. Në lidhje me ekonominë në zhvillim dhe në tranzicion, reformat dhe roli i sektorit të sigurimeve duhet të jenë gjithashtu një shqetësim i madh në përpjekjet për të arritur në rritjen ekonomike dhe stabilitetin sistematik.

Gjatë dekadave të fundit, ka pasur rritje më të shpejtë në aktivitetin e tregut të sigurimeve si në vendet në zhvillim dhe tek ekonominë në tranzicion, duke pasur parasysh procesin e liberalizimit financiar dhe integritimit financiar (Brainard, 2006), që ngriti pyetje rreth ndikimit të tij në rritjen ekonomike. Sikurse vënë në dukje Wachtel (2001), Favara (2003) dhe Levine (2004), përpjekjet kërkimore deri tani nuk kanë shqyrtuar qartë ndikimin e tregjeve të tjera financiare ose të instrumenteve në rritjen ekonomike në thellësi të ngjashme (Rousseau & Wachtel, 2001); (Favara, 2003); (Levine, Finance and growth: theory and evidence, 2004).

Sipas Webb et al. (2002), vlerësimi i një lidhjeje të mundshme shkakore midis aktivitetit të tregut të sigurimeve dhe rritjes ekonomike është trajtuar gjerësisht në vende të zhvilluara dhe shumica e studimeve përfshijnë situatën në tregjet në zhvillim (Webb, Grace, & Skipper, 2002). Kërkimet e Kugler, Ofoghi (2005) dhe Adams et al. (2006) gjithashtu mbështetën nocionin e marrëdhënies shkakësore midis aktivitetit të tregut të sigurimeve dhe

rritjes ekonomike (Kugler & Ofoghi, 2005); (Adams, Andersson, Andrsson, & Lindmark, 2006). Ward dhe Zurbruegg (2000) ekzaminuan marrëdhëniet e mundshme shkakësore midis rritjes ekonomike dhe aktivitetit të tregut të sigurimeve për disa nga vendet e OECD. Duke përdorur analizën e kointegrimit, rezultatet e testeve sugjerojnë që në disa vende industria e sigurimeve shkakton rritje ekonomike dhe në vendet e tjera, (Ward & Zurbruegg, 2000). Për më tepër, rezultatet tregojnë gjithashtu se këto marrëdhënie janë specifike për vendin. Outreville (1990) bëri një analizë ndërsektoriale mbi primet për vendet në zhvillim mbi BPV, të ardhurat dhe normën e interesit (Outreville, 1990).

Besohet se aktiviteti i tregut të sigurimeve mund të kontribuojë në rritjen ekonomike të vendit, nëpërmjet komplementaritetit me sektorin bankar dhe tregun e aksioneve. Në fillim, efekti i përbashkët me sektorin bankar, zhvillimi i aktivitetit të sigurimeve, mund të inkurajojë huamarrjen e bankave, duke reduktuar për kompanitë kosto të tregut të kapitalit, që ndikon në rritjen ekonomike duke rritur kërkesën për shërbime financiare (Grace & Rebello, 1993). Arena (2006) tregoi se aktiviteti i tregut të sigurimeve, si ndërmjetës financiar, ashtu edhe si ofruesi i transferimit të riskut dhe zhdëmtimi, mund të nxisë rritjen ekonomike, duke lejuar risqe të ndryshme për t'u menaxhuar në mënyrë më efektive duke inkurajuar akumulimin e kapitalit të ri dhe duke mobilizuar kursimet e brendshme në investime produktive (Arena, Does Insurance Market Activities Promote Economic Growth? A Cross-Country Study of Industrialized and Developing Countries, 2006).

2.6.1. Fitimi në industrinë e sigurimeve dhe rritja ekonomike

Skipper (2001) ka përcaktuar se sigurimi është një risk-zhvendosës dhe një ndarje e riskut dhe pajisjeve kundrejt një konsiderate (premium) që një individ ose organizatë (të siguruarit), që është e garantuar të zhdëmtohet tërësisht financiarisht nga organizata siguruese (siguruesi), nëse ndodh një ngjarje e mbuluar nga sigurimi (Skipper, Insurance in the General Agreement on Trade in Services, 2001).

Granti (2012) përmbledhi më tej kontributin e sigurimeve në shoqëri dhe rritjen ekonomike në studimin e vlerës sociale dhe ekonomike të sigurimeve nëpërmjet faktorëve të mëposhtëm: lejon që risqet e ndryshme të menaxhohen në mënyrë më efikase; inkurajon zbutjen e humbjeve; rrit paqen e mendjes dhe nxit stabilitetin financiar; ndihmon në lehtësimin e barrës së qeverive për ofrimin e të gjitha shërbimeve të mbrojtjes sociale për qytetarët dhe sistemet e sigurimeve shoqërore, lehtëson tregtinë, përkrah biznesin dhe rritjen ekonomike, mobilizon kursimet e brendshme dhe nxit një alokim më efikas të kapitalit, duke avancuar zhvillimin e shërbimeve financiare (Grant, 2012).

Përfitimi është një nga objektivat strategjike më të rëndësishme të institucioneve financiare, sepse industria financiare më e shëndetshme pasqyrohet nga maksimizimi i investimeve të pronarëve, përfshirë pasurinë dhe rentabilitetin. Sipas Swiss Re (2008) fitimet e sigurimeve janë përcaktuar së pari duke marrë parasysh rezultatet (shuma totale e mbledhur minus totalin e dëmeve të paguara) (Swiss Re., 2009). Ky është një tregues i matjes së performancës së sigurimeve. Së dyti, nga performanca e investimeve; ky është një funksion i shpërndarjes së asetëve, menaxhimit dhe maksimizimit të tyre. Fitimi i sigurimeve është burimi kryesor i akumulimit të kapitalit dhe i investimeve, pasi stimulon direkt rritjen ekonomike.

2.6.2. Investimet në industrinë e sigurimeve dhe rritja ekonomike

Sigurimet nxisin investimet dhe inovacionin, duke krijuar një ambient më të madh sigurie në mënyrë që të rritet ekonomia. Disponueshmëria e fondeve mund të rezultojë nga krijimi dhe transferimi i riskut përmes zhvillimit të llojeve të produkteve të sigurimeve, me të cilat kompanitë e sigurimeve ofrojnë mbrojtje nga risku tek ndërmjetësit e tjerë financiarë dhe në këtë mënyrë ndërmjetësit financiarë janë më të gatshëm të japin fonde për financimin real në investimet që nxisin rritjen ekonomike. Funkzioni i sigurimeve mund të ndikojë në rritjen ekonomike përmes kursimit dhe duke ofruar produkte të sigurimeve të jetës që kombinojnë mbrojtjen e riskut dhe përfitimet e kursimit. Kompanitë e sigurimeve inkurajojnë kursimet afatgjata dhe investojnë në obligacione të korporatave, aksione, stoqe si dhe në pasuri të paluajtshme. Kjo ndihmon në akumulimin dhe alokimin e burimeve në mënyrë efikase me menaxhimin e risqeve të ndryshme financiare, që ndikojnë pozitivisht në ekonominë dhe rritjen e qëndrueshme. Investimet e mëtejshme të sigurimeve shpjegojnë se kompanitë e sigurimeve janë më efikase në shpërndarjen e kapitalit, në procesin e akumulimit dhe ulin kostot e transaksionit, arrijnë diversifikimin dhe ulin risqet jo sistematike, sigurojnë likuiditet të kufizuar dhe asimetri më të ulët të informacionit, nga të cilat kontribuojnë në rritjen ekonomike përmes kanaleve të produktivitetit marginal të kapitalit, shkallës së kursimit dhe risive teknologjike (Curak, Loncar, & Poposki, 2009).

2.6.3. Zhvillimi dhe rritja e sigurimeve

Beck dhe Webb (2002) kanë zbatuar seri të analiza ndërshtetërore lidhjen mes depërtimit të sigurimeve të jetës, densitetit dhe përqindjes së kursimeve private ndaj PBB-së, normës reale të interesit, paqëndrueshmërisë së inflacionit dhe variabla të tjerë shpjegues.

Park, Borde dhe Choi (2002) përqendruan punën kërkimore në lidhjen midis sigurimeve, zhvillimit të tyre dhe disa faktorëve socio-ekonomikë të adoptuar nga Hofstede (1983) (Hofstede, 1995). Rezultatet e analizës së të dhënave nga 38 vende në vitin 1997 tregojnë rëndësinë që kanë variablat gjinia, paqëndrueshmëria socio-politike dhe liria ekonomike për rritjen ekonomike. Rirregullimi u vërtetua se ishte një proces i aftë për të lehtësuar rritjen në industrinë e sigurimeve dhe mbështet pritjet e Kong dhe Singh 2005, të cilët gjithashtu e mbështesin këtë supozim (Kong & Singh, 2005). U verifikua që paqëndrueshmëria socio-politike ishte më shumë instrument për varfërinë sesa një tregues për të siguruar rritje ekonomike.

2.6.4. Zhvillimi i sektorit të sigurimeve dhe rritja e tregut të kapitalit

Një kërkim i kryer nga Arena (2008) ka një qasje më ndryshe në krahasim me atë të Ward dhe Zurbruegg (2000). Ai përdor një metodë të përgjithësuar të vlerësimit për të provuar nëse ka një marrëdhënie shkakësore midis veprimtarisë së tregut të sigurimeve, jo vetëm bazuar në të dhënat mbi sigurimin total, por edhe bashkimin e tyre në sigurimin e jetës dhe jo të jetës në mënyrë që të vlerësohen efektet e tyre potenciale mbi rritjen ekonomike (Ward & Zurbruegg, 2000); (Arena, Does insurance market promote Economic Growth? A cross-country Study for Industrialized and developing countries, 2008).

Studime të mëtejshme të kryera edhe nga Njegomir dhe Stojić (2010) shqyrtojnë ndikimin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike dhe ndërveprimi i sigurimeve dhe bankave në promovimin ekonomik, duke aplikuar modelin linear të efekteve fikse vendore për të dhënat që përfshijnë 5 vende të rajonit të ish-Jugosllavisë për periudhën 2004-2008 (Njegomir & Stojic, 2010). Një studiuë tjetër mbështeti testin e mësipërm empirik nga që heton empirikisht se cila është rëndësia e marrëdhënieve midis primeve të sigurimeve të vendeve në zhvillim dhe zhvillimit ekonomik financiar (Outreville, 1990).

2.6.5. Shqyrtimi empirik i literaturës rreth rolit të industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik të vendit

Mobilizimi i burimeve, alokimi, maksimizimi dhe akumulimi i kapitalit nga metoda e transferimit të riskut dhe zhdëmtimit nëpërmjet kanaleve të ndryshme të industrisë së sigurimeve orienton faktin se funksioni i sigurimeve si ndërmjetës financiar është faktor ndikues në rritjen ekonomike kombëtare. Marrëdhënia midis zhvillimit të sigurimeve dhe rritjes ekonomike nuk është një zbulim i ri. Megjithatë debati nëpër kërkime vazhdon ende sot dhe identifikohet me rezultate të përziera dhe kontradiktore, ku konkluzionet varen nga vendet, rajonet dhe afatet e ndryshme kohore. Debati nuk është aspak i ndryshëm për shkak të dallimeve në perspektivat teorike, por në perspektivat empirike.

Haise dhe Sumegi (2008) më tej diskutuan dhe vunë theksin mbi qëllimet kryesore të kompanive të sigurimeve, që nga transferimi i riskut. Kompanitë e sigurimeve rezultojnë se janë investitorët kryesorë në ekonomi dhe gjithnjë e më shumë ndikojnë në rritjen e

investimeve, të cilat u rritën me 20% në krahasim me PBB-në në Evropë brenda periudhës 1993-2004, ndërsa investimi nga kompanitë e sigurimeve të jetës pothuajse u dyfishuan gjatë të njëjtës periudhë. Ndër përfituesit kryesorë të investimeve janë individët, bizneset, ku investorët institucionalë të mjeteve financiare janë shoqëritë e sigurimeve dhe fondet e pensioneve (Haiss & Sumegi, 2008).

Siguruesit e jetës shesin sigurimin tradicional të jetës dhe kontratat e sigurimeve për çështje të caktuara, ndërsa siguruesit e pronës shesin kontratat e siguruesit, që zhdëmtojnë zotëruesit e policave për humbjen e pronës dhe përgjegjësisë. Në të dy rastet, siguruesi mbledh para nga konsumatorët kur shet kontrata dhe investon të ardhurat në pikëpamje adekuate për përmbushjen e kontratës.

PKutkaradze (2014) përpiket të verifikojë nëse lidhet tregu i sigurimeve me rritjen ekonomike. Ai përdor të dhëna të paneleve për 10 vende pas tranzicionit gjatë periudhës 2000-2013, duke aplikuar një model të efektit fiks për të testuar hipotezat se kjo lidhje është dukshëm pozitive, ku analiza e regresionit të shumëfishtë përdoret për të vlerësuar marrëdhëniet mes industrisë së sigurimeve dhe rritjes ekonomike.

Haise dhe Shumegi (2008) hulumtuan ndikimin e investimeve të industrisë së sigurimeve dhe të primeve në rritjen e PBB-së. Ata aplikuan analiza të të dhënave të grumbulluara përgjatë seksioneve nga vitet 1992 në 2005 për 29 vende evropiane. Ata përdorën të ardhurat premium (për të testuar efektet e sektorit të sigurimeve si një ofruesi i transferimit të riskut) dhe investimin (për të testuar efektin e sektorit të sigurimeve si një investitor institucional), duke zhvilluar një funksion të modifikuar të prodhimit. Ata gjetën se investimi në sigurimin e jetës ndikon pozitivisht në rritjen e PBB-së në vendet e BE-së (15), Zvicër, Norvegji dhe Islandë.

2.6.5.1. Rasti studimor, kompania e sigurimeve "Dukagjini", aktivitetet, struktura dhe organizimi i punës

Kjo kompani sigurimesh përbën një në sigurim të jetës kompani t në sigurim të jetës suksesshme në fushë në sigurim të jetës e sigurimeve dhe p në sigurim të jetësrfshin veprimtari t në sigurim të jetës ndryshme sigurimesh, e cila funksionon si pjesë në sigurim të jetës p në sigurim të jetës rb në sigurim të jetës r në sigurim të jetës se e korporatës "Dukagjini". Themeluar para gati dy dekadash, kompania ka treguar një sukses mjaft të madh në procesin e afarizmit, duke u renditur në mesin e kompanive më të suksesshme të vendit dhe duke krijuar një emër pozitiv dhe të besueshëm në botën e biznesit, në vend dhe në rajon. Një sukses i tillë është arritur në bazë të një pune të planifikuar, organizuar mirë, me një staf profesional (profesionistë dhe ekspertë që kanë përvojë nga kompani të tjera), udhëheqje që ka një koordinim efektiv në të gjitha nivelet e hierarkisë së punës, si dhe një kontroll të vazhdueshëm mbi rezultatet e punës dhe arritjet, duke bërë gjithnjë krahasime me periudhat e njëjta të caktuara të vitit paraardhës.

Themelimi dhe aktivitetet e kompanisë

Duke plotësuar kriteret e liçencimit në BPK (Autoriteti Bankar i Pagesave të Kosovës), autoritet ky që kontrollonte kompanitë siguroese, kompania fillon punën në janar të vitit 2002, si pjesë e korporatës dhe nën kontroll të bordit drejtues vendor. Kompania ka shtrirje gjeografike në tërë territorin e Kosovës (mbulon të gjitha qytetet e mëdha me filiale dhe ato

të vogla me ekspozita) dhe në një periudhë të caktuar kohore ka pasur shtrirje gjeografike edhe në Shqipëri. Qendra e kompanisë është vendosur në Prishtinë, në dallim nga selia e korporatës që gjendet në Pejë. Duke plotësuar kriteret e liçencimit, si veprimtari bazë e kompanisë ka qenë shitja e policave të sigurimeve të automjeteve me veprim motorik MTLP. Më vonë, janë shtuar edhe shumë veprimtari të tjera siguroese të fushave të ndryshme, sepse industria e sigurimeve është e gjerë, (në shumë shtete të botës paraqesin edhe shtyllat e shtetit), duke u bërë një veprimtari komplekse edhe për nga shtrirja gjeografike edhe për nga natyra e produkteve të prezantuara në tregun e sigurimeve vendore. E përballur me një konkurrencë joluajale nga konkurentët, për një kohë shumë të shkurtër arriti një sukses të madh, duke u renditur në mesin e kompanive të para dhe duke krijuar besim te klientët, partneritet për të ardhmen dhe duke tërhequr vëmendjen edhe të kompanive të tjera siguroese jashtë vendit (siç janë ato sllovene) për të kooperuar në të ardhmen. Përveç aktivitetit themelor të shitjes së policës siguroese me veprim motorik (MTPL), që është detyruese në bazë të rregulloreve në fuqi, vitet e fundit aktivitet e kompanisë janë zgjeruar edhe me lloje të tjera të sigurimeve, që njihen me emrin sigurimet vullnetare (Dukagjini, 2005) e të cilat, në bazë të funksionit siguroes, kanë edhe emërtimin përkatës p.sh:

- a) Sigurimin e pasurisë nga zjarri dhe risqet plotësuese
- b) Sigurimin kasko të mjeteve motorike
- c) Sigurimin e personave nga aksidentet e rastit
- d) Sigurimin shëndetësor të personave në punë
- e) Sigurimin nga risqet në ndërtim
- f) Sigurimet e objekteve në montim
- g) Sigurimet e shëndetit në udhëtim

- h) Sigurimet e pronës
- i) Sigurimet e garancive, etj.

Termi “sigurime”, përveç rëndësisë ekonomike, juridike dhe teknike ka edhe rëndësinë e përgjithshme, që sipas kuptimit të saj etimologjik shënon konceptin e besimit në diçka mbrojtëse, si siguri, garanci, etj.

Vetë parimi i punës në sigurime përfaqëson një element në zinxhirin e vlerave të riprodhimit shoqëror, ndërsa sukcesi dhe zhvillimi i tij mbështetet në parimet e afarizmit ekonomik. E tërë esenca e punës në sigurime mbështetet në ofrimin e kushteve dhe garancive klientëve (palëve siguruese), duke krijuar një partneritet të sinqertë dhe një besueshmëri që nga momenti i lidhjes së kontratës (prerja e policës) e deri te marrja e përgjegjësive brenda afatit kohor (të precizuar me datën e fillimit dhe skadimit). Me lidhjen e kontratës, kompania siguruese blen riskun nga klienti duke marrë përgjegjësinë ndaj palës së tretë (palës së dëmtuar).

Struktura e organizimit të punës e K.S. “Dukagjini”

Kompania e sigurimeve ”Dukagjini” është shoqëri aksionere, me kapital të përzier vendor dhe të huaj, pasi pronari ka shitur aksionet dhe tani pjesa më e madhe u takon partnerëve nga Sllovenia - kompanisë siguruese “Sava” e cila kontrollon 51% të aksioneve të kompanisë, ndërsa pjesa tjetër është kapital vendor. Hierarkia udhëheqëse komanduese përbëhet prej bordit udhëheqës, që e zgjedhin aksionerët, ndërsa bordi përcakton objektivat e kompanisë, programet dhe planet e përgjithshme të zhvillimit të kompanisë. Ky bord përfaqëson udhëheqjen supreme, që është përgjegjëse për tërë udhëheqjen e kompanisë, përcakton politikat operative dhe drejton aksionet reciproke me rrethin e saj, harton plane dhe projekte

drejt arritjes së qëllimeve të kompanisë. Bordi i drejtorëve zgjedh drejtorin e përgjithshëm, zv. drejtorin, e këta pastaj me anëtarët e tjerë të bordit emërojnë drejtorët e departamenteve që janë ekzekutorë kryesore, si dhe grupin e ndihmësve të tyre që raportojnë tek ai. Pastaj secili departament ka hierarkinë e vet të udhëheqjes, si p.sh: departamenti i shitjes, departamenti teknik i sigurimeve, departamenti i financave dhe kontabilitetit, marketingut, dëmeve, juridik, duke pasur nën departamentet dhe njësitë e tjera vartëse në zinxhirin e hierarkisë komanduese.

Siç vihet re, kompania ka një shtrirje horizontale dhe vertikale të punës, ndarje në departamente (deparatamentizim) të caktuara si në nivel të përgjithshëm (qendror apo ekzekutiv) po ashtu edhe në atë më të ulët të organizimit të punës nëpër filiale, të cilat kryejnë veprimtarit kryejnë e tyre në mënyrë të pavarur, që është karakteristikë e decentralizimit si koncept.

KAPITULLI III

3.0 METODOLOGJIA E KËRKIMIT

Ky kapitull trajton metodologjinë e kërkimit, dizenjimin e kërkimit, natyrën dhe burimet e të dhënave, specifikimin e modelit, përkufizimin dhe përshkrimin e variablave si dhe teknikën e analizës së të dhënave. Studimi për temën në fjalë në këtë kapitull është trajtuar nga nënkapitulli 3.0 deri te nënkapitulli 3.5.

Ky kërkim shqyrton marrëdhëniet midis rritjes ekonomike dhe zhvillimeve në industrinë e sigurimeve në Kosovë midis viteve 2014 dhe 2018. Studimi bazohet në përdorimin e të dhënave dytësore për një periudhë prej pesë vjetësh. Të dhënat dytësore janë mbledhur nga materialet e publikuara të Byrosë Kosovare të sigurimeve dhe statistikave të publikuara për të siguruar besueshmërinë dhe disponueshmërinë e të dhënave. Po ashtu, janë grumbulluar të dhëna primare me një kampion përfaqësues prej 10 kompanisësh të sigurimeve, nga 16 kompani që operojnë në tregun e sigurimeve sot në Kosovë.

Kërkimi bazohet mbi qasjen e kombinuar deduktive dhe induktive që janë përdorur si metodat të ndryshme të kërkimit shkencor, që përfshijnë mbledhjen dhe modelimin e të dhënave empirike dhe analizën e vlerësimit të të dhënave të rezultateve. Për të bërë analizën e rezultateve dhe testimin e hipotezave është përdorur analiza faktoriale. Vlefshmëria e instrumentit është bërë përmes testit të analizës faktoriale. Analiza faktoriale është një teknikë e zakonshme që përdoret për të reduktuar numrin e variablave dhe për të siguruar evidenca të vlefshmërisë së konstruktit të pyetësorit.

3.1. Dizenjimi i kërkimit

Objektivi kryesor i këtij studimi është kërkimi i industrisë së sigurimeve dhe kontributi i kësaj industrie në rritjen ekonomike të Kosovës. Kërkimi merr në konsideratë një qasje të kombinuar cilësore e sasiore shpjeguese, duke përdorur të dhënat e serive kohore që mbulojnë vitet 2014 deri 2018, duke krahasuar të dhënat primare, për të realizuar objektivat e deklaruara. Mbi këtë bazë ekzistojnë më shumë gjasa të hulumtohet lidhja që vlerëson dhe analizon kontributin e industrisë së sigurimeve në rritjen e ekonomisë së vendit nëpërmjet regresionit linear të shumëfishtë dhe metodave ekonometrike, gjithnjë duke u bazuar në të dhënat që përfshijnë periudhën 2014-2018, si dhe të identifikohen marrëdhëniet shkakore midis nivelit të rritjes ekonomike dhe variablave shpjeguese, që përfaqësojnë primin e sigurimeve, kërkesën e sigurimeve, fitimin e sigurimeve dhe investimet e sigurimeve.

3.2 Natyra dhe burimet e të dhënave, popullata- kampioni

Popullata është tërësia e rasteve individuale që përbëjnë masën dhe që prodhojnë dukurinë masive, apo numrin tërësor të rasteve që përfshihen si objekt kërkimi.

Nevoja për të përdorur kampionin është një domosdoshmëri pasi në raste të caktuara nuk mund të vrojtohet e tërë popullata, paandaj në raste të tilla vrojtimi i kampionit paraqet mundësinë më të mirë për të dhënë rezultate të vlefshme për dukurinë që merret në studim. Popullatën e këtij kërkimi e përbëjnë të gjithë punonjësit që aktualisht punojnë në kompanitë e sigurimeve në Kosovë. Kur numri i rasteve individuale është i vogël, është e lehtë dhe e

preferueshme që kërkimi të kryhet në popullatë, mirpo nëse rastet individuale janë të mëdha siç janë zakonisht, ky lloj studimi do të ishte i pamundur. Ndonjëherë, është edhe i pakuptimtë arsyetimi i mundësisë së studimit në popullatë, nëse nuk do të ishte i mundur në aspektin ekonomik (do të kushtonte shumë). Nuk do të ishte e mundur edhe në aspektin e kohës (do të merrte shumë kohë); do të mungonin specialistët profesionistë për të përfunduar kërkimin me sukses. Rezultatet nuk do të ishin shumë të sakta (për shkak të numrit të madh të pjesëmarrësve në kërkim, p.sh 1,000,000, studimi do të bëhej pa standarde dhe rezultatet nuk do të jenë të sakta).

Në rastin e përzgjedhur për studim, kampioni është probabilitar, përkatësisht rastësor me shtresëzim, në të cilën popullata ndahet në dy shtresa, punonjës të kompanisë (menaxher dhe të punësuar) dhe klientë, ku secili prej grupeve merret nga një zgjedhje probabilitare. Kërkimi i kryer është bërë për një periudhë disavjeçare dhe është shtrirë në tërë territorin e vendit, duke përfshirë 10 kompanitë që merren me biznesin e sigurimeve në Kosovë..

Kampioni propabilitar lidhet gjerësisht me kërkimet që bazohen tek vrojtimi i popullatës ku duhet të nxirren konkluzione për popullatën. Në rastin konkret, kërkimi zhvillohet tek industria e sigurimeve, ku popullata e studimit janë të gjitha kompanitë e sigurimeve që veprojnë në tregun e sigurimeve, gjithësejt 16 (13 kompani jo jetë dhe 3 kompani që merren me sigurimin e jetës), duke u nisur nga kampioni i përzgjedhur në kërkim, në mënyrë që t'ju jepet përgjigje pyetjeve kërkimore.

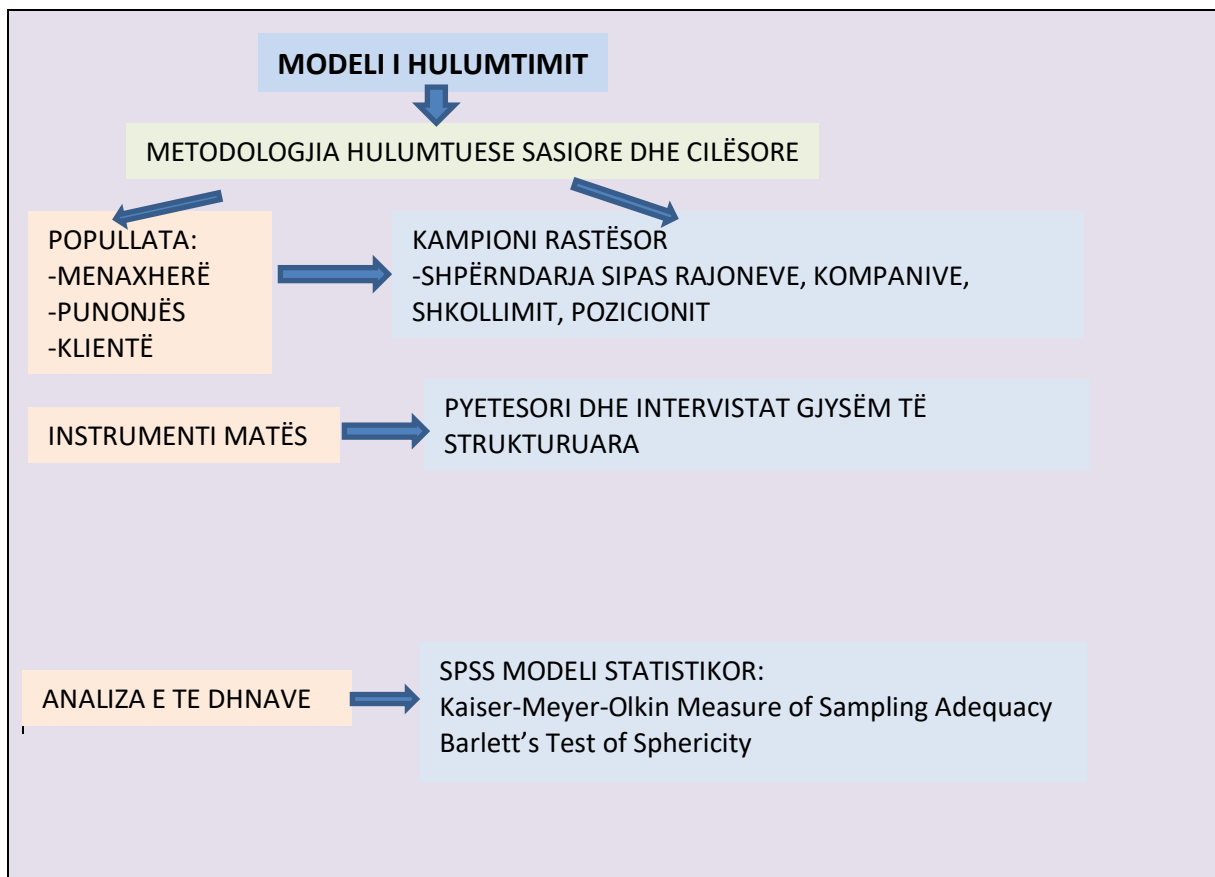


Fig. 9. Metoda e kërkimit përfaqësues. Burimi: Përshtatur nga Autori

Procedurat e tij përfshinë: Në çdo kompani siguruese të përzgjedhur për studim u intervistuan menaxherë, liderë, punonjës të thjeshtë dhe klientë. Forma e përzgjedhjes së tyre ishte e rastësishme dhe e shtresëzuar, sepse u përfshin ë të gjithë sektorët e shoqërive siguruese të përzgjedhura si kampion studimi. Kampioni mbulon gjerësisht kompanitë e sigurimeve dhe klientët në nivel vendi, ku përveç pyetësorëve u zhvilluan edhe intervista gjysmë të strukturuar.

3.3. Specifikimi i modelit dhe instrumentet e përdorura për mbledhjen e të dhënave

Pas studimit të kujdesshëm të rishikimit të literaturës, u formulua modeli konceptual për të ilustruar efektin e industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik.

Modeli tregon lidhjen ndërmjet variablave të pavarura, ku përfshihen:

- mbledhja e primit dhe çmimi,
- investimi total në industrinë e sigurimeve,
- teknologjia dhe numri i policave të shitura
- fitimi i kompanive të sigurimeve
- rritja e numrit të të punësuarve të rinj

Variabli i varur:

- Rritja ekonomike e shprehur në rritje reale të BPV

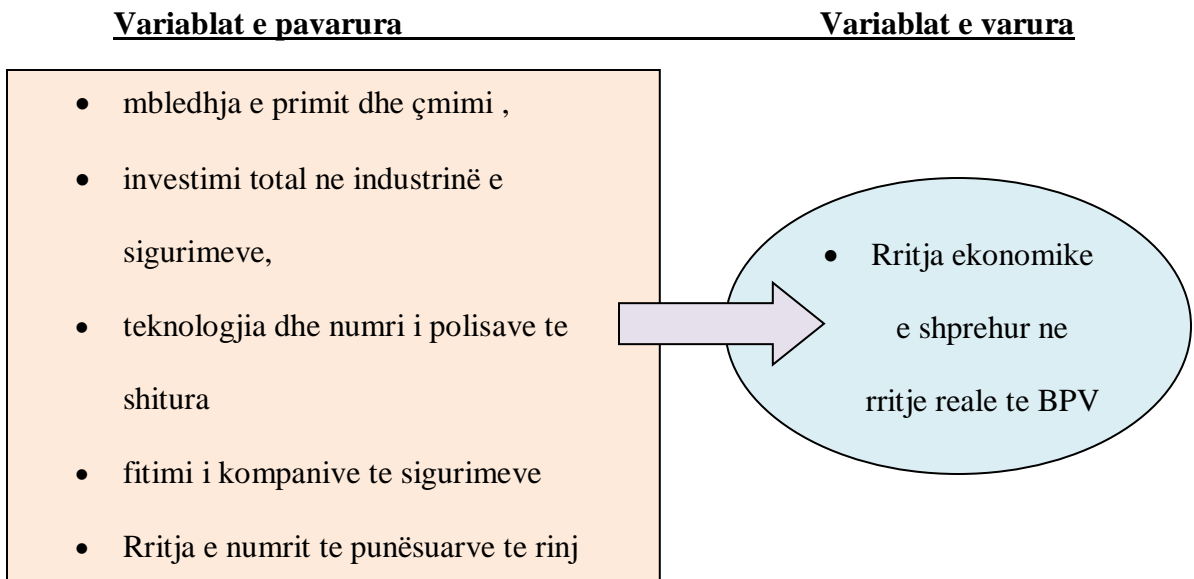


Fig. 10. Modeli i kornizës konceptuale dhe variablave

3.3.1. Instrumenti matës-pyetësi

Ekzistenca e kurikulave në studim është tipari themelor i kësaj teknike. Instrumenti është një formular që plotëson informacionin e kërkuar. Është një lloj mediumi përmes së cilit vendoset dhe mirëmbahet marrëdhënia mes kërkuesve dhe të anketuarve. Funkzioni themelor i përdoruesit është të sigurojë dhe të regjistrojë informacionin. Suksesi i studimit varet nga formulimi i pyetjeve në pyetësor. Është e domosdoshme që kuptimi i pyetjeve të jetë i qartë për respondentët, këto pyetje kanë të bëjnë me çështjen e kërkimit, dhe nuk përmbajnë pyetje në lidhje me të dhënat personale të respondentëve dhe tek ata është e mundur të jepet një përgjigje e vetme.

3.3.2. Vlefshmëria dhe besueshmëria e pyetësit

Përdorimi i pyetësit si metodë për mbledhjen e të dhënave ka avantazhet dhe disavantazhet e veta. Shqetësimet kryesore në përdorimin e pyetësorëve kanë të bëjnë me vlerësimin e vlefshmërisë dhe besueshmërisë së tyre (Saunders & Cornett, 2008). Sipas Shoqatës Amerikane të Psikologjisë (1985, cituar nga Hinkin 1995) njësitë matëse të pyetësit duhet të tregojnë vlefshmëri të përmbajtjes, vlefshmëri e lidhur me kriteret, vlefshmëri e konstruktit

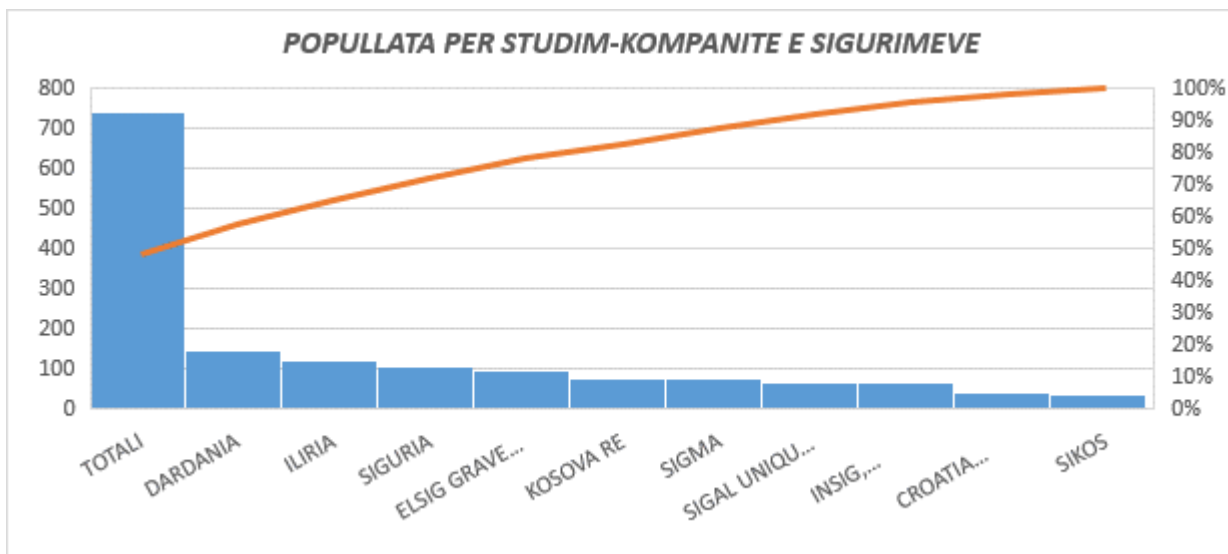
dhe qëndrueshmëri të brendshme (Hinkin, 1995). Tre kriteret e para lidhen me vlerësimin e vlefshmërisë së brendshme të pyetësorit, e cila tregon aftësinë e pyetësorit për të matur atë që kërkuesi synon të masë (Saunders & Cornett, 2008). Vlefshmëria e përmbajtjes i referohet shtrirjes në të cilën pyetësi ofron mbulimin e duhur të pyetjeve hetuese. Një mënyrë për të realizuar këtë është përdorimi i një paneli individësh për vlerësimin e pyetësorit. Vlefshmëria e lidhur me kriteret ka të bëjë me aftësinë e pyetjeve për të bërë parashikimet e duhura. Për këtë mund të përdoret analiza statistikore e korrelacionit. Besueshmëria (testimi i besueshmërisë) ka të bëjë me faktin nëse pyetësi do prodhojë ose jo rezultate të qëndrueshme në kohë të ndryshme dhe në zgjedhje të ndryshme.

3.3.3. Popullata e kërkimit - të dhënat primare dhe dytësore

Në këtë rast studimor të përzgjedhur në kërkim, popullata e studimit janë 16 shoqëri të sigurimeve (13 shoqëri sigurimesh që kanë si veprimtari sigurimet jo jetë dhe 3 shoqëri sigurimesh që kanë si veprimtari siguroese sigurimet e jetës). Prej gjithë kësaj pokomandate u përzgjedh kampioni prej 10 shoqëri sigurimesh, që si veprimtari siguroese kanë sigurimet jo jetë, dhe ku si produkt kryesor është sigurimi i automjeteve apo mjeteve motorike (MTPL) që është i rregulluar me ligj. Të gjitha kompanitë e sigurimeve të cilat operojnë në Kosovë në fushën e sigurimeve janë të licencuara nga Banka Qendrore e Kosovës-BQK, dhe kanë nisur aktivitetin në kohë të ndryshme.

Tab. 1. Kampioni i studimit-Kompanitë e sigurimeve

KAMPIONI I STUDIMIT-KOMPANITË E SIGURIMEVE						
Kompania	Vendi i regjistrimit	Operimi	Stafi i rregullt	Agjentë sigurimesh	Punonjës sigurimesh vullnetare	Totali i punëtorëve 31.12.2018
ILIRIA	Prishtinë	Tërë Kosovën	117	51	49	217
SIGURIA	Prishtinë	Tërë Kosovën	103	47	38	188
ELSIG GRAVE GROUP	Prishtinë	Tërë Kosovën	93	46	39	178
KOSOVA RE	Prishtinë	Tërë Kosovën	75	44	37	156
SIGMA	Prishtinë	Tërë Kosovën	71	42	39	152
INSIG, PRISHTINË	Prishtinë	Tërë Kosovën	62	36	32	130
SIGAL UNIQUA GROUP	Prishtinë	Tërë Kosovën	65	45	35	145
CROATIA OSIGURANJE	Prishtinë	Tërë Kosovën	36	29	22	87
SIKOS	Prishtinë	Tërë Kosovën	34	26	21	81
DARDANIA	Prishtinë	Tërë Kosovën	142	61	58	261
TOTALI			738	427	370	1535



Grafiku.1. Popullata e studimit tek kompanitë e sigurimeve. Burimi: Përshatur nga Autori

Këto shoqëri sigurimesh operojnë në tërë territorin e Republikës pra në 38 komuna, dhe për nevojat e kërkimit janë përzgjedhur gjeografikisht. 14 komuna, prej të cilave 7 komuna (qytete) më të mëdha: Prishtina, Prizreni, Mitrovica, Peja, Gjakova, Ferizaji dhe Gjilani, si dhe 7 komuna më të vogla apo qyteza: Fushë Kosova, Suhareka, Vushtria, Klina, Rahoveci, Vitia dhe Kaçaniku. Janë dy kategori kampionish që janë përfshirë në anketim, tek rasti i parë popullata e studimit janë menaxherët e kompanive siguruese dhe punonjësit në nivele të ndryshme, ndërsa tek rasti i dytë popullata e studimit janë klientët të cilët shfrytëzojnë shërbimet e sigurimeve. Në të dy rastet kemi të bëjmë me analizë të kombinuar sasiore dhe cilësore. Qytetet ku janë bërë anketimet janë paraqitur më poshtë të nënvizuara me ngjyrë të gjelbër, shih tab.2.

Tab. 2. . Shpërndarja e kërkimit sipas komunave - 14 komuna ku operojnë kompanitë e sigurimeve të shënuara me ngjyrë të gjelbër janë përfshirë në kërkim.

Shpërndarja e kërkimit sipas Komunave-14 Komuna të shënuara me ngjyre të gjelbër janë përfshirë në kërkim, ku operojnë kompanitë e sigurimeve				
Emri i Komunës	Rajoni administrativ	Popullsia (2011)	Sipërfaqja (km²)	Dendësia (km²)
Deçani	Rajoni i Gjakovës	38,984	180	216.6
Sharri	Rajoni i Prizrenit	33,997	435	78.2
Hani i Elezit	Rajoni i Ferizajit	9,389	83	113.1
Ferizaji	Rajoni i Ferizajit	108,690	345	315
Gjakova	Rajoni i Gjakovës	94,557	587	161.1
Gjilani	Rajoni i Gjilanit	90,015	385	233.8
Drenasi	Rajoni i Prishtinës	58,531	290	201.8
Graçanica	Rajoni i Prishtinës	10,675	131	81.5
Burimi	Rajoni i Pejës	39,289	454	86.5
Juniku	Rajoni i Gjakovës	6,078	86	70.7
Kaçaniku	Rajoni i Ferizajit	33,454	221	151.4
Dardana	Rajoni i Gjilanit	35,600	423	84.2
Klina	Rajoni i Pejës	38,496	308	125
Klllokoti	Rajon i Gjilanit	2,556	24	106.5

Shpërndarja e kërkimit sipas Komunave-14 Komuna të shënuara me ngjyre të gjelbër janë përfshirë në kërkim, ku operojnë kompanitë e sigurimeve

Emri i Komunës	Rajoni administrativ	Popullsia (2011)	Sipërfaqja (km2)	Dendësia (km2)
Fushë Kosova	Rajoni i Prishtinës	34,827	83	419.6
Albaniku	Rajoni i Mitrovicës	18,600	539	34.5
Lipjani	Rajoni i Prishtinës	57,605	422	136.5
Malisheva	Rajoni i Prizrenit	59,722	361	165.4
Mamusha	Rajoni i Prizrenit	5,507	11	500.6
Mitrovica	Rajoni i Mitrovicës	71,909	350	205.5
Mitrovica Veriore	Rajoni i Mitrovicës	29,460	11	2,678.2
Artana	Rajoni i Prishtinës	6,729	204	33
Kastrioti	Rajoni i Prishtinës	21,549	105	205.2
Rahoveci	Rajoni i Gjakovës	55,053	276	199.5
Parteshi	Rajoni i Gjilanit	1,787	18	99.3
Peja	Rajoni i Pejës	96,450	603	160
Prishtina	Rajoni i Prishtinës	198,897	572	347.7
Prizreni	Rajoni i Prizrenit	177,781	284	626
Besiana	Rajoni i Prishtinës	90,499	663	133.5
Ranillugu	Rajoni i Gjilanit	3,866	78	49.6
Skënderaji	Rajoni i Mitrovicës	50,858	378	134.5

Shpërndarja e kërkimit sipas Komunave-14 Komuna të shënuara me ngjyre të gjelbër janë përfshirë në kërkim, ku operojnë kompanitë e sigurimeve				
Emri i Komunës	Rajoni administrativ	Popullsia (2011)	Sipërfaqja (km²)	Dendësia (km²)
Shtërpca	Rajoni i Ferizajit	6,949	247	28.1
Shtimja	Rajoni i Ferizajit	27,324	134	203.9
Theranda	Rajoni i Prizrenit	54,613	306	178.5
Vitia	Rajoni i Gjilanit	46,959	278	168.9
Vushtrria	Rajoni i Mitrovicës	69,870	344	203.1
Zubin Potoku	Rajoni i Mitrovicës	14,900	333	44.7
Zveçani	Rajoni i Mitrovicës	16,650	122	136.5
Kosova		1,816,675	10,908	170

Një aspekt të rëndësishëm në këtë analizë zë testi KMO dhe testi Bartlett, duke luajtur një rol të rëndësishëm në pranimin e saktësisë së kampionit. Vlera e koeficientit KMO, tregon për një nivel mesatar të saktësisë në përzgjedhjen e kampionit, si dhe rezultatet e Testit Bartlett tregojnë për rëndësinë e studimit, vlefshmërinë dhe përshtatshmërinë e përgjigjeve të mbledhura nga instrumenti i përdorur në studim. Meqenëse në rastin 1A vlera e përftuar është 0.0000000002373 dhe meqenëse nuk është zero, tregon që nuk ka probleme për të bërë analizën faktoriale bazuar në testet:

- o Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

- o Barlett's Test of SPKericity

3.4. Përshkrimi i variablave

3.4.1. Variablat e varur

Produkti i Brendshëm Bruto (PBB/GDP) nënkupton që performanca ekonomike do të vlerësohet duke përdorur PBB-në si gjendje reale. Ky variabël është matur nga vlera e produktit të brendshëm bruto, duke shtuar çmimet bazë konstante. Ky studim përdori produktin e brendshëm bruto të Kosovës si variabl i varur për të matur rritjen ekonomike.

3.4.2. Variablat e pavarur

- a. Primi (i quajtur edhe premium i sigurimeve të shpenzimeve), nënkupton një çmim që mund të përcaktohet si çmimi i shitjes së policave së sigurimeve që është shkëmbimi me shumën e paguar nga pala e siguruar tek siguruesi për shkak të transferimit të risqeve të tij kundrejt shitësit. Premiumi i sigurimeve bruto përbëhet nga premium i pastër dhe premiumi i ngarkimit. Premiumi i pastër ose premiumi neto korrespondon me koston mesatare të kërkesës shumëzuar me probabilitetin që ngjarja e mbuluar do të ndodhë për periudhën e caktuar të mbulimit nga risku. Ngarkesat për primet e pastra janë kosto e blerjes, kostoja e mbledhjes së premiumeve, kostot e trajtimit të kërkesave, administrimi dhe shpenzimet e përgjithshme. Shuma e premiumit të pastër dhe ngarkesa për koston e kërkesës quhet primi i riskut. Shuma e premiumit

të pastër dhe të gjitha ngarkesat përbëjnë premium të zyrës së sigurimeve ose premium total i sigurimeve (OECD, 1999). Për qëllimet e këtij studimi u konsideruan primet totale të sigurimeve si variabla shpjegues.

- b. **Investimi i Sigurimeve** - Kompanitë e sigurimeve mobilizojnë burimet financiare në formën e primeve për sigurim, politikat dhe investimet në asetet që sjellin të ardhura për të maksimizuar fitimet. Paratë e investuara me qëllim të fitimeve, me normën e kthimit më të madhe se ajo që duhet paguar, si përfitime sipas politikave të saj. Kompanitë e sigurimeve investojnë një pjesë të premisë së tyre që nuk është menjëherë e nevojshme për kërkesat dhe shpenzimet administrative. Investimi i sigurimeve në sipërmarrjet fitimprurëse përdoren si variabla shpjeguese.
- c. **Pagesa e dëmeve të sigurimeve** - Kërkesat janë përcaktuar si kompensim i kërkesës për humbje nga një i siguruar për dëmshpërblim nga një kompani sigurimi për humbjen e shkaktuar nga një risk i siguruar gjatë riskut të mbuluar në këtë periudhë. Ky është një variabël tjetër shpjegues për studimin.
- d. **Fitimi i sigurimeve** - Fitimi i sigurimeve ndodh kur matet diferenca ndërmjet shumës së totalit të primit dhe të ardhurave nga investimet e totalit të kërkesave dhe kostove të lidhura dhe të paguara çdo vit. Me fjalë të tjera, fitimi i përgjithshëm i sigurimeve është kthimi ose stimulimi që është vlera e

shtuar e kapitalit të kompanisë që rezulton nga aktivitetet e sigurimeve gjatë vitit.

3.5. Teknikat e analizës

Analiza bazohet në modelin statistikor-matematikor që realizohet nëpërmjet programit SPSS, i cili vjen në ndihmë për të vërtetuar hipotezat e studimit, nëpërmjet testit hi-katror (Chi Square), testit KMO dhe testi Bartlett, duke luajtur një rol të rëndësishëm në pranimin e saktësisë së kampionit. Vlera e koeficientit KMO, tregon për një nivel mesatar të saktësisë në përzgjedhjen e kampionit, ndërsa rezultatet e Testit Bartlett tregojnë për rëndësinë e studimit dhe vlefshmërinë e përshtatshmërinë e përgjigjeve të mbledhura nga instrumenti i përdorur në studim. Analiza faktoriale rekomandohet të jetë e përshtatshme kur koeficienti i Testit Bartlett (Sig.) është më pak se 0.05. Së pari, përmes analizës faktoriale kryhet analiza paraprake. Tabela e matrix-it së korrelacionit shkurton versionin e R-matrix-it. Tabela është e ndarë në dy pjesë: pjesa e parë ka Pearson korrelacion në mes të të gjitha palëve të pyetjeve, ndërsa pjesa e dytë përmban domethënien statistikore 1 drejtimëshe (signifikance 1-tailed). Duke u bazuar në tabelën që është paraqitur në shtojcën 3, vihet re në pjesën e parë nëse ndonjë nga vlerat është mbi 0.9 dhe në pjesën e dytë mbi 0.05. Nëse ndonjë nga vlerat kalon këtë vlerë, vihet re edhe vlera e determinantit në fund të tabelës.

Gjatë kërkimit janë përdorur një varg burimesh për mbledhjen e dhënave të nevojshme për një studim gjithëpërfshirës për të mundësuar një analizë të hollësishme të situatës. Në këto burime përfshihen:

- a. Materiali i cili përmban analizë, literaturë nga fusha e sigurimeve, menaxhimit, tregu sigures dhe teknologjia e informacionit;
- b. Në punim paraqiten edhe përshkrime të normave përkatëse lidhur me Kompanitë e sigurimeve;

Gjatë kërkimit u përdorën metoda të ndryshme, siç janë:

1. Metoda historike,
2. Metoda e analizës,
3. Metoda empirike,
4. Metoda deskriptive (përshkruese)
5. Metoda krahasuese,
6. Kërkime praktike në kompanitë e sigurimeve.

KAPITULLI IV

4. INDUSTRIA E SIGURIMEVE DHE NDIKIMI I SAJ NË RRITJEN EKONOMIKE – RASTI I KOSOVËS

4.1. Zhvillimi ekonomik dhe perspektivat

Ekonomia e Kosovës ka treguar përparim në kalimin në një sistem ekonomik të tregut të lirë dhe ruajtjen e stabilitetit makroekonomik, por është ende shumë e varur nga bashkësia ndërkombëtare dhe diaspora për ndihmë financiare dhe teknike. Remitancat nga diaspora - të vendosura kryesisht në Gjermani, Zvicër dhe në vendet nordike - llogaritet të përbëjnë rreth 17% të PBB-së dhe ndihma ndërkombëtare e donatorëve përbën rreth 10% të PBB-së. Me ndihmën ndërkombëtare, Kosova ka qenë në gjendje të privatizojë shumicën e bizneseve shtetërore. Qytetarët e Kosovës janë vendi i dytë më i varfër në Evropë, pas Moldavisë, me një PPP për frymë prej 10,400 \$ në vitin 2017. Shkalla e papunësisë është 33% dhe niveli i papunësisë së të rinjve është afërsisht 60%. Një vend ku mosha mesatare është 26 vjeçare, dhe ku inkurajohet emigracioni, si edhe karakterizohet nga një ekonomi e konsiderueshme informale dhe e papërshtatshme. Shumica e popullsisë së Kosovës jeton në vendbanime rurale jashtë kryeqytetit, Prishtinës. Bujqësia e zakonshme është joeficiente si rezultat i problemeve të ndryshme, mekanizimit të kufizuar dhe mungesës së ekspertizës teknike. Kosova karakterizohet nga kosto më të ulëta të punës sesa pjesa tjetër e rajonit. Megjithatë, nivelet e larta të korrupsionit, zbatimi i paktë i kontratave dhe furnizimi i pavendosur me energji elektrike kanë dekurajuar investitorët e mundshëm. Monedha zyrtare e Kosovës është

euro, por dinari serb përdoret gjithashtu ilegalisht në komunitetet me shumicë serbe. Lidhja e Kosovës me euron ka ndihmuar që inflacioni bazë të jetë i ulët.

Prodhimi i mineraleve dhe metaleve, duke përfshirë linjtin, plumbin, zinkun, nikelin, kromin, aluminin, magnezin dhe një shumëllojshmëri të gjerë të materialeve ndërtimore-dikur shtylla kurrizore e industrisë, ka rënë për shkak të vjetërimit të teknologjisë dhe investimeve të pamjaftueshme. Problemet përkeqësohen çdo ditë e më shumë, sepse kompanitë konkurruese hasin në çështje të pazgjidhura pronësore të minierave më të mëdha të Kosovës. Një furnizim i kufizuar dhe jo i besueshëm i energjisë elektrike është një pengesë e madhe për zhvillimin ekonomik. Qeveria e SHBA-së po bashkëpunon me Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik (MZHE) dhe Bankën Botërore për të përfunduar një tender komercial për ndërtimin e termocentralit Kosova C, një termocentral i ri me linjit që do të nxisë rezervat e mëdha të linjtit në Kosovë. Vendi gjithashtu ka plane për rehabilitimin e një centrali të vjetër elektrik të bazuar në djegie të linjtit, Kosova B, dhe zhvillimin e një miniere qymyri që mund të furnizonte të dyja impiantet.

Në qershor 2009, Kosova iu bashkua Bankës Botërore dhe Fondit Monetar Ndërkombëtar, Zonës së Tregtisë së Lirë të Evropës Qendrore (CEFTA) në vitin 2006, Bankës Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim në vitin 2012 dhe Bankës për Zhvillim të Këshillit të Evropës në vitin 2013. Nga viti 2016, Kosova po zbaton negociatat e Marrëveshjes së Stabilizim Asocimit (SAA) me BE-në, të fokusuara në liberalizimin e tregtisë. Në vitin 2014, gati 60% e importeve të pranueshme doganore në Kosovë ishin mallra të BE-së. Në gusht të vitit 2015, si pjesë e procesit të normalizimit të raporteve me Serbinë, Kosova nënshkroi marrëveshje për telekomunikacionin dhe shpërndarjen e energjisë, por vazhdojnë mosmarrëveshjet rreth

pronarit të aseteve ekonomike, siç është konglomerati i minierave të Trepçës (CIA World Factbook, 2018).

Kosova përjetoi deficitin e parë buxhetor në vitin 2012, kur shpenzimet qeveritare u rritën ndjeshëm. Në maj 2014, qeveria paraqiti një rritje prej 25% të pagave për punonjësit e sektorit publik dhe një rritje të barabartë në disa përfitime sociale. Të ardhurat qendrore nuk mund t'i mbanin këto rritje dhe qeveria ishte e detyruar të reduktojë investimet kapitale të planifikuara. Qeveria, kohët e fundit, bëri disa ndryshime në politikën e saj fiskale, duke zgjeruar listën e importeve pa doganë, duke zvogëluar Tatimin mbi Vlerën e Shtuar (TVSH) për artikujt kryesorë të ushqimit dhe shërbimet publike dhe rritjen e TVSH për të gjitha mallrat e tjera. Ndërsa ekonomia e Kosovës vazhdon të bëjë përparim, papunësia nuk është zvogëluar dhe standardet e jetesës nuk janë rritur, për shkak të mungesës së reformave ekonomike dhe investimeve.

4.2. Situata aktuale në industrinë e sigurimeve në Kosovë

Në teorinë dhe praktikën ekonomike dhe financiare ka një mendim të pranuar sipas të cilit nuk mund të sendërtohet një sistem efikas i financimit dhe kreditimit të procesit të riprodhimit në planin mikro dhe makroekonomik, pa organizimin e tregut financiar (Govori, 1998).

Tregu i sigurimeve, si nënsistem i tregut financiar (bashkë me tregjet monetare, tregjet e kapitalit, tregjet valutore dhe tregjet e derivateve financiare) ka ndikim pozitiv në zhvillimin

ekonomik të vendit. Investimet e fondeve të lira të kompanive të sigurimeve brenda dhe jashtë vendit kanë një rëndësi të madhe ekonomike dhe sociale për një vend. Fondet e lira të këtyre kompanive, ekonomia i shfrytëzon përmes huave, kredive apo bonove. Kompanitë e sigurimeve marrin për mjetet e investuara, interesin, dividendin, me anën e të cilëve rrisin të ardhurat dhe kapitalin (Gashi, Analiza e Tregut të sigurimeve, 2011).

Tregu i sigurimeve shpreh raportin ndërmjet ofertës dhe kërkesës së produkteve siguroese. Kompanitë e sigurimeve janë institucione që e bëjnë bashkimin e ofertës dhe kërkesës për produktet e sigurimeve. Sigurimet zvogëlojnë riskun, duke vënë në menaxhim një grup objektesh ku humbja e përgjithshme e rastit bëhet e paparashikueshme. Brenda disa kufijve të përcaktuar, parë nga këndvështrimi ekonomik, sigurimet janë një funksion i ndërmjetësimit financiar nëpërmjet të cilit individët që ekspozohen ndaj një pasigurie, kontribuojnë secili në një arkë të përbashkët, nga e cila paguhen humbjet e parashikuara që pësojnë klientët pjesëmarrës (Gashi, Analiza e Tregut të sigurimeve, 2011).

Tregu i sigurimeve është një ndër tregjet më të zhvilluara dhe më të fuqishme në botë. Karakteristikë e këtij tregu, në dallim nga tregjet tjera, është se rritja e numrit të siguroesve nuk ndikon në rritjen apo zbritjen e tarifës siguroese. Pjesëmarrës në tregun a sigurimeve janë:

- a) I siguruari (individët, familjet, subjektet afariste, shoqëria, etj.)
- b) Ndërmjetësit në sigurime (agjentët, brokerët, këshilltarët)
- c) Siguroesi (subjekti që merr përsipër riskun)
- d) Shfrytëzuesi (dëmet e kompensuara).

4.3. Ndërlidhja e tregut të sigurimeve me zhvillimin ekonomik

Zakonisht, vëmendje e konsiderueshme në zhvillimin ekonomik i kushtohet tregut financiar, në të cilin vend të rëndësishëm zënë edhe sigurimet. Në këtë aspekt, tregu financiar më tepër ka të bëjë me sistemin bankar dhe letrat me vlerë, përderisa sigurimet marrin një vëmendje më të vogël, por jo të parëndësishme. Edhe përkundër faktit se sigurimet janë të lidhura ngushtë me sistemin bankar dhe me sistemin e letrave me vlerë, ato përmbushin një funksion tjetër ekonomik, në dallim nga shërbimet e tjera financiare dhe si të tilla kërkojnë kushte të veçanta për të dhënë një kontribut më të plotë në zhvillimin ekonomik.

Faktet tregojnë se sigurimet kontribuojnë materialisht në zhvillimin ekonomik të vendit, duke përmirësuar klimën e investimeve, duke promovuar një llojllojshmëri të aktiviteteve, të cilat do të ndërmerren në mungesë të sigurimeve apo instrumenteve të menaxhimit të riskut. Disa studime tregojnë se sigurimet kontribuojnë në nivele të ndryshme të zhvillimit ekonomik, përmes kontratave të sigurimeve. Kontratat e sigurimeve dallojnë nga kontratat e tjera sepse:

Kontrata e sigurimeve është kontratë me detyrime të dyfishta, ku të dyja palët kanë detyrimet dhe të drejtat e veta (Gashi, Analiza e Tregut të sigurimeve, 2011).

Kontratat e sigurimeve paraqesin një pagesë periodike, e cila në kthim ofron një mbrojtje kundër humbjeve të papritura të cilat mund të ndodhin në të ardhmen. Mes të tjerash, këto pagesa ndihmojnë në mënjanimin e humbjeve të mëdha, falimentimin e bizneseve apo edhe pasurive individuale, si dhe ju lehtësojnë atyre marrjen e huave. Kontratat e sigurimeve u

mundësojnë individëve dhe bizneseve të cilat kanë frikë nga risku, të ndërmarrin një risk më të madh, i cili pastaj do t'u sjellë përfitime më të mëdha dhe produktivitet më të lartë.

Pra sigurimet, sië mund të vihet re, luajnë një rol shumë të rëndësishëm në zhvillimin ekonomik, duke ju mundësuar individëve dhe bizneseve që aktivitetet e tyre të jenë me një produktivitet më të lartë, duke ofruar siguri, të cilën e ofrojnë kompanitë e sigurimeve përmes kontratave të sigurimeve, në rastet kur këta individë apo biznese mund të pësojnë një humbje të papritur. Kontrata e sigurimeve është një kontratë e dyanshme detyruese, sepse me të krijohet e drejta dhe detyrimi midis siguruesit dhe të siguruarit. Pastaj, kjo kontratë është kontratë me shpërblim, sepse siguruesi, sipas kësaj kontrate, ka detyrimin ta paguajë shpërblimin e caktuar që quhet shuma e siguruar, në rastin kur ndodh aksidenti (fatkeqësia e papritur). Nga ana tjetër, i siguruari është i detyruar të paguajë primin e sigurimeve, pas marrjes së policës së sigurimeve. Primi i sigurimeve është kundërvlera që i jepet për riskun e pranuar nga sigurimet, i cili mund të ndodhë papritmas dhe ka pasoja negative për të siguruarin. Thënë shkurt, primi i sigurimeve është çmimi i sigurimeve.

4.4. Produktet që ofron industria e sigurimeve në Kosovë

Sigurimet janë disiplinë e veçantë dhe paraqesin mbrojtjen e pasurisë, shëndetit dhe jetës së njeriut, të formuara në bazë të parimeve të shkëmbimit dhe solidaritetit. Nga forma e tij e parë e deri më sot janë paraqitur lloje dhe forma të reja të sigurimeve. Pikërisht për këtë

arsye, në aspektin shkencor dhe praktik, është i nevojshëm klasifikimi dhe sistematizimi i sigurimeve, me qëllim që të prezantohen disa lloje të sigurimeve, në bazë të vetive dhe karakteristikave të ngjashme, për arsye të studimit të mëtejshëm të tij, analizimit, etj.

Sigurimet, në bazë të asaj se çfarë pranohet për bazë të sigurohet, në bazë të balancimit të aktiviteteve të sigurimeve, si edhe të përcaktimit të rezultatit afarist, ndahen:

1. Sigurime Jo-Jetë,
 - a). Sigurime të përgjegjesisë-detyruese,
 - b) Sigurime vullnetare (Jo Tpl)- Kasko, pasurisë, personave, etj.
2. Sigurime jetësore (Gashi, Analiza e Tregut të sigurimeve, 2011).

Sigurimi me përgjegjësi detyrues paraqet llojin e sigurimeve në bazë të së cilit shfrytëzuesi, përkatësisht pronari i mjeteve, sigurohet me përgjegjësi për dëmin që mundet t'u shkaktojë personave të tretë. Këtu hyjnë sigurimet motorike:

Sigurimi i detyrueshëm i mjeteve motorike,

- a) Sigurimi i Auto Përgjegjësi- TPL,
- b. Sigurimi TPL-Plus, për mjetet motorike që dalin nga Kosova, në marrëveshje me vendet e rajonit.
- c. Sigurimet (policat) kufitare, për mjetet të cilat hyjnë në Kosovë nga bota e jashtme, pasi Kosova hyn në grupin e vendeve ku nuk vlen kartoni i gjelbër.

Sigurimet vullnetare (Jo TPL) jo-jetë (Non Life or General Insurance)

- a) Sigurimi i pasurisë - paraqet llojin e sigurimeve, ku risku i përfshirë në sigurim mund të jetë i realizuar në pasurinë e një personi; qëllimi i sigurimeve është kompensimi i dëmit që shkaktohet. Pala e dëmtuar nuk mund të përfitojë diçka më shumë sesa dëmi i shkaktuar.
- b) Sigurimi i personave paraqet llojin e sigurimeve, në të cilin risku i përfshirë në sigurime mund të realizohet në personin e siguruar, dhe po e njëjta mund të jetë kërcënim për ekzistencën, integritetin, shëndetin si dhe aftësinë për punë të njeriut.
- c) Sigurimi i banesave, i cili kombinon disa mbrojtje, të tilla si: dëmtimin e pronës dhe pjesëve të saj përbërëse, humbjen nga mungesa e përdorimit të pronës (shpenzime jetese shtesë), humbjen e sendeve në pronësi personale si dhe përgjegjësinë për aksidentet dhe dëmtimet që ndodhin në shtëpi vizitorëve. Kur një pronar shtëpie merr kredi për shtëpinë, huadhënësi kërkon zakonisht që kredi marrësi të sigurojë shtëpinë, me qëllim që banka kredihënëse të jetë e mbrojtur nëse shtëpia dëmtohet ose shkatërrohet.
- d) Sigurimi i përgjegjësive, që mbulon palën e siguruar kundrejt kërkesave të ligjshme për dëmshpërblim nga aksidentimi, vdekja ose dëmtimi i pronës së të tretëve, që vjen nga kryerja e aktiviteteve të ndryshme personale.

Shumat e sigurimeve përfshijnë një aspekt të mbulimit të përgjegjësive. P.sh. një policë e sigurimeve të shtëpive përfshin edhe mbulimin e përgjegjësive që mbron të siguarin nga kërkesat për dëmshpërblim, që mund të vijnë në rast aksidentimi të dikujt në pronën e të siguarit. Sigurimi i automjeteve përfshin gjithashtu një aspekt të sigurimeve të përgjegjësive, që dëmshpërblen në rastin e një aksidenti ku është i përfshirë automjeti i siguar, për dëmtimin që i shkaktohet jetës, shëndetit ose pronës së të tjerëve.

e) Sigurimi i biznesit - kompanitë e mëdha zakonisht blejnë polica komplekse tregtare ose polica të individualizuara për t'u mbrojtur nga risqe të veçanta me të cilat përballen. Policat që mbulojnë risqe të shumëfishta tregtare kombinojnë pronën, mjetet e makineritë e punës, krimin dhe përgjegjësitë e përgjithshme në një policë të vetme. Në shume vende, bizneset e vogla blejnë sigurime përmes një police në emër të pronarit të biznesit, e cila përfshin sigurimin e pronës dhe të përgjegjësive në një policë sigurimi.

3. Sigurimet jetësore (Life Insurance) - paraqesin një mekanizëm ekonomik përmes të cilit risku i vdekjes së parakohshme transferohet nga individi tek grupi. Sigurimi i jetës ka disa karakteristika që e bëjnë atë unik, kështu që ngjarja e siguruar është ngjarje e sigurt.

Ka dy kategori të mëdha të sigurimeve të jetës: sigurim jete i plotë dhe sigurim jete me afat të përcaktuar. Një nga dallimet kryesore ndërmjet tyre është se sigurimi i jetës i plotë përfshin elementin e kursimit ose të investimit. Kategoritë më të gjera të mbulimit në sigurimin e shëndetit përfshijnë shpenzimet mjekësore që rezultojnë nga aksidentet ose sëmundjet, si dhe pagesa periodike ndaj personave të paafte për punë nga aksidentet ose sëmundjet.

4.5. Karakteristikat e tregut të sigurimeve në Kosovë

Kosova pas luftës paraqet një treg të ri dhe me perspektivë, i cili në mënyrë të organizuar filloi veprimtarinë e tij në vitin 1999, duke u bazuar në rregulloren e punës 2001/25, të hartuar nga UNMIK-u. Në Kosovë, para luftës ka pasur organizim të sigurimeve në forma të ndryshme, qoftë si bashkësi sigurimesh, bashkësi risigurimesh, etj. Lufta i shkatërroi të

gjitha, dhe për pasojë Kosova u gjend në një situatë ku duhej të fillohej një rimëkëmbje e ekonomisë në të gjitha fushat, si dhe krijimin e një legjislacioni të mirëfilltë. Si treg i ri, ka mundësi shumë të shpejtë zhvillimi, sidomos fusha e sigurimeve, duke promovuar produkte të ndryshme siguruese. Mungesa e një eksperience në fushën e sigurimeve dhe mungesa e kapitalit të nevojshëm për të ushtruar veprimtari sigurimesh, bëri që në tregun kosovar të vijnë kompani të huaja me kapitalin e tyre. Kompanitë e huaja që veprojnë në tregun kosovar kryesisht janë nga Shqipëria (3), Kroacia (1), Sllovenia (1); me kapital të përzier janë nga Austria (2), me kapital turko-kosovar (1), vendore (4), etj. Në vijim paraqitet analiza e tregut të sigurimeve në Kosovë në vitin 2014 në raport me primet dhe dëmet.

- *Karakteristikat e tregut të sigurimeve për periudhën 2014-2018*

Primet

Gjatë viteve 2014-2018 e më tej, tregu i sigurimeve u karakterizua me një rritje të portofolit së primeve dhe dëmeve të paguara. Kjo periudhë u karakterizua nga një rritje e theksuar në vlerën e primeve nga produkti i auto-përgjegjësisë (MTPL, TPL+, sigurimet kufitare) si dhe sigurimet e jetës. Në sigurimet nga auto-përgjegjësia, sigurimet kufitare shënuan rritjen më të lartë në krahasim me periudhën e njëjtë të vitit të kaluar, si në numër ashtu dhe në vlerë. Kjo rritje e vlerës së sigurimeve kufitare është rezultat i frekuencës më të lartë të qarkullimit të automjeteve në krahasim me vitin paraardhës. Kur flitet për sigurimet kufitare, vlen të theksohet se kjo rritje në numrin dhe vlerën e sigurimeve u mundësua si rezultat i marrëveshjeve të arritura me shtetet fqinje për menaxhimin kufitar.

Gjatë kësaj periudhe vihet re një rritje pozitive në vlerën dhe numrin e policave të produktit të jetës. Kjo rritje e numrit dhe vlerës së këtij produkti për këtë periudhe tregon një zhvillim më të madh në treg si rezultat i rritjes së numrit të kompanive të sigurimeve të jetës. Përsa i përket produkteve vullnetare, vihet re një rritje në numër, ndërsa në vlerë vihet re një rënie e lehtë, gjë që tregon se ka pasur një kërkesë të lartë për produktet vullnetare me prime të ulëta. Më poshtë paraqiten zhvillimet në industrinë e sigurimeve për vitin 2014 dhe 2018, si kufijtë e poshtëm dhe të lartë të rastit studimor me të gjithë komponentët e tyre.

Dëmet gjatë periudhës 2014 deri 2018

Gjatë periudhës 2014 deri 2018, vlera e dëmeve të paguara në raport me periudhën e njëjtë të viteve paraardhëse shënoi një rritje të theksuar. Rritjen më të lartë në vlerën e dëmeve të paguara e shënuan produktet vullnetare, por me një frekuencë më të ulët në numër.

Gjithashtu, rritje në vlerën e dëmeve të paguara u shënuan edhe në fushën e auto-përgjegjësisë. Kjo rritje në vlerën e dëmeve të paguara është ndikuar nga dëmet të cilat rezultojnë nga Sigurimet Kufitare dhe Fondi i Kompensimit, që kryesisht merret me dëmet e shkaktuara nga automjetet e paidentifikuara.

Tab. 3. Dëmet e paguara në sigurimet e jo- jetës, 2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmet e Paguara në Sigurimin e Jo-Jetës 2014					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Lloji i sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January – December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Dëme të paguara Bruto / Gross Paid Claims					
Aksidente dhe sëmundje (klasa 1 dhe 2)	7,613,433	8,495,389	11.58	19.80	27.10
Përgjegjësi ndaj palëve të treta (klasa 10)	22,659,104	20,520,707	(9.44)	58.92	65.45
<i>Motor third party liability (class 10)</i>					
Motorike, klasat e tjera (klasa 3)	2,553,274	2,032,681	(20.39)	6.64	6.48
<i>Motor, other classes (class 3)</i>					
Marinë, aviacion dhe transport (klasa 4,5,6 dhe 7)	5,091	6,329	24.31	0.01	0.02
<i>Marine, aviation and transport (classes 4,5,6 and 7)</i>					
Zjarri dhe dëmtime të tjera në pronë (klasa 8 dhe 9)	5,327,700	161,739	(96.96)	13.85	0.52
<i>Fire and other damage to property (classes 8 and 9)</i>					
Përgjegjësi civile (klasa 11,12 dhe 13)	8,500	9,184	8.05	0.02	0.03
<i>Third party liability (classes 11,12 and 13)</i>					
Kreditit dhe garancia (klasa 14 dhe 15)	287,800	125,823	(56.28)	0.75	0.40
<i>Credit and suretyship (classes 14 and 15)</i>					
TOTAL	38,454,902	31,351,852	(18.47)	100.00	100.00

Tab. 4. Prime të shkruara bruto dhe dëmet e paguara, 2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Primet e Shkruara Bruto dhe Dëmet e Paguara 2014					
<i>Gross Written Premiums and Paid Claims</i>					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Grupimi sipas Llojit	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
<i>Aggregation type</i>	<i>Value (in Euro)</i>		<i>Change</i>	<i>Share in total value</i>	
			<i>(in %)</i>	<i>(in %)</i>	
Janar - Dhjetor/ January - December	2013	2014	14/13-1	2013	2014
Primi i Shkruar Bruto / Gross Written Premiums					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	2,059,990	2,449,954	18.93	2.59	2.97
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	77,385,884	80,080,181	3.48	97.41	97.03
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-
TOTAL	79,445,873	82,530,136	3.88	100.00	100.00
Dëme të Paguara Bruto / Gross Paid Claims					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	143,775	223,633	55.54	0.37	0.71
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	38,454,902	31,351,852	(18.47)	99.63	99.29
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-
TOTAL	38,598,678	31,575,485	(18.20)	100.00	100.00

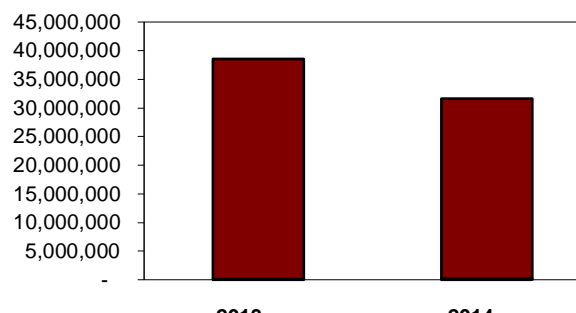
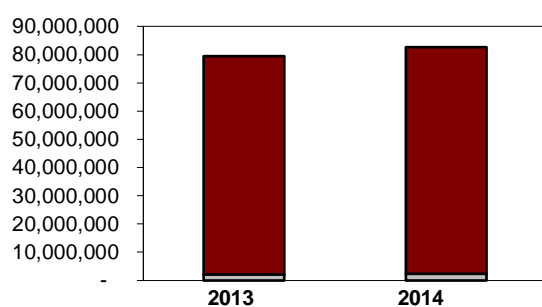
Tab. 5. Numri i kontratave të Lidhura dhe Dëmeve të paguara.2014,

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014).

Numri i Kontratave të Lidhura dhe Dëmeve të Paguara 2014					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Grupimi sipas Llojit	Nr. i kontratave		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January - December	2013	2014	14/13-1	2013	2014
Numri i Kontratave / Number of Policies					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	15,589	24,094	54.56	1.74	2.36
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	878,273	998,005	13.63	98.26	97.64
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-
TOTAL	893,862	1,022,099	14.35	100.00	100.00
Numri i Dëmeve të Paguara / Number of Paid Claims					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	13	190	0.00	0.01	0.15
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	116,670	129,166	10.71	99.99	99.85
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-
TOTAL	116,683	129,356	10.86	100.00	100.00

Primet e Shkruara Bruto 2014

Dëmet e Paguara 2014



■ Aktiviteti i Jo-Jetës / Non Life Insurance ■ Aktiviteti i Jetës / Life Insurance

■ Aktiviteti i Jo-Jetës / Non Life Insurance ■ Aktiviteti i Jetës / Life Insurance

Grafiku.2. Primet e shkruara bruto dhe dëmet e paguara, 2014. Burimi: Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Tab.6. Vlera e dëmeve të paguara të sigurimit të jetës 2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmet e Paguara në Sigurimin e Jetës 2014						
Klasa	Lloji i sigurimeve	Vlera (në euro)		Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
		2013	2014	(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January – December		2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Dëme të paguara Bruto / Gross Paid Claims						
A	Sigurim Jete / Vdekje	143,775	223,633	55.54	100.00	100.00
	Sigurimi i mbijetesës / Pure endowment insurance	-	-			
	Jeta e debitorit / Debtor's life	25,513	6,186	(75.75)	17.74	2.77
	Jeta e kombinuar / Combined life	93,752	174,995	87	65.21	78.25
	Jetë dhe shëndet në udhëtim / Life and health in travel	-	-		-	-
	Jetë në grup / Group life	445	29,963		0.31	13.40

	Jeta e studentit / <i>Student's life</i>	-	-		-	-
	Jeta e nxënësit dhe studentit / <i>Pupil and student's life</i>	-	-		-	-
	Jetë me kursim / <i>Life with savings</i>	-	-		-	-
	Jeta e depositor*it / <i>Depositor's life</i>	-	-		-	-
	Flexi plani / <i>Flexi plan</i>	-	-		-	-
	Plani i pagesave "cash"/ <i>Cash plan</i>	-	-		-	-
	Jeta dhe aksidentet e sportistëve / <i>Sportman's life and accidents</i>	-	-		-	-
	Të tjera / <i>Other</i>	24,066	12,490		16.74	5.59
	Sigurim anuitie / <i>Annuity insurance</i>	-	-		-	-
B	Sigurim i Martesë - Lindjes / <i>Marriage – Birth</i>	-	-		-	-
	Martesa/ <i>Marriage – Birth</i>	-	-		-	-
	Lindja / <i>Birth</i>	-	-		-	-
C	Sigurim jete i lidhur me fonde të investimit (unit linked) / <i>Insurance connected to Investment Funds (Unit Linked)</i>	-	-		-	-
D	Administrimi i fondeve kolektive/ <i>Administration of Collective Funds</i>	-	-		-	-
	TOTAL (A+B+C+D)	143,77	5	223,633	55.54	100.00

Tab. 7. *Primet e shkruara bruto në sigurimin e jo jetës 2014.*

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Primet e shkruara bruto në sigurimin e Jo-Jetës 2014						
				Ndryshimi	Pjesa ndaj totalit	
Klasa	Lloji i sigurimeve	Vlera (në euro)		(në %)	(në %)	
	Janar - Dhjetor/ January - December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Primi i Shkruar Bruto / Gross Written Premiums						
1	Sigurimi i aksidenteve <i>Accidents insurance</i>	484,698	748,138	54.35	0.63	0.93
2	Sigurimi i sëmundjeve <i>Sickness insurance</i>	10,147,016	11,175,257	10.13	13.11	13.96
3	Sigurimi mjeteve tokësore <i>Casco insurance of land vehicles</i>	2,776,688	2,537,426	(8.62)	3.59	3.17
4	Sigurimi i mjeteve lëvizëse <i>Casco insurance of railway rolling stock</i>	-	-			
5	Sigurimi i avionëve <i>Casco insurance of aircraft</i>	-	-			
6	Sigurimi i anijeve <i>Insurance of vessels in see and inland navigation</i>	-	-			
7	Sigurimi mallra në transport <i>Goods- in- transit insurance</i>	52,848	51,212	(3.10)	0.07	0.06
8	Sigurimi nga zjarri dhe forcat e natyrës <i>Insurance against fire and natural forces</i>	2,290,553	2,703,822	18.04	2.96	3.38
9	Sigurimi dëmtime të tjera në pronë <i>Insurance against other damage and loss property</i>	1,505,516	1,955,742	29.91	1.95	2.44
10	Përgjegjësi motorike ndaj palëve të treta <i>Motor third party liability</i>	57,020,247	56,914,733	(0.19)	73.68	71.07

	* MTPL e brendshme / <i>DMTPL</i>	42,672,097	41,030,601	(3.85)	55.14	51.24
	* <i>MTPL+</i> / <i>MTpl+</i>	1,251,551	1,296,829	3.62	1.62	1.62
	* Kufitare / <i>Border</i>	13,096,599	14,587,303	11.38	16.92	18.22
11	Sigurimi i përgjegjësive civile të avionëve <i>Aircraft liability</i>	-	-			
12	Sigurimi i përgjegjësive civile të anijeve <i>Liability for ships</i>	-	-			
13	Sigurimi i përgjegjësive civile të përgjithshme <i>General</i> <i>liability insurance</i>	1,240,230	1,403,411	13.16	1.60	1.75
14	Sigurimi i kreditit <i>Credit insurance</i>	6,421	16,802	161.69	0.01	0.02
15	Sigurimi i garancive <i>Suretyship</i>	1,861,668	2,573,639	38.24	2.41	3.21
	TOTAL	77,385,884	80,080,181	3.48	100.00	100.00

-Tab. 8. Numri i policave të sigurimit jo-jetë, 2014. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Numri i Policave në Sigurimin e Jo-Jetës 2014						
				Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Klasa	Lloji i sigurimeve	Numri i policave		(në %)	(në %)	
	Janar - Dhjetor/ January – December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Numri i Policave / Number of Policies						
1	Sigurimi i aksidenteve <i>Accidents insurance</i>		5,361			
2	Sigurimi i sëmundjeve <i>Sickness insurance</i>		135,937			
3	Sigurimi mjeteve tokësore <i>Casco insurance of land vehicles</i>		6,937			
4	Sigurimi i mjeteve lëvizëse <i>Casco insurance of railway rolling stock</i>		-			
5	Sigurimi i avionëve <i>Casco insurance of aircraft</i>		-			
6	Sigurimi i anijeve <i>Insurance of vessels in sea and inland navigation</i>		-			
7	Sigurimi mallra në transport <i>Goods- in- transit insurance</i>		47			
8	Sigurimi nga zjarri dhe forcat e natyrës <i>Insurance against fire and natural forces</i>		3,537			
9	Sigurimi dëmtime të tjera në pronë <i>Insurance against other damage and loss property</i>		1,150			
10	Përgjegjësi motorrike ndaj palëve të treta <i>Motor third party liability</i>		820,907			

	* MTPL e brendshme / <i>DMTPL</i>		291,238			
	* <i>MTPL+</i> / <i>MTpl+</i>		41,110			
	* Kufitare / <i>Border</i>		488,559			
11	Sigurimi i përgjegjësive civile të avionëve <i>Aircraft liability</i>		-			
12	Sigurimi i përgjegjësive civile të anijeve <i>Liability for ships</i>		-			
13	Sigurimi i përgjegjësive civile të përgjithshme <i>General liability insurance</i>		918			
14	Sigurimi i kreditit <i>Credit insurance</i>		1,683			
15	Sigurimi i garancive <i>Suretyship</i>		21,528			
	TOTAL		998,005			

Tab.9. Primet e shkruara bruto nga kompanitë e sigurimeve të jo-jetës, 2014.

Burimi (Banka Qendrore e Kosovës, 2014).

Primet e shkruara bruto nga kompanitë e sigurimeve të Jo-Jetës 2014					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Shoqëria e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January – December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Primi i Shkruar Bruto / Gross Written Premiums					
Croatia	3,932,033	3,912,265	(0.50)	5.08	4.89
Dardania	11,947,706	10,764,183	(9.91)	15.44	13.44
Elsig Grawe	7,855,621	7,750,283	(1.34)	10.15	9.68
Illyria	9,309,423	8,822,232	(5.23)	12.03	11.02
Insig	5,939,697	4,194,094	(29.39)	7.68	5.24
Kosova e Re	6,533,020	8,284,750	26.81	8.44	10.35
Sigal UGA	10,912,741	12,423,370	13.84	14.10	15.51
SigKos	3,136,099	3,456,283	10.21	4.05	4.32
Sigma VIG	8,915,952	11,081,091	24.28	11.52	13.84

Siguria	8,903,591	9,391,630	5.48	11.51	11.73
TOTAL	77,385,884	80,080,181	3.48	100.00	100.00
Ndarja e tregut - Sigurimi i Jo-Jetës / Market share - Non life insurance					

Tab. 10.. Dëmet e Paguara dhe Numri i Dëmeve të Paguara te Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës.

Burimi: (Banka, 2014) Qëndrore e Kosovës

Dëmet e Paguara dhe Numri i Dëmeve të Paguara nga Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës 2014							
<i>Claims Paid and Number of Claims Paid from Non Life Insurance Companies</i>							
					Ndryshimi	Pjesa	ndaj
					i	Totalit	
Kompania e sigurimeve	Numri	Vlera (në Euro)	Numri	Vlera (në Euro)	vlerës (në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January – December		2013		2014	14/ 13-1	2013	2014
Dëme të paguara Bruto dhe Numri i Dëmeve / Gross Claims Paid and Number of Claims Paid							
Croatia	1,176	880,534	1,274	989,332	12.36	0.99	3.16
Dardania	36,318	5,620,712	24,866	4,369,346	(22.26)	19.25	13.94

Elsig Grawe	2,203	2,149,875	2,054	1,840,670	(14.38)	1.59	5.87
Illyria	21,582	4,875,531	17,46 1	3,737,588	(23.34)	13.52	11.92
Insig	2,110	2,833,651	1,370	1,710,414	(39.64)	1.06	5.46
Kosova e Re	1,604	1,932,221	2,442	2,214,654	14.62	1.89	7.06
Sigal UGA	19,825	3,063,664	31,86 6	4,369,936	42.64	24.67	13.94
SigKos	639	634,422	614	472,201	(25.57)	0.48	1.51
Sigma VIG	16,679	7,523,274	25,30 1	2,995,614	(60.18)	19.59	9.55
Siguria	10,996	3,810,188	18,74 2	4,450,743	16.81	14.51	14.20
BKS-	3,538	5,130,830	3,176	4,201,354	(18.12)	2.46	13.40
TOTAL	116,670	38,454,902	129,1 66	31,351,852	(18.47)	100.0 0	100.0 0

Tab. 11. Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës 2014				
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)			Pesha specifike (në %) e sigurimeve vullnetare kundrejt totalit sipas kompanive
	Sigurime të detyrueshme	Sigurime vullnetare	Total	
Janar - Dhjetor/ January – December				
Sigurimet e detyrueshme dhe vullnetare / Compulsory and voluntary insurance				
Croatia	3,557,715	354,550	3,912,265	9.06
Dardania	7,431,616	3,332,567	10,764,183	30.96
Elsig Grawe	6,699,266	1,051,017	7,750,283	13.56
Illyria	5,825,740	2,996,492	8,822,232	33.97
Insig	3,679,049	515,045	4,194,094	12.28
Kosova e Re	7,075,264	1,209,486	8,284,750	14.60
Sigal UGA	6,948,110	5,475,260	12,423,370	44.07
SigKos	2,840,962	615,322	3,456,283	17.80
Sigma VIG	6,135,059	4,946,032	11,081,091	44.63
Siguria	6,721,951	2,669,678	9,391,630	28.43
Total	56,914,733	23,165,448	80,080,181	28.93

Tab. 12. Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike 2014						
	Vlera (në Euro)					
Kompania e sigurimeve <i>Insurance company</i>	MTPL e brendshme <i>DMTPL</i>	M Tpl+	Kufitare <i>Border</i>	Kasko <i>Casco</i>	Mallrat Transport	Total
Janar - Dhjetor/ January – December						
Primi i Shkruar Bruto / Gross written Premiums						
Croatia	2,025,122	67,329	1,465,265	128,308	-	3,686,023
Dardania	5,848,871	190,398	1,392,346	740,690	1,375	8,173,680
Elsig Grawe	5,088,545	150,990	1,459,731	67,311	-	6,766,577
Illyria	4,250,940	164,707	1,410,094	468,490	2,112	6,296,342
Insig	2,139,286	60,354	1,479,409	23,597	-	3,702,646
Kosova e Re	5,412,619	193,670	1,468,975	229,839	-	7,305,104
Sigal UGA	5,273,707	174,363	1,500,040	550,245	23,613	7,521,969
SigKos	1,337,936	39,720	1,463,306	45,982	-	2,886,943
Sigma VIG	4,534,216	115,863	1,484,981	142,350	16,594	6,294,003

Siguria	5,119,360	139,435	1,463,156	140,615	7,518	6,870,084
Total	41,030,601	1,296,829	14,587,303	2,537,426	51,212	59,503,371

Tab. 13. *Primet e Shkruara Bruto te Sigurimet e Aksidenteve dhe Shëndetit.*

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2014					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January - December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Primi i Shkruar Bruto / Gross Written Premiums					
Croatia	40,023	25,119	(37.24)	0.38	0.21
Dardania	2,969,272	2,248,473	(24.28)	27.93	18.86
Elsig Grawe	586,988	651,137	10.93	5.52	5.46
Illyria	2,182,957	2,027,718	(7.11)	20.53	17.01
Insig	48,314	9,082	(81.20)	0.45	0.08
Kosova e Re	31,208	80,523	158.02	0.29	0.68
Sigal UGA	1,891,055	2,661,230	40.73	17.79	22.32
SigKos	77,920	75,060	(3.67)	0.73	0.63
Sigma VIG	1,542,545	2,255,754	46.24	14.51	18.92
Siguria	1,261,433	1,889,296	49.77	11.86	15.85
TOTAL	10,631,714	11,923,395	12.15	100.00	100.00

Tab. 14. . Dëmet e Paguara te Sigurimet e Aksidenteve dhe Shëndetit.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmet e Paguara te Sigurimet e Aksidenteve dhe Shëndetit 2014					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor/ January - December	2013	2014	14/ 13-1	2013	2014
Dëme të Paguara Bruto / Gross Paid Claims					
Croatia	1,114	1,831	64.37	0.01	0.02
Dardania	2,635,806	1,777,831	(32.55)	34.62	20.93
Elsig Grawe	8,101	13,505	66.72	0.11	0.16
Illyria	2,108,069	1,571,431	(25.46)	27.69	18.50
Insig	42,463	30	(99.93)	0.56	0.00
Kosova e Re	3,040	60,411	1887.08	0.04	0.71
Sigal UGA	1,242,128	1,918,335	54.44	16.31	22.58
SigKos	44,946	28,856	(35.80)	0.59	0.34
Sigma VIG	994,693	1,527,024	53.52	13.06	17.97
Siguria	533,074	1,596,135	199.42	7.00	18.79
TOTAL	7,613,433	8,495,389	11.58	100.00	100.00

Tab. 15. Dëmi Mesatar i Paguar në Sigurimin e Jetës dhe Jo-Jetës.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmi Mesatar i Paguar në Sigurimin e Jetës dhe Jo-Jetës 2014			
			Ndryshimi
Grupimi sipas Llojit	Vlera (në Euro)		(në %)
			<i>(in %)</i>
Janar - Dhjetor/ January – December	2013	2014	14/13-1
Dëmi Mesatar / Average Claim			
Aktiviteti i Jetës / Life Insurance		1,177	82.90
Aktiviteti i Jo-Jetës / Non-Life Insurance		243	0.00
TOTAL		1,420	82.90

Tab. 16.. Dëmi Mesatar i Paguar në grupet e Sigurimeve të Jo-Jetës.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmi Mesatar i Paguar në grupet e Sigurimeve të Jo-Jetës 2014			
			Ndryshimi
Lloji i sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)
<i>Type of insurance</i>	<i>Value (in Euro)</i>		<i>Change</i>
			<i>(in %)</i>
Janar - Dhjetor/ January – December	2013	2014	14/13-1
Dëmi Mesatar / Average Claim			
Aksidentet dhe shëndeti		80	
Motorike / Motor insurance		967	
Sigurimi i përgjegjësive civile të përgjithshme		3,061	
Kreditit dhe garancia		7,864	
Pronë të tjera		1,797	
TOTAL		243	

Tab. 17. Dëmi mesatar i paguar në sigurimin motorik. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2014)

Dëmi mesatar i paguar në sigurimin motorik 2014			
			Ndryshimi
	Vlera (në Euro)		(në %)
Dëmi mesatar / Average Claim			
* Kasko / Casco		563	
* MTPL e brendshme / DMTPL		981	
* M TPL+ / M TPL+		3,306	
* Kufitare		1,311	
TOTAL			

- **Performanca e kompanive sipas Primeve dhe Dëmeve për periudhën 2014-2018**

Periudha 2014 deri 2018 karakterizohet me lëkundje të ndjeshme sipas primeve të shkruara, në raport me vitin 2013 dhe vitet më parë. Rezultatet e nxjerra më lart janë të dhëna statistikore për secilën kompani veç e veç, që tregon pjesëmarrjen e kompanive siguroese në tregun e sigurimeve të Kosovës, si dhe performancën e tyre në raport me arkëtimin e primeve dhe pagesën e dëmeve. Në vitin 2014 e më tej, kompanitë siguroese kanë qenë më të pranishme në pagesën e dëmeve (numrin e rasteve të kompenzuara dhe vlerë e shprehur në euro), në raport me periudhën pararendëse.

Nga treguesit e sipërm vihet re se dëmet e paguara në raport me primin bruto të shkruar për produktin Tpl dhe Tpl+, kanë shënuar një tendencë rënieje si rezultat i trendit më të lartë të primeve në krahasim me dëmet e paguara. Gjithashtu, një tendencë rënieje të këtij treguesi

për këtë periudhë është shënuar edhe tek produktet vullnetare, duke rritur kështu hapësirën ndërmjet primeve të arkëtuara dhe dëmeve të paguara.

- *Zhvillimet e përgjithshme në tregun e sigurimeve në fund të*

periudhës hulumtuese për vitin 2018

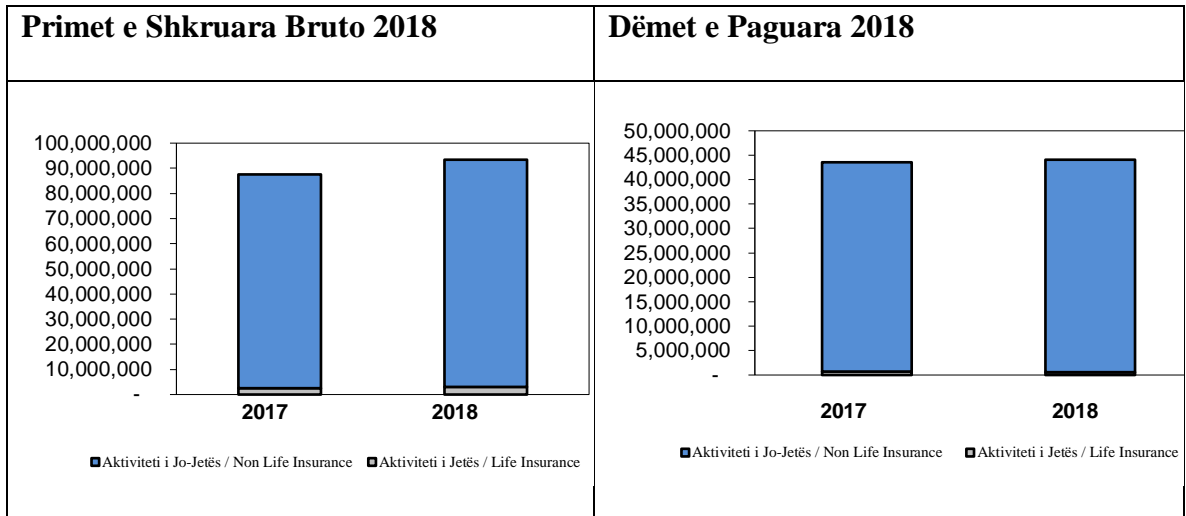
Në janar - dhjetor 2018 tregu i sigurimeve ka pësuar një rritje prej 6.89%. Vëllimi i primeve të shkruara bruto është rritur me 6,027,426 euro, duke arritur shifrën 93,474,947 euro. Numri i kontratave arriti në 1,082,735, duke shënuar një rritje me 5.23% krahasuar me periudhën Janar - Dhjetor 2017. Vëllimi i primeve të shkruara bruto në veprimtarinë e jo-Jetës arriti shifrën 90,523,914 euro, duke shënuar një rritje në masën 6.60% krahasuar me periudhën Janar - Dhjetor 2017. Numri i kontratave në sigurimin e jo-Jetës kapi shifrën 1,073,722, duke shënuar rritje prej 4.92% krahasuar me periudhën Janar - Dhjetor 2017. Vëllimi i primeve të shkruara bruto në veprimtarinë e Jetës kapi shifrën 2,951,033 euro duke shënuar një rritje në masën 16,73% krahasuar me periudhën Janar - Dhjetor 2017. Numri i kontratave në sigurimin e Jetës arriti në 9,013, duke shënuar një rritje në masën 62.13% krahasuar me periudhën Janar - Dhjetor 2017. Gjatë periudhës Janar - Dhjetorit 2018, janë paguar dëme gjithsej 44,112,734 euro, ose 1.20% më shumë se gjatë periudhës Janar - Dhjetor 2017. Numri i dëmeve të paguara në periudhën Janar - Dhjetor 2018 është ulur në 542 dhe arriti shifrën 139,642 nga të cilat 139,356 dëme janë paguar nga kompanitë e sigurimeve të Jo-Jetës dhe 286 nga kompanitë e sigurimeve të Jetës (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018).

Tab. 18. Numri i kontratave të lidhura dhe dëmeve të paguara 2018.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Numri i kontratave të lidhura dhe dëmeve të paguara 2018					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Grupimi sipas Llojit	Nr. i kontratave		(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor / January - December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Numri i Kontratave					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	5,559	9,013	62.13	0.54	0.83
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	1,023,369	1,073,722	4.92	99.46	99.17
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-
TOTAL	1,028,928	1,082,735	5.23	100.00	100.00
Numri i Dëmeve të Paguara					
Aktiviteti i Jetës / <i>Life Insurance</i>	388	286	(26.29)	0.28	0.21
Aktiviteti i Jo-Jetës / <i>Non Life Insurance</i>	139,796	139,356	(0.31)	99.72	99.80
Veprimtaria e risigurimeve / <i>Reinsurance accepted</i>				-	-

TOTAL	140,184	139,642	(0.39)	100.00	100.00
--------------	----------------	----------------	---------------	---------------	---------------



Grafiku.3. Primet e Shkruara Bruto 2018 dhe Dëmet e Paguara 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Tab. 19. Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Jetës 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Jetës 2018						
<i>Gross Written Premiums in Life Insurance</i>						
				Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Klasa	Lloji i sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
	Janar - Dhjetor / January - December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Primi i Shkruar Bruto						
A	Sigurim Jete/Vdekje	2,528,177	2,951,033	16.73	100.00	100.00
	Sigurimi i mbijetesës/ <i>Pure endowment insurance</i>	-	-		0.00	0.00
	Jeta e debitorit/ <i>Debtor's life</i>	445,305	605,927	36.07	17.61	20.53

	Jeta e kombinuar/ <i>Combined life</i>	1,699,280	2,150,118	26.53	67.21	72.86
	Jetë dhe shëndet në udhëtim/ <i>Life and health in travel</i>	-	-		0.00	0.00
	Jetë në grup/ <i>Group life</i>	121,543	121,383	(0.13)	4.81	4.11
	Jeta e studentit / <i>Student's life</i>	-	5,361		0.00	0.18
	Jeta e nxënësit dhe studentit / <i>Pupil and student's life</i>	-	-		0.00	0.00
	Jetë me kursim / <i>Life with savings</i>	75,888	64,226	(15.37)	3.00	2.18
	Jeta e depozitorit / <i>Depositor's life</i>	-	4,019		0.00	0.14
	Flexi plani / <i>Flexi plan</i>	-	-		0.00	0.00
	Plani i pagesave "cash"/ <i>Cash plan</i>	-	-		0.00	0.00
	Jeta dhe aksidentet e sportistëve / <i>Sportman's life and accidents</i>	-	-		0.00	0.00
	Të tjera / <i>Other</i>	186,161	-	(100.00)	7.36	0.00
	Sigurim anuitie / <i>Annuity insurance</i>	-	-			
B	Sigurim i Martesë - Lindjes / <i>Marriage - Birth</i>	-	-			
	Martesa/ <i>Marriage - Birth</i>	-	-			
	Lindja / <i>Birth</i>	-	-			
C	Sigurim jete i lidhur me fonde të investimit (unit linked) / <i>Insurance connected to Investment Funds (Unit Linked)</i>	-	-			

D	Administrimi i fondeve kolektive/Administration of Collective Funds	-	-			
	TOTAL (A+B+C+D)	2,528,177	2,951,033	16.73	100.00	100.00

Tab. 20.. Dëmet e Paguara në Sigurimin e Jetës 2018. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Dëmet e Paguara në Sigurimin e Jetës 2018						
				Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Klasa	Lloji i sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
	Janar - Dhjetor / January – December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Dëme të paguara Bruto						
A	Sigurim Jete/Vdekje	746,067	533,684	- 28.47	100.00	100.00
	Sigurimi i mbijetesës/ <i>Pure endowment insurance</i>	-	-		0.00	0.00
	Jeta e debitorit/ <i>Debtor's life</i>	20,000	71,600	258.00	2.68	13.42
	Jeta e kombinuar/ <i>Combined life</i>	536,557	431,340	(19.61)	71.92	80.82
	Jetë dhe shëndet në udhëtim/ <i>Life and health in travel</i>	-	-		0.00	0.00
	Jetë në grup/ <i>Group life</i>	788	15,530	1871.36	0.11	2.91
	Jeta e studentit / <i>Student's life</i>	-	-		0.00	0.00
	Jeta e nxënësit dhe studentit / <i>Pupil and student's life</i>	-	-		0.00	0.00
	Jetë me kursim / <i>Life with savings</i>	-	15,213		0.00	2.85

	Jeta e depozitorit / <i>Depositor's life</i>	-	-		0.00	0.00
	Flexi plani / <i>Flexi plan</i>	-	-		0.00	0.00
	Plani i pagesave "cash"/ <i>Cash plan</i>	-	-		0.00	0.00
	Jeta dhe aksidentet e sportistëve / <i>Sportman's life and accidents</i>	-	-		0.00	0.00
	Të tjera / <i>Other</i>	188,722	-	(100.00)	25.30	0.00
	Sigurim anuitie / <i>Annuity insurance</i>	-	-			
B	Sigurim i Martesës - Lindjes / <i>Marriage - Birth</i>	-	-			
	Martesa/ <i>Marriage – Birth</i>	-	-			
	Lindja / <i>Birth</i>	-	-			
C	Sigurim jete i lidhur me fonde të investimit (unit linked) / <i>Insurance connected to Investment Funds (Unit Linked)</i>	-	-			
D	Administrimi i fondeve kolektive/<i>Administration of Collective Funds</i>	-	-			
	TOTAL (A+B+C+D)	746,067	533,684	(28.47)	100.00	100.00

Tab.21. Primet e Shkruara Bruto dhe Dëmet e Paguara nga Kompanitë e Sigurimeve të Jetës 2018.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Primet e Shkruara Bruto dhe Dëmet e Paguara nga Kompanitë e Sigurimeve të Jetës 2018							
					Ndryshi mi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Nr.	Vlera (në Euro)	Nr.	Vlera (në Euro)	(në %)	(në %)	
Janar - Dhjetor / January - December		2017		2018	18/17-1	2017	2018
Primi i Shkruar Bruto							
Ilyria Life	833	1,705,366	1,51 9	2,094,536	22.82	67.45	70.98
Grawe Life	109	186,161	-	-	(100.00)	7.36	0.00
Sigal Kosova Life	4617	636,650	7,49 4	856,497	34.53	25.18	29.02
TOTAL	5,559	2,528,177	9,01 3	2,951,033	16.73	100.00	100.00
Kompania e sigurimeve	Nr.	Vlera (në Euro)	Nr.	Vlera (në Euro)	Ndryshi mi i vlerës (në %)	Pjesa ndaj Totalit (në %)	
Janar - Dhjetor / January - December		2017		2018	18/17-1	2017	2018
Dëme të paguara Bruto dhe Numri i Dëmeve							

Ilyria Life	271	536,654	266	431,340	(19.62)	71.93	80.82
Grawe Life	109	188,625	-	-	(100.00)	25.28	0.00
Sigal Kosova Life	8	20,788	20	102,343	392.32	2.79	19.18
TOTAL	388	746,067	286	533,684	(28.47)	100.00	100.00

Tab. 22. Primet e Shkruara Bruto nga Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Primet e Shkruara Bruto nga Kompanitë e Sigurimeve të Jo-Jetës					
<i>Gross Written Premiums by Non Life Insurance Companies</i>					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
			(in %)	(in %)	
Janar - Dhjetor / January - December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Primi i Shkruar Bruto					
Dukagjini	4,593,020	6,652,139	44.83	5.41	7.35
Eurosig	11,830,140	10,838,729	(8.38)	13.93	11.97
Elsig	8,187,638	7,902,668	(3.48)	9.64	8.73

Illyria	8,298,017	9,365,254	12.86	9.77	10.35
Insig	5,550,364	5,917,461	6.61	6.54	6.54
Kosova e Re	5,068,908	5,513,468	8.77	5.97	6.09
Prisig	6,942,224	7,658,854	10.32	8.18	8.46
Scardian	7,357,441	8,710,199	18.39	8.66	9.62
Sigal UGA	9,559,601	10,529,101	10.14	11.26	11.63
SigKos	2,136,345	1,832,981	(14.20)	2.52	2.02
Sigma VIG	9,225,038	10,209,778	10.67	10.86	11.28
Siguria	6,170,608	5,393,283	(12.60)	7.27	5.96
TOTAL	84,919,344	90,523,914	6.60	100.00	100.00

Tab.23. Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës 2018.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Ndarja e Tregut në Sigurimet e Detyrueshme dhe Vullnetare të Jo-Jetës 2018				
	Vlera (në Euro)			
Kompania e sigurimeve	Sigurimet e detyrueshme	Sigurimet vullnetare	Total	Pesha specifike (në %) e sigurimeve vullnetare kundrejt totalit sipas kompanive
Janar - Dhjetor / January - December				2018
Sigurimet e detyrueshme dhe vullnetare				
Dukagjini	6,074,006	578,134	6,652,139	8.69
Eurosig	5,002,899	5,835,830	10,838,729	53.84
Elsig	5,684,987	2,217,681	7,902,668	28.06
Illyria	3,445,305	5,919,948	9,365,254	63.21
Insig	4,824,458	1,093,003	5,917,461	18.47
Kosova e Re	3,911,426	1,602,042	5,513,468	29.06
Prisig	6,007,651	1,651,203	7,658,854	21.56

Scardian	6,227,109	2,483,090	8,710,199	28.51
Sigal UGA	5,402,542	5,126,559	10,529,101	48.69
SigKos	1,160,004	672,977	1,832,981	36.71
Sigma VIG	4,744,444	5,465,334	10,209,778	53.53
Siguria	3,574,881	1,818,402	5,393,283	33.72
Total	56,059,711	34,464,203	90,523,914	38.07

Tab. 24. Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike. Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Ndarja e Tregut në Sigurimet Motorike						
	Vlera (në Euro)					
Kompania e sigurimeve	MTPL e brendshme	M Tpl+	Kufitare	Kasko	Mallrat Transport	Total
Janar - Dhjetor / January – December						2018
Primi i Shkruar Bruto						
Dukagjini	5,042,550	218,413	813,042	288,548	112	6,362,665
Eurosig	4,219,629	207,738	575,532	392,484	35,814	5,431,197

Elsig	4,656,279	241,356	787,352	306,420	5,279	5,996,686
Illyria	2,816,785	175,418	453,103	669,930	-	4,115,236
Insig	3,938,447	230,961	655,051	233,180	3,000	5,060,638
Kosova e Re	3,211,922	180,103	519,401	201,405	6,130	4,118,961
Prisig	4,940,347	264,946	802,358	407,911	-	6,415,562
Scardian	5,064,951	320,149	842,008	437,387	1,807	6,666,303
Sigal UGA	4,429,526	233,747	739,269	953,324	97,518	6,453,384
SigKos	940,968	58,210	160,826	86,066	-	1,246,070
Sigma VIG	3,940,321	160,347	643,776	536,702	8,391	5,289,537
Siguria	2,901,417	172,921	500,543	113,705	500	3,689,085
Total	46,103,139	2,464,309	7,492,263	4,627,062	158,552	60,845,325

Tab. 25. Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018.

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
			<i>(in %)</i>	<i>(in %)</i>	
Janar - Dhjetor / January - December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Primi i Shkruar Bruto					
Dukagjini	17,593	48,427	175.27	0.10	0.25
Eurosig	5,516,479	5,060,481	(8.27)	30.85	26.52
Elsig	1,471,540	1,084,377	(26.31)	8.23	5.68
Illyria	3,734,347	4,545,274	21.72	20.88	23.82
Insig	455,562	581,484	27.64	2.55	3.05
Kosova e Re	1,034,163	944,273	(8.69)	5.78	4.95
Prisig	227,403	321,112	41.21	1.27	1.68
Scardian	1,061,426	1,563,954	47.34	5.94	8.20

Sigal UGA	1,841,068	2,185,566	18.71	10.30	11.45
SigKos	84,778	66,368	(21.72)	0.47	0.35
Sigma VIG	1,574,892	2,101,318	33.43	8.81	11.01
Siguria	863,379	580,570	(32.76)	4.83	3.04
TOTAL	17,882,630	19,083,203	6.71	100.00	100.00

Tab.26. Dëmet e Paguara në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018

Burimi: (Banka Qëndrore e Kosovës, 2018)

Dëmet e Paguara në Sigurimin e Aksidenteve dhe Shëndetit 2018					
			Ndryshimi	Pjesa ndaj Totalit	
Kompania e sigurimeve	Vlera (në Euro)		(në %)	(në %)	
			(in %)	(in %)	
Janar - Dhjetor / January - December	2017	2018	18/17-1	2017	2018
Dëme të Paguara Bruto					
Dukagjini	984	1,304	32.47	0.01	0.01
Eurosig	3,597,483	3,163,002	(12.08)	38.04	30.65

Elsig	11,501	37,220	223.62	0.12	0.36
Illyria	2,179,225	3,003,967	37.85	23.04	29.11
Insig	202,195	339,011	67.67	2.14	3.29
Kosova e Re	937,096	738,034	(21.24)	9.91	7.15
Prisig	14,267	59,083	314.14	0.15	0.57
Scardian	217,726	597,740	174.54	2.30	5.79
Sigal UGA	1,275,947	1,087,613	(14.76)	13.49	10.54
SigKos	47,031	26,213	(44.26)	0.50	0.25
Sigma VIG	645,321	983,725	52.44	6.82	9.53
Siguria	329,385	281,994	(14.39)	3.48	2.73
TOTAL	9,458,161	10,318,905	9.10	100.0	100.0

4.5.1. Marketingu dhe elementet e marketingut në tregun e sigurimeve

Gërshetimi i ofertës dhe kërkesës për produktet e sigurimeve nuk do të mund të mendohej pa një mekanizëm rregullues. Rregullatori kryesor është tregu. Tregu i sigurimeve është një ndër tregjet më të zhvilluara dhe më të fuqishme në botë. Karakteristikë e këtij tregu u është se rritja e numrit të të siguruarve nuk ndikon shumë në zbritjen apo rritjen e tarifave. “Marketingu mund të përkufizohet si proces i planifikimit dhe realizimit të konceptit, politikës së çmimeve, promocionit dhe shpërndarjes së ideve, pasurive dhe shërbimeve për shkak të shkëmbimit, i cili përmbush qëllimet individuale dhe të organizatës”.

Strategjia e marketingut operacionalizohet përmes segmentimit dhe zgjedhjes së tregjeve të dëshiruara, që nënkupton procesin e ndarjes së tregut të përgjithshëm të sigurve në grupe homogjene të të siguruarve, të cilët ndërmjet tyre dallohen sipas nevojave të tyre, prandaj zgjedhin segmente, për të cilat sigurve do të ofrojnë shërbimet e tyre. Kur flitet për marketingun në sigurime atëherë mendohet marketingu si disiplinë shkencore dhe kuptohet si koncept i punës në fushën e sigurimeve. Një qasje e tillë kërkon ndërtimin e një strategjie unike të marketingut, gjithëpërfshirëse dhe integruese në fushën e sigurimeve.

Shfrytëzimi i konceptit marketing në tregun e sigurimeve është kërkimi i tregut të sigurimeve duke e përkufizuar si sinonim të kërkimit të marketingut. Në tregun e sigurimeve, më së shpeshti hulumtohet:

1. Kapaciteti i tregut;
2. Gama e produkteve që ofron tregu i sigurimeve;

3. Mundësitë e zhvillimit të tregut;
4. Shpërndarja;
5. Çmimet që formohen dhe do të formoheshin në treg.

Specifika e tregut të sigurimeve qëndron në atë se prodhimi në sigurime krijohet me vetë lidhjen e kontratës mbi sigurimin, që njëkohësisht nënkupton shitjen e atij produkti. Për këtë arsye, thuhet se fusha e sigurimeve është specifike kur merret parasysh veprimtaria e tyre ekonomike dhe sipas produkteve (shërbimeve) që ofron siguruuesi (kompania siguruuese) në tregun siguruues. Kompania e sigurimeve- siguruuesi, në këtë rast shet “sigurinë”, të cilën i siguruari gjatë afarizmit të tij e realizon me përmbushjen e detyrimeve të marra tek ato subjekte ekonomike tek të cilat është realizuar rasti i siguar. Në dallim nga prodhuesit e tjerë të mallrave, në sigurime nuk ekziston mundësia e krijimit të stoqeve të produkteve. Siguruuesi p.sh., nuk mund të prodhojë për tregun 10.000 polica të “lira”, nëse supozohet se ky është kapaciteti i tij, ashtu siç mund të jetë prodhuesi i një malli tjetër. Por, siguruuesi mund të zgjerojë shitjen drejtpërsëdrejti në madhësinë e kërkuar. Në praktikën e sigurimeve, segmentimi i tregut realizohet nga aspektet gjeografike, demografike, ekonomike dhe nga aspektet e tjera, përkatësisht nga kriteret e tjera. Secili nga këto kriteret ka karakteristikat e veta, dhe për këtë arsye edhe përkufizohet në mënyrë të posaçme, në mënyrë që të shfrytëzohet në segmentimin e tregut të sigurimeve. E gjithë kjo bëhet që të realizohet dobia praktike nga segmentimi i tregut, në mënyrë që shërbimet e siguruara të ofrohen sipas standardeve. Nuk është e rastësishme që thuhet se një marketing i shëndetshëm është

vendimtar për çdo kompani., sepse më shumë se çdo biznes tjetër merret me klientët (Kotler & Armstrong, 2013).

- *Elementet e marketingut në tregun e sigurimeve*

Tregu i sigurimeve është specifik sepse produktet që shiten dhe vetë konsumatorët janë specifikë. Marketingun në tregun e sigurimeve e përbëjnë katër elemente thelbësore:

- Produktet
- Çmimi
- Shpërndarja
- Promocioni

Produktet

Produkti është elementi kyç në ofertën e përgjithshme të tregut (Kotler & Armstrong, 2013). Produktet përkufizohen si çdo gjë që mund t'i ofrohet një tregu për ta pasur në vëmendje për zotërim, për përdorim apo për konsum, që mund të kënaqë një kërkesë a një nevojë. Produktet mund të përfshijnë më shumë se një objektiv, prandaj në një kuptim të gjerë, produktet përfshijnë edhe shërbimet, ngjarjet, personat, vendet, dhe organizatat (Kotler & Armstrong, 2013). Produktet e sigurimeve në vendet e rajonit janë homogjene, çdo futje e ndonjë produktit të ri në treg kërkon zhvillimin e një strategjie afatgjate, sepse produktet e sigurimeve kanë kosto të lartë të shpenzimeve. Bindjet e konsumatorëve për këto produkte janë bindje afatgjata. Bindja e konsumatorëve për blerjen e këtyre produkteve kërkon

besueshmërinë, që paraqet një ndër komponentët kryesorë në tregun e sigurimeve. Gama e produkteve siguroese është mjaft e gjerë. Supozohet se deri më tani janë mbi 90 produkte siguroese në vendet me një zhvillim të lartë të fushës së sigurimeve sipas standardeve të kërkuara ndërkombëtare, ndërsa vendet me një zhvillim më të ulët kanë produkte homogjene sigurimesh. Kjo vjen sepse futja e produkteve të reja ka kosto shumë të lartë.

Çmimi

Komponenti më i rëndësishëm në tregun e sigurimeve është çmimi i shërbimit apo produktit që ofron siguresi. Në kuptimin më të ngushtë, çmimi është sasia e parasë së kërkuar për një produkt apo shërbim, ndërsa në kuptimin më të gjerë, çmimi është shuma e të gjitha vlerave që japin klientët (Kotler & Amstrong, 2013). Për të menaxhuar një risk të marrë duhen zotëruar mjete. Kompanitë e sigurimeve i sigurojnë mjetet nga çmimi i policës, e cila në vetvete përmban tarifën funksionale dhe pjesën e cila shërben për mbulimin e shpenzimeve të regjisë. Për caktimin e çmimit duhet ditur se çfarë shërben si bazë për llogaritjen e tij. Tarifa neto (pure Premium) apo funksionale është pjesë e tarifës, e cila do të mbulonte humbjet dhe shpenzimet rreth vlerësimit të humbjeve. Tarifa bruto (gross rate) përfshin tarifën neto apo funksionale si dhe shpenzimet e regjisë apo operative.

Kuota është çmimi për njësi sigurimi. Njësia e sigurimeve mund të jetë mjaft e ndërlikuar, pavarësisht se për cilin produkt sigurimi është fjala, p.sh. në sigurimin prej zjarrit njësia mund të jetë shtëpia apo 150,000.00 euro mbulim, ndërsa njësia matëse e prodhimit do të jetë vlera shitëse e prodhimit për atë njësi, e cila sigurohet. Tek sigurimi i automjeteve njësia e sigurimeve është vetura e siguruar për një vit. Gjatë përcaktimit të kuotës duhet të kihet

parasysh që nga njëra anë të joshen konsumatorët e nga ana tjetër duhet të kihet parasysh përcaktimi i tarifës, sepse tarifa e ulët mund ta çojë kompaninë e sigurimeve në falimentim. Prandaj, për të caktuar çmimin e një police sigurimi, angazhohen ekspertë të fushave të ndryshme, duke përdorur metoda të ndryshme statistikore, llogaritë e probabilitetit, analiza dinamike, metodat të cilat janë të pakapshme për konsumatorin.

Shpërndarja

Shpërndarja e produkteve të sigurimeve bëhet përmes kanaleve direkte dhe indirekte. Kanalet direkte në tregun e sigurimeve janë vetë siguruesit, të cilët hartojnë politika strategjike afatgjata për sigurimin dhe zhvillimin e tregut, duke përdorur metoda të ndryshme nga propaganda ekonomike, publiciteti ekonomik, etj. Për të qenë siguruesi sa ma afër konsumatorit përdor kanale indirekte për shpërndarjen e produkteve, duke shfrytëzuar agjentët e shumtë, brokerët, etj.

Publiciteti

Është proces i komunikimit ndërmjet siguruesve dhe konsumatorëve me qëllim krijimin e një bindjeje pozitive për produktet dhe shërbimet që ofron tregu i sigurimeve. Publiciteti është procesi permanent i komunikimit të siguruesve dhe konsumatorëve ekzistues dhe atyre potencialë. Sipas Kotlerit “publiciteti përfshin të gjitha mjetet e sistemit të marketingut, detyrë e të cilëve është komunikimi me blerësit potencialë”. Krahas ofertës më tërheqëse, shitja e produkteve të sigurimeve varet shpesh edhe nga komunitetet e ndryshme, qoftë të jashtme apo të brendshme. Komunikimi i mirë i kompanisë siguroese me konsumatorin shton besimin, sepse konsumatori do të ketë shumë më tepër njohuri se nga kush do të blejë

shërbimet. Kompanitë që kanë rankim më të lartë dhe traditë, sigurisht do të kenë shitje më të madhe të produkteve, por nëse kjo kompani nuk ka komunikim të mjaftueshëm me konsumatorët, do të mungojë edhe shpërndarja e produkteve siguroese.

Komunikimi i kompanisë së sigurimeve me konsumatorin ka për qëllim:

- Ndërgjegjësimin e konsumatorit
- Shitjen e produktit
- Ruajtjen e besueshmërisë së konsumatorit

Komunikimi i kompanisë me konsumatorin bëhet përmes mjeteve të ndryshme si: televizionit, radios, gazetave ditore, revistave, fletushkave, fletëpalosjeve, publikimeve, faqes së internetit, ekspozitave, pllakateve, sponsorizimeve, bilbordëve, etj.

- *Reklama si formë e marketingut*

Reklama është çdo formë e paguar e prezantimit jopersonal të ideve, mallrave ose shërbimeve nga një sponsor i identifikuar. Një objektivi i reklamës është detyra specifike e komunikimit që duhet përmbushur me një audiencë specifike së synuar për një periudhë të caktuar kohore. Reklamimi është mënyrë efektive për të promovuar produktet dhe shërbimet tuaja (Kotler & Armstrong, 2013). “Kur reklamoni, ju i tregoni konsumatorëve potencialin se kush jeni, ku jeni dhe çfarë mund të bëni për ta. Një fushatë e suksesshme e reklamimit do të përhapë fjalën rreth produkteve dhe shërbimeve tuaja, do të tërheqë konsumatorët dhe do të gjenerojë shitje.

Nëse përpiqeni t'i inkurajoni konsumatorët e rinj për të blerë një produkt ekzistues ose një shërbim të ri, ka shumë opsione prej nga mund të zgjidhni” (Kotler & Armstrong, 2013).

Reklamimi i mirë duhet të:

1. Ndërtojë imazhin e biznesit;
2. Shpjegojë përfitimet e produkteve dhe shërbimeve;
3. Rrisë ndërgjegjen për produktet dhe shërbimet e reja para, gjatë dhe pas hedhjes në treg;
4. Gjenerojë interes në tregun e synuar, si dhe audiencë të re e konsumatorëve potencialë;
5. Inkurajojë konsumatorët për të pyetur rreth biznesit, duke rritur kërkesën e konsumatorëve për produktet.

Reklama është pjesë vitale e operimit të çdo biznesi, që në realitet paraqet majën e ajsbergut në procesin e shitjes. Ajo mund të sjellë jo më tepër se një sukses të përkohshëm për një produkt inferior, por një rezultat mjaft pozitiv për shitjen e produkteve. Në reklamë duhet t'u tregohet blerësve ose klientëve se pse ata duhet të blejnë produktet e reklamuar, në rastin konkret produktet e kompanisë së sigurimeve (produktet siguroese). Reklama duhet të bëhet rregullisht përmes formave të ndryshme elektronike, të shkruar apo mediatike. Ekzistojnë edhe forma të tjera të marketingut, që praktikisht ndikojnë në rritjen e shitjes së produkteve të bizneseve në tregun kosovar, që do të përmenden në vazhdim me qëllim që të evidentohet ndikimi pozitiv i marketingut në realizimin e synimeve të firmave dhe rritjen e kënaqësisë së konsumatorëve.

Në këtë punim janë analizuar format e marketingut në kompaninë e sigurimeve “Dardania”, si pjesë e tregut financiar të Kosovës, fushatën e kësaj kompanie në televizion, radio, bilbordë, gazeta, revista, fletushka, internet dhe forma të tjera të përdorura nga kompania.

4.5.2. Shembull praktik nga marketingu dhe historiku i kompanisë së sigurimeve “Dardania”

Kompania e sigurimeve “Dardania” hyri në industrinë e sigurimeve në vitin 2000, me licencë të përkohshme nga UNMIK-u, e cila u kthye në të përhershme nga Banka Qendrore e Kosovës, në vitin 2002. Në vitin 2010, kompania e sigurimeve “Dardania” u bë pjesë e Dukagjini Group.

Në fund të vitit 2011, një ekipi të ri profesionistësh, iu besua menaxhimi i kompanisë, i njohur për përvojën e tyre të suksesshme në industrinë e sigurimeve të Kosovës. Gjatë një periudhe të shkurtër, u investuan nga pronari vlera të konsiderueshme financiare, të cilat sollën shlyerjen e detyrimeve të vjetra (të trashëguara nga aksionarët e mëparshëm) në një vlerë totale prej 4.5 milionë euro.

Ndryshimi jo vetëm që i siguroi kompanisë mbështetje financiare, por gjithashtu solli ndryshim në mentalitetin e funksionimit të kompanisë, duke krijuar:

- Një strukturë të re organizative;
- Rritjen e pikave të shitjes (nga 12 në 46) dhe modernizimin e infrastrukturës së

kompanisë;

- Evoluimin e produkteve ekzistuese të sigurimeve, duke i përshtatur sipas

kërkesave që ka tregu;

- Krijimin dhe licencimin e produkteve të reja të sigurimeve, duke sjellë risi në tregun e

Kosovës;

- Kontraktimin me kompani Risigurimi – lider botëror të këtij tregu;

- Kontraktimin me kompani të njohura – në fushën e Asistencës Ndërkombëtare Mjekësore

(për mbulimin e shëndetit jashtë territorit të Kosovës);

Produktet e kompanisë së sigurimeve “Dardania” - që i ofrohen tregut të sigurimeve të

Kosovës

Kompania e sigurimeve “Dardania” ofron një shumëllojshmëri të produkteve të sigurimeve, duke filluar nga sigurimi i detyrueshëm CMTPL, duke vazhduar me sigurimin e pronës, sigurimet profesionale apo sigurimet shëndetësore si dhe llojet e tjera të produkteve siguroese, për të qenë konkurrent i barabartë në treg. Produktet që kompania siguroese “Dardania” ia ofron tregut kosovar të sigurimeve janë:

- Sigurimi nga Aksidentet Personale;
- Sigurimi Shëndetësor (në grup dhe familjar);

- Sigurimi i Shëndetit në Udhëtim;
- Sigurimi i Pronës (nga zjarri dhe të gjitha risqet e tjera shitesë);
- Sigurimi i Shtëpisë (apartamenteve, shtëpive të banimit);
- Sigurimi i Përgjegjësisë Publike;
- Sigurimi i Përgjegjësisë së Produktit;
- Sigurimi i Përgjegjësisë Profesionale;
- Sigurimi nga të gjitha risqet gjatë Ndërtimit;
- Sigurimi i Parave gjatë Transportit;
- Sigurimi i Parave në Kasafortë;
- Sigurimi i Garancisë së Ofertës;
- Sigurimi i Garancisë së Kontratës (ekzekutimit dhe mirëmbajtjes);
- Sigurimi i vetë mjetit motorik - KASKO;
- Sigurimi i detyrueshëm CMTPL;
- Sigurimi i detyrueshëm CMTPL Kosova Plus (i vlefshëm për Maqedoni);
- Sigurimi kufitar.

Reklamata e Kompanisë së Sigurimeve Dardania në Televizion

Kompania e sigurimeve “Dardania” publikon reklamimin e saj në katër televizione kryesore në vend: RTK, RTV 21, KTV si dhe TV Dukagjini - televizion lokal. Reklamata e kësaj kompanie në televizion kryesisht kanë të bëjnë me promovimin e produkteve të tyre, duke publikuar reklamata që kanë të bëjnë në fushën e sigurimeve detyruese: TPL dhe TPL-Plus, si dhe sigurimet vullnetare ku hyjnë: kaskot, sigurimet e pronave dhe pasurisë - shtëpive, sigurimet e shëndetit, si dhe llojet e tjera të siguracioneve.



Fig.11. Reklamë transmetuese në televizion e kompanive siguruese.

Reklammat e kompanisë së sigurimeve “Dardania” në radio

Kompania e sigurimeve “Dardania” transmeton marketingun e saj në dy radio: Radio Kosova dhe Radio Dukagjini. Teksti i reklamave në radio është i njëjtë me ato në televizion. Reklammat zakonisht transmetohen në kohën e bllokut të reklamave, ndërsa kohëzgjatja e tyre është 26 dhe 27 sekonda. Kompania e sigurimeve “Dardania” është sponsore e një emisioni në radio.

Reklammat e kompanisë së sigurimeve “Dardania” në “bilborde”

Përmes bilbordëve reklammat janë të vendosura në hyrje e dalje të qytetit, si dhe përgjatë rrugëve kombëtare, ku bëhet reklamimi i produkteve të ndryshme të kësaj kompanie.



Fig. 12. Reklamimi i Kompanisë së Sigurimeve në “Bilborde”

Reklama e kompanisë së sigurimeve “Dardania” në Internet (web site)

Zakonisht, një ndër format më të përhapura sot tek kompanitë e sigurimeve janë reklamimet përmes internetit, përkatësisht faqeve web të ndryshme si dhe rrjeteve sociale si, “Facebook”, në faqen zyrtare web, në Internet, etj.



Fig.13. Reklamimi i Kompanisë së Sigurimeve Dardania – Internet

4.6. Industria e sigurimeve dhe aspektet teknologjike

Kompjuterët dhe ecuria e Teknologjisë së Informacionit në rolin që kanë në zhvillimin bashkëkohor është rritur ndjeshëm dhe në përmasa të mëdha dhe si rezultat Teknologjia e Informacionit dominon në zhvillimin bashkëkohor në të gjitha fushat e jetës.

Jo rrallë flitet për disa nga trendet e zhvillimit bashkëkohor, të njohura si pesë megatrendët.

Ato janë: (Osmanaj, 2010):

1. zhvillimi tekniko – teknologjik;
2. globalizimi;
3. shoqëria postindustriale;
4. informatizimi;
5. mbrojtja e ambientit.

Shumë kompani të njohura botërore sot zhvillojnë 80% të afarizmit të tyre duke u mbështetur në rrjete dhe në internet. Kurse, sipas kompanisë së njohur hulumtuese “Forester Research”, në vitin 2001 kishte 450 milionë kompjutera personal PC (personal computer) në botë. Por, zgjerimi i përdorimit të internetit, i cili përveç PC-së përfshin edhe pajisje të tjera komunikuese, sot ka tejkaluar edhe kufijtë psikologjikë të mbi 1.333 miliardë shfrytëzuesve.

Pra, zhvillimi i teknologjisë është duke përparuar me hapa marramendës dhe mungesa e shfrytëzimit të tij do të bënte të pamundur punën dhe zhvillimin e shumë bizneseve afariste në botë.

Përveç internetit, si rrjete globale janë edhe Intraneti, Ekstraneti dhe www. Të gjitha këto rrjete luajnë rolin e tyre të pazëvendësueshëm në botën bashkëkohore, duke bërë të mundur lehtësimin e çdo pune, në çdo kompani e cila përdor këto rrjete të cilësuar si globale. Arsyeja e vetme është sepse TI në përgjithësi është mjet i rëndësishëm për të prodhuar informacione dhe për të komunikuar ato.

Si konkluzion, mund të pohohet se teknologjia e informacionit (Brien, 1998) përbën një organizatë që përmirëson komunikimin nëpërmjet përdorimit të:

- postës elektronike;
- faks-it;
- videokonferencave; telekonferencave dhe datakonferencave;
- teknologjisë së rrjeteve siç janë: interneti, intraneti, ekstraneti, WWW, bazat e të dhënave online, integrimi i sistemeve të informacionit si dhe teknologjisë së lëvizshme (mobile).

Pra, Teknologjia bashkëkohore e Informacionit rrit aftësinë e personave për të përfutur dhe për të analizuar të dhëna në mënyrë shumë më efektive sesa teknologjitë e më hershme dhe përkrah në mënyra të ndryshme individët, grupet dhe organizatat për të përdorur këtë teknologji në organizatat afariste ku ata operojnë.

4.6.1. Zhvillimi dhe evoluimi i sistemit informativ në Kosovë

Sistemi i informacionit në Kosovë u shfaq në kohën e pasluftës, fillimisht tek institucionet qeverisëse dhe më pas në firmat private dhe ato publike. Duke qenë se sistemi i informacionit kërkon edhe personel të kualifikuar, filluan edhe trajnimet e specialistëve për shfrytëzimin sa më racional të këtij sistemi. Me kalimin e kohës ky trend, pse jo edhe në përmasa më të mëdha, u shfaq edhe në institucione të tjera siç janë shkollat, universitetet dhe institucionet joqeveritare.

Gati të gjitha organizatat moderne të biznesit janë duke përdorur dhe po bëhen gjithnjë e më të varura nga teknologjitë e informacionit që aplikojnë. Mungesa e teknologjisë së informacionit paraqet një mangësi serioze në përballjen ndaj konkurrencës dhe ndryshimeve të tregut në të cilin operohet. Dihet që informacionet me të dhëna të plota dhe të besueshme janë bërë të domosdoshme për të ekzistuar në konkurrencën e ashpër në nivel botëror. Si rrjedhojë e kësaj konkurrence është rritur edhe kërkesa e bizneseve për sistemin e informacionit.

Nga ana tjetër, hapat e shpejtë me të cilët po ecën teknologjia e informacionit, u ofron këtyre organizatave mundësinë për zbatimin e llojeve të ndryshme harduerike dhe softuerike, të cilat ndihmojnë bizneset në zhvillimin dhe plotësimin e kërkesave për sistemet e informacionit. Ky zhvillimi i shpejtë i teknologjisë së informacionit ka bërë të mundur që sasi të mëdha të të dhënave të sistemohen dhe të përdoren me lehtësi nga individët, institucionet dhe organizatat e tjera të interesuara.

Sistemi financiar i informacionit mund të jetë i përshtatur në bazë të preferencave të shfrytëzuesve të kompanisë apo kompanive dhe sa më shumë i avancuar të jetë ky sistem, aq më i vogël do të jetë edhe risku. Teknologjia e informacionit ka arritur shkallë të lartë zhvillimi, infrastruktura elektronike ka shkruar botën në një vend ku idetë, informacioni dhe kapitali qarkullojnë me një shpejtësi të pa imagjinuar më parë.

Informacionet paraqiten si kuptime të cilat përdoren shumë shpesh, si në jetën e përditshme, ashtu edhe në fushat e shumë disiplinave shkencore, teorive dhe teknologjive të ndryshme. Një biznes apo kompani, duke shfrytëzuar mundësitë e teknologjisë së informacionit do të jetë më e informuar dhe me këtë do të përmirësojë shitjen, do të zvogëlojë koston dhe do të ulë riskun.

Softuerë të sofistikuar sot ofrojnë mundësi sistemimi të informacioneve online në hartimin e raporteve të detajuara periodike dhe ditore në bazë të të dhënave nga sistemi, duke e bërë vendimmarrjen apo menaxhimin më të lehtë në marrjen e vendimeve.

Për të paraqitur dukurinë e rrjedhës së informacioneve, është e nevojshme që të kuptohet në fillim struktura organizative e kompanisë në aspektin funksional dhe në aktivitetin e menaxhimit. Sipas aktiviteteve që zhvillohen në organizatë, janë krijuar edhe funksionet brenda saj (prodhimi, marketingu, financat, kontabiliteti, logjistika, etj). Secili prej këtyre funksioneve dhe aktiviteteve të menaxhimit ka nevoja dhe kërkesa të ndryshme për informacione. Këto informacione rrjedhin në dy drejtime: horizontale dhe vertikale.

Ndërtimi i sistemit të kompjuterizuar është zhvilluar në formën piramidale dhe siguron mbështetje për menaxherët dhe vendimmarrësit e tjerë. Përparësitë teknologjike të

komunikimit dhe përsosja e aplikacioneve të bazave të të dhënave krijojnë mundësinë për mbledhjen e një sasive të madhe informacioni. Sipërmarrësit përdorin sistemet e informacionit të specializuara për sigurimin e informacioneve të sakta dhe në kohën e duhur për të arritur qëllimet e tyre.

4.6.2. Përdorimi dhe rëndësia e teknologjisë së informacionit në organizatat afariste

Në një organizatë përdorimi i teknologjisë së informacionit mund të ndihmojë në :

- procesimin e informacionit;
- identifikimin e të dhënave;
- lëvizjen e lirë të informacioneve brenda dhe jashtë organizatës;
- kontrollin dhe menaxhimin cilësor;
- lidhjen ndërmjet pjesëve të organizatës, lidhje të jashtme me partnerë afaristë, konsumatorë apo furnizues.

Përdorimi i TIK në afarizëm dhe në biznese:

Lehtëson: që individët të kryejnë detyrat e tyre të cilat më parë nuk kanë mundur t'i kryejnë dhe në këtë aspekt mund të përmendet përdorimi i internetit apo "WWW" i cili u mundëson njerëzve të komunikojnë dhe të përftojnë informacione nga burime të ndryshme, duke eliminuar në këtë mënyrë pengesat kohore dhe hapësinore në komunikim.

Zëvendëson: përdorimi i TIK-ut zëvendëson njeriun në kryerjen e disa veprimtarive. Këtu mund të përmendet robotizimi dhe automatizimi kompjuterik, ku kompjuterat zëvendësuan njeriun në një varg procesesh afariste, apo të rrezikshme për njeriun. Nga vendi i sigurt, njeriu komandon me të ashtuquajturën dorë e udhëhequr, e cila kopjon lëvizjet e dorës së njeriut.

Përmirëson dhe rrit: aftësitë e njeriut për të kryer punët dhe:

- rrit efikasitetin e menaxherëve;
- kontrollin dhe koordinimin e afarizmit;
- realizon vendimmarrje cilësore;
- bën planifikim strategjik në bazë të informacioneve.

4.6.3. Roli dhe rëndësia e teknologjisë së informacionit në kompanitë e sigurimeve

Secila kompani afariste e cila e mbështet zhvillimin e biznesit të saj në të dhëna është e interesuar të ndërtojë një sistem informacioni, sistem të tillë që të mbështetet në teknologjinë bashkëkohor të informacionit. Nëse një organizatë është në gjendje të krijojë një sistem të tillë atëherë ky sistem do të ndihmojë menaxhimin e kompanisë në marrjen e vendimeve në kompani.

Shumica e bizneseve, duke parë hapat e shpejtë të kohës së informacionit, po përpiqen që të zbatojnë, si edhe të pajisen me teknologjitë më bashkëkohore të informacionit. Qëllimi i

tyre është që këto teknologji të jetë sa më efikase dhe të reagojë shpejt ndaj ndryshimeve të mjedisit, pra, të jenë sa më fleksibile ndaj ndryshimeve të kushteve të tregut.

Kompanitë në ndërtimin e sistemeve të informacionit, në kushtet e konkurrencës agresive, janë të detyruara të ndjekin përparësitë e konkurrentëve, si në ndërtimin e sistemeve të informacionit ashtu edhe në teknologjitë e informacionit. Menaxherët në kompani nuk sjellin vetëm vendime të cilat janë të lidhura me bazën teknike të sistemeve të informacionit, por edhe për vendime në formimin e njësisve të specializuara organizative, në të cilat do të punësohen ekspertë në fushën e informatikës. Për ndërtimin dhe zhvillimin e sistemit informativ në kompani ndikojnë faktorët të cilët përcaktojnë sjelljen organizative lidhur me zhvillimin dhe pranimin e sistemit informativ.

Ndër faktorët më të rëndësishëm paraqiten:

- faktorët e jashtëm,
- faktorët e brendshëm,
- zhvillimi i sistemit

Faktorët e jashtëm: sidomos mjedisi është një faktor nxitës për ndjekjen e trendeve bashkëkohore të zbatimit dhe ndërtimit të sistemit informativ me teknologji informative bashkëkohore. Ky faktor ka rëndësi sepse i mundëson kompanisë të jetë në një hap me zhvillimin e bizneseve të tjera konkurruese dhe të mbajë performanca rrjedhëse të zhvillimit.

Faktorët e brendshëm: në fakt, paraqesin nevojat e brendshme të kompanisë, përgatitjen dhe gatishmërinë e menaxhimit dhe të personelit brenda organizatës për ndërtimin dhe zhvillimin e sistemit informativ në kompani.

Zhvillimi i sistemit: është faktori i tretë i rëndësishëm dhe që varet nga gatishmëria e personelit dhe grupeve të ndryshme në pranimin e ndërtimit të sistemit informativ, sepse zbatimi i sistemit kërkon ndryshim në sjelljen e personelit, përparimin, shkollimin e tyre, etj., d.m.th. pajisjen me njohuri të reja me qëllim përfshirjen në teknologjinë e re të informacionit.

4.6.4. Sistemet e informacionit dhe nevoja e tyre në industrinë e sigurimeve

Sistemet e informacionit në kompanitë e sigurimeve janë ndër përbërësit më të rëndësishëm të funksionimit të tyre të suksesshëm. Roli i teknologjisë së informacionit është bazik dhe në rrethanat në të cilat zhvillohet kjo veprimtari është e pamundur të ndërtohet aktiviteti i sigurimeve pa përkrahjen e teknologjisë së informacionit, si në aspektin teknologjik ashtu edhe në atë aplikativ. Zhvillimi i sigurimeve në Kosovë, vitet e fundit, është i dominuar në masë të madhe nga zbatimi i teknologjisë së informacionit në çdo nivel të veprimtarisë së sigurimeve, si në aspektin e prodhimit të sigurimeve, ashtu edhe në aspektin e menaxhimit dhe planifikimit të tyre.

Spektori i biznesit prodhon produkte dhe shërbime me qëllim krijimin e fitimit. Teknologjia e informacionit përshkruan çdo lloj teknologjie të përdorur për të krijuar, procesuar dhe

shpërndarë të dhëna të cilat janë kritike për performancën e biznesit. Teknologjia e informacionit është e rëndësishme për sektorin e biznesit dhe paraqet një mjet menaxhimi për optimizimin e procesimit të informacioneve për realizimin e produkteve dhe të shërbimeve për fitimin e kompanive.

Teknologjia e informacionit, nevoja për të, roli i saj, është i përcaktuar në dy nivele:

- *harduerik,*
- *softuerik*

Këto dy kategori janë të lidhura ndërmjet tyre. Ato, në mënyrë të pandashme plotësojnë njëra tjetrën dhe është i pakuptimtë që ndërtimi i tyre të bëhet i ndarë, sikurse nuk mund të mendohet që njëra të zhvillohet dhe tjetra të anashkalohej.

Sektorët e sigurimeve ku duhet të jetë prezente teknologjia e informacionit janë:

- *menaxhimi i kompanisë;*
- *sigurimet;*
- *financat;*
- *dëmet;*
- *marketingu;*
- *sektori juridik; etj.*

Në nivelin menaxhues të kompanisë, nëpërmjet aplikacioneve standarde të MS Office mundësohen punët e përditshme të kompanisë dhe ecuria e shpejtë e tyre, efikase dhe përditësuese. Në këtë nivel kryesisht përdoren aplikacionet e MS Word dhe MS Excel.

Sektori i sigurimeve është jashtëzakonisht i lidhur me funksionimin e teknologjisë së informacionit, aq sa është i pamundur funksionimi i tij pa përdorimin e aplikacioneve të ndryshme për printimin e policave të sigurimeve, raportimet, statistikat, grafikët, etj. Për ndërtimin e sistemit informativ në këtë sektor duhet që hardueri i aplikuar të jetë në nivel të lartë, i dienjuar që të funksionojë prej vendndodhjeve të ndryshme dhe me ndërlidhje në rrjet funksional kompjuterik.

Sektori i financave është i ndërtuar në kompanitë e sigurimeve, në mënyrë të tillë, që pa zbatimin e një aplikacioni kompjuterik është e pamundur mbajtja e librave të kontabilitetit, evidencës së pajisjeve, shpenzimeve si dhe barazimit të faturimit dhe pagesave nëpërmjet bankave.

Sektori i dëmeve, një tjetër specifikë e kompanive të sigurimeve, është i ndërlidhur mjaft me funksionimin e pajisjeve kompjuterike dhe aplikacioneve për statistikat e dëmeve, arkivimin e lëndëve të dëmtuara dhe komunikimi me shënimet e kompanive të tjera për dëme nëpërmjet aplikacioneve që funksionojnë përmes rrjetave kompjuterike.

Sistemi informativ është sistem i përbërë prej njerëzve, të dhënave të ruajtura apo aktiviteteve të cilat përpunojnë të dhënat, duke përfshirë përpunimin manual apo në mënyrë automatike. Si disiplinë e shkencave kompjuterike, studimi i sistemeve informative bën orvatje për të

kuptuar dhe arsyetuar dobitë e administrimit të punëve brenda bizneseve dhe në veçanti në sektorin e sigurimeve me anë të teknologjisë së informacionit (Sen, 2004).

Sot, teknologjia e informacionit dhe të dhënat janë bërë ndër burimet më me rëndësi për ekzekutivin gjatë themelimit dhe udhëheqjes së një organizate, krahas njerëzve, parave, materialit apo makinerisë. Studimi i sistemeve informative e ka zanafillën tek shkencat kompjuterike (Cummings & McCubbrey, 2005). Sistemi informativ në sektorin e sigurimeve mund të përkufizohet si një grumbull i komponentëve të ndërlidhur, të cilët mbledhin, procesojnë, ruajnë dhe shpërndajnë të dhëna për marrjen e vendimeve, për koordinimin dhe kontrollin.

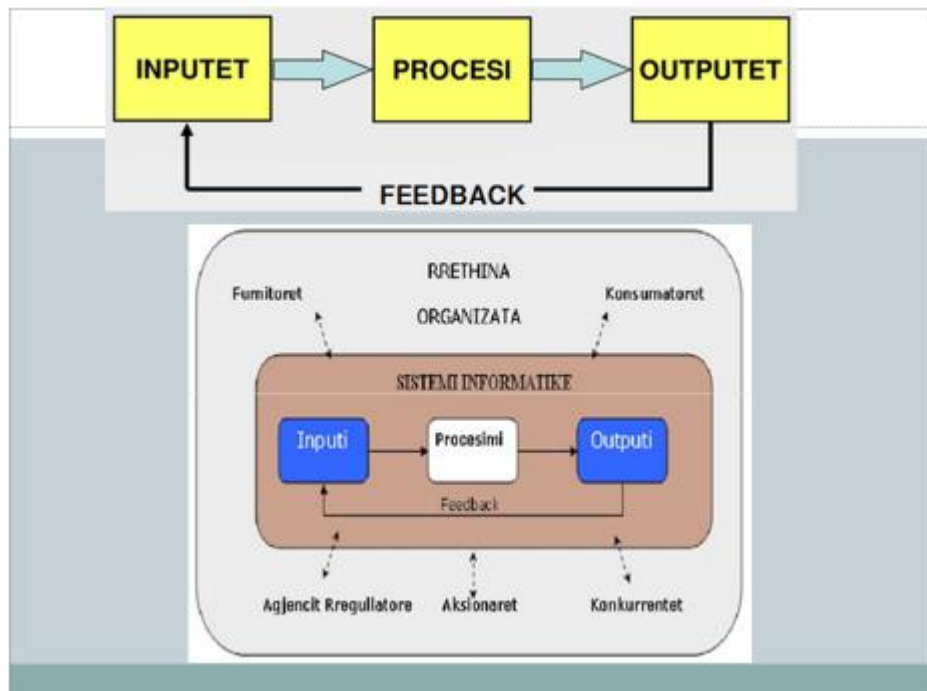


Fig. 14. Inputet dhe Outputet e sistemit informativ

Sistemet informative në kompanitë e sigurimeve ndihmojnë drejtuesit dhe punonjësit në këto kompani të analizojnë problemet dhe të krijojnë oferta të reja në treg. Roli kryesor i sistemit informativ është se të gjithë punonjësve, të të gjitha nivele, dhe klientëve, gjithashtu, u sigurohen të dhënat e duhura në kohën e duhur dhe me anë të së cilave ata mund të marrin vendime. Në sistemin informativ janë tre aktivitete të cilat prodhojnë të dhëna të cilat nevojiten. Këto janë: inputet, procesimi dhe outputet.

Me “inpute” nënkuptohet futja e të dhënave në sistem. Shembulli në kompanitë e sigurimeve mund të jetë emri dhe mbiemri i të siguruarit, lloji i sigurimeve, numri i policave, etj. Me “procesim” këto të dhëna marrin një formë kuptimplote ndërsa “outputet” transferojnë të dhënat tek njerëzit, të cilat do t’i përdoren për qëllime të ndryshme. Sistemi informatik, po ashtu, krijon një lidhje të anasjelltë që paraqet outputin i cili kthehet prapë në fazën fillestare për t’u përpunuar apo përmirësuar.

4.6.5. Aspekte teknike të menaxhimit të sistemeve të informacionit në industrinë e sigurimeve

Në kohën e sotme të qeverisjes së bizneseve afariste dhe në procesin e realizimit të funksionit të qeverisjes, aktorët, posaçërisht menaxhimi i kompanisë, i cili merr pjesë në marrjen e vendimeve, e kanë më se të nevojshme të disponojnë informacione dhe ato sipas madhësisë, kohës së caktuar, llojit dhe strukturës (Tansey, 2003). *Informacioni bëhet burim dhe faktor kryesor i zhvillimit.*

Roli i menaxhimit në ndërtimin e sistemit informativ është në efektivitetin e planit të zhvillimit të sistemit të informacionit, me qëllim që të plotësohen kërkesat për informacione në të gjitha nivelet menaxhuese.

Menaxhimi i çdo kompanie duhet të ndërtojë një sistem të atillë informativ, që do të prodhojë të dhëna sasiore, të cilat do të shmangin papërcaktueshmërinë dhe të dhënat cilësore, ku vlera e informacionit trajtohet edhe në aspektin e asaj se sa ajo ndikon në ndryshimin e sjelljeve të vendimarrësve.

Roli i menaxhimit në ndërtimin e sistemit informativ ka rëndësi të theksuar, sepse cilësia dhe përsosmëria e këtyre informacioneve varen nga vlera e informacioneve. Vlera e informacionit vlerësohet sidomos në teorinë e vendosjes dhe marrja e vendimeve ka të bëjë me zgjedhjen e njëres prej alternativave të mundshme për arritjen e qëllimit të caktuar në organizatë (Beqiri, 2003).

Në krijimin apo prodhimin e informacioneve kryhen edhe shpenzime, të cilat formojnë çmimin e informacioneve të prodhuara. Saktësia dhe sasia e informacioneve varet edhe nga çmimi, të dhënat e prodhuara nga sasia dhe cilësia sigurisht, që do të krijojnë më shumë shpenzime për menaxhimin e kompanisë. Kjo është në kundërshtim me qëllimin e menaxhimit për zvogëlimin e shpenzimeve dhe çmimit të informacioneve. Përveç detyrave të tjera, në kompani menaxhimi duhet të marrë parasysh edhe ekonominë e sistemeve informative.

Gjithashtu, në kompani të cilat aplikohet dhe funksionon teknologjia e informacionit, menaxhimi i saj duhet të marrë parasysh edhe parapërgatitjen e specialistëve, të cilëve do t'u nevojiten njohuri të reja për punën me sistemet informative.

Nevoja e teknologjisë së informacionit në sektorin e sigurimeve

Inovacionet e shpejta në fushën e teknologjisë së informacionit kanë bërë të lindin sfida serioze në industrinë e sigurimeve. Përdorimi i teknologjisë së informacionit në operacionet e siguruesve është strategjik, në kuptimin që ai ka ndikim direkt në produktivitetin e burimeve dhe një ndikim të madh në zvogëlimin e kostove të kompanisë për aktivitetet e saj. Me ardhjen e kompanive private të sigurimeve konkurrenca u bë më e ashpër, më intensive ndërsa teknologjia e informacionit ka luajtur rolin e saj në sektorin e sigurimeve. Edhe pse teknologjia e informacionit nuk është e re në sektorin e sigurimeve, akoma mund të shohim se ajo mund të përmirësohet çdo ditë, në të gjitha departamentet, duke nisur nga ato më të rëndësishmet, siç janë: kontabiliteti, çështjet e policave dhe shërbimeve, procesimi i dëmeve, shitjet, menaxhimi, etj.

Asnjëherë më parë, përdorimi efektiv i teknologjisë së informacionit nuk ka qenë më vendimtar për arritjen e sukseseve në industrinë e sigurimeve. Tregjet e sigurimeve po përparojnë me anën e teknologjisë së informacionit me një ritëm shumë të shpejtë. TI dhe zgjidhjet softuerike po bëjnë të mundur kalimin e kufijve nëpërmjet elektronikës. Ato janë duke rritur ofertën për importuesit, eksportuesit, kompanitë e transportit të mallrave dhe

institucioneve financiare. Ndjekja e progresit të teknologjisë mund të rrisë me të vërtetë performancën e kompanive të sigurimeve.

Pajisjet harduerike në një kompani sigurimesh

Zakonisht, kompanitë e sigurimeve në Kosovë kanë filluar me shitjen e produkteve të sigurimeve, polica TPL dhe TPL Plus. Strukturat organizative të kompanive në Kosovë janë të përbëra prej drejtorisë qendrore, njësive organizative të quajtura filiale dhe zakonisht janë të shpërndara nëpër rajone të ndryshme të Kosovës, pikat e shitjes dhe zyrat e operatorëve.

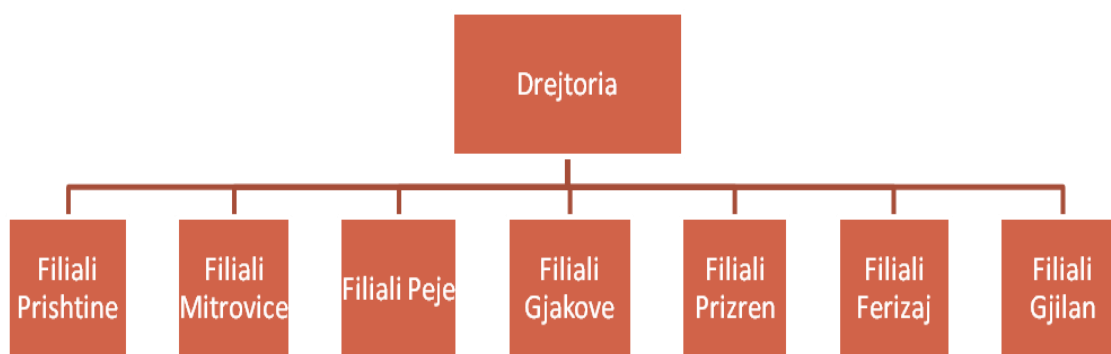


Fig.15. Shtrirja e vendndodhjeve (qendrave) kryesore të një kompanie sigurimi në Kosovë

Duke u bazuar në strukturën organizative, është ndërtuar edhe sistemi informativ, përkatësisht pajisjet harduerike dhe softuerike (kërkime praktike të bëra në kompanitë e sigurimeve të cilat kanë aplikim të gjerë të teknologjisë së informacionit).

Struktura organizative e pajisjeve harduerike është dhënë më poshtë në formë grafike dhe në mënyrë të përgjithësuar. Hardueri është i shpërndarë në bazë të kapacitetit të punëve që kryhen në çdo vendndodhje. Qendra kryesore harduerike është vendosur në drejtori, ku ndodhet edhe departamenti i teknologjisë së informacionit.

Pajisjet harduerike, përveçse në departamentin e teknologjisë së informacionit, janë të përbëra prej PC- kompjuterë P4 CPU $\geq 2.4\text{Ghz}$ /HDD min 40Gb/RAM DDR 512MB/Monitor LCD min 15". Secili kompjuter është i lidhur me një printer lazer të thjeshtë apo printer Network lazer . Këto pajisje u mundësojnë shfrytëzuesve të kenë përdorin Internet in apo VPN, me përjashtim të disa shfrytëzuesve në drejtori, të cilët mund të shfrytëzojnë të dyja burimet e rrjetit në të njëjtën kohë. Kompjuterat janë të lidhur në Internet ose në VPN, e përcaktuar në bazë të natyrës së punës që kryen apo pozicionit që ka.

Pajisjet, si serverët e ndryshëm, janë të vendosura në vendndodhjen e departamentit të teknologjisë së informacionit, prej nga kryhet mirëmbajtja e tyre dhe menaxhimi i sistemit informativ të kompanisë (kërkime praktike të bërë në kompanitë e sigurimeve të cilat kanë aplikim të gjerë të teknologjisë së informacionit).

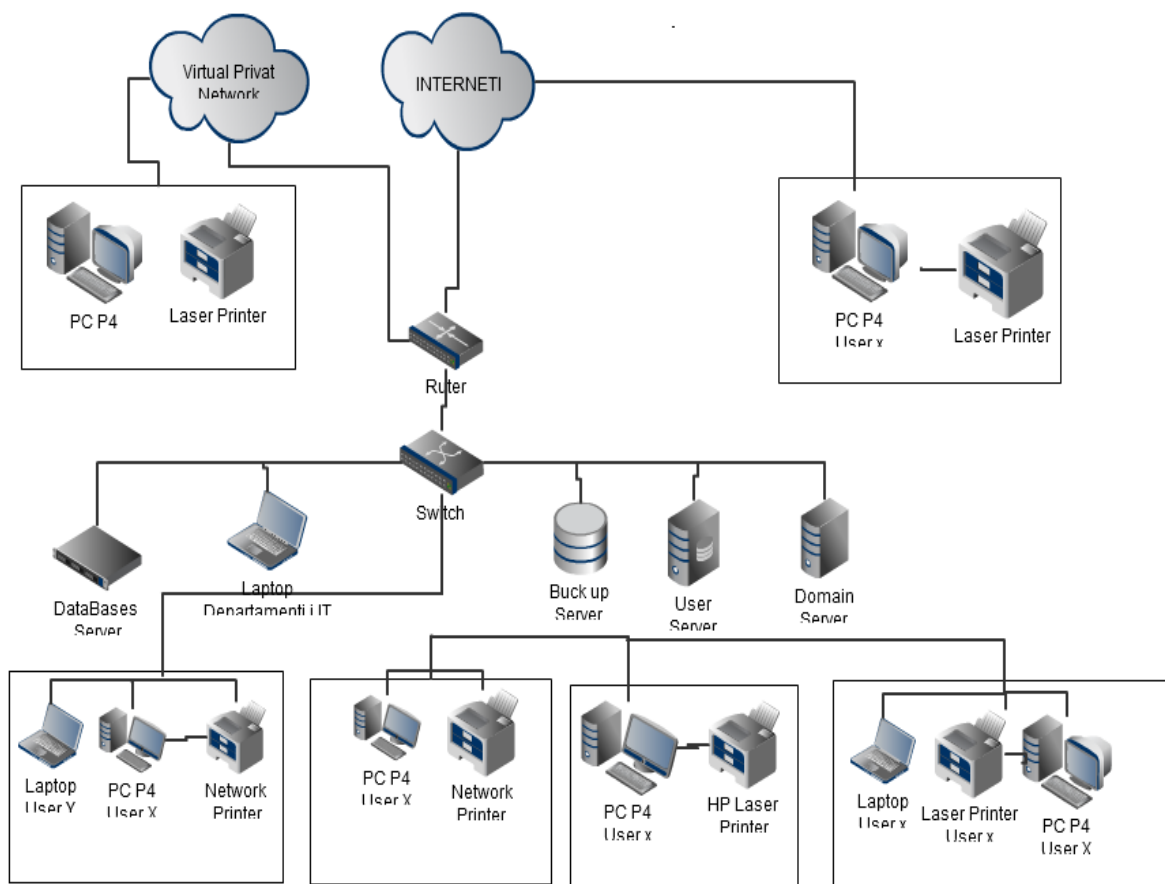


Fig.16. Pajisjet harduerike në kompanitë e sigurimeve

Në të shumtën e kompanive të sigurimeve këto janë specifikimet e serverëve: DELL/HP CPU XEON DUAL CORE 2.4/RAM 8GB DDR2/HDD 2X500GB SATA/2XGiga Lan. Ruteri është standard prej operatorit IPKO kurse Switch 48 polësh janë të kisko teknologji.

Përveç këtyre pajisjeve harduerike të përmendura, në kompanitë e sigurimeve ekzistojnë edhe disa pajisje specifike si: aparate digjitale dhe fotokopje të ndryshme. Këto pajisje janë pjesë përbërëse për arkivimin e informacioneve në formë elektronike apo në formë të shkruar, duke shtypur apo fotokopjuar dokumentacionin edhe foto të ndryshme, që kanë për qëllim të

ruajnë një informacion të caktuar. Pjesë e harduerit janë edhe aksesoret e ndryshëm si flesh-drajvet apo CD, që shërbejnë për arkivimin e të dhënave për përdorime të mëvonshme.

Softuerët në kompanitë e sigurimeve

Softuerët operativë që përdoren në kompanitë e sigurimeve janë: Windows XP, Windows Wista, Paketa e Softwerit Microsoft office XP apo Office 2007 si dhe sistemi operativ “Linux”, për serverin e menaxhimit të bazave të të dhënave.

Prej aplikacioneve më të rëndësishme që janë në shfrytëzim, që prej themelimit, është i ashtuquajhuri “IRIS project”, programet e të cilit janë modulare dhe ndahen në këto module të rëndësishme (kërkime praktike të bërë në kompanitë e sigurimeve të cilat kanë aplikim të gjerë të teknologjisë së informacionit) :

1. Moduli “IPIS GIRO” për futjen e të dhënave për kategorinë e sigurimeve të ashtuquajtura TPL dhe TPL Plus si dhe shtypjen e policave për këto lloje të sigurimeve;
2. Moduli “IAUA” për menaxhimin e të dhënave për operatorë dhe menaxhimin e të dhënave që gjenerohen prej tyre,
3. Moduli “IAS” që shërben për anulime të policave dhe krijimin e policave afatshkurtra,
4. Moduli “IRRT” që gjeneron raporte statistikore për polica, dhe dëme, njëkohësisht përmes tij bëhen edhe llogaritje për riskun sigures,
5. Modeli “ISC”, që shërben për mbajtjen e evidencës së dëmeve si dhe gjeneron raporte të ndryshme për rezervat dhe pagesat e dëmeve.

6.Moduli “ICS”, që shërben për mbajtjen e evidencës së dëmeve si dhe gjeneron raporte

Moduli “ICS”, që shërben për mbajtjen e evidencës së dëmeve si dhe gjeneron raporte të

ndryshme për rezervat dhe pagesat e dëmeve.

Kompania	Polica nje vjeqare	Polica Afatshkurte	Polica pa TVSH	Polica Total	TVSH	SubTotal	Kthime		Bruto premia	Anulime	Zevendesime
	Vlera	Vlera	Vlera	Premia			Vlera e kthyer	Diff			
Elsig	35590	3486	8	39084			4173				592
	5,160,728.99 €	329,959.9 €	1,316.8 €	5,492,005.69 €	867,132.31 €	6,359,138 €	482,257.31 €		5,876,880.69 €	3476	-110.07 €

Regjioni	Polica nje vjeqare	Polica afatshku...	Polica pa TVSH	Polica Total	TVSH	SubTotal	Kthime		Bruto Premia	Anulime	Zevendesime	Pjesemarrja
	vlera	vlera	vlera	Premia			Vlera kthyer					
Mitrovice	4898	609	0	5507			663					
	664,668.64 €	59,272.47 €	0 €	723,941.11 €	114,641.89 €	838,583 €	73,304.91 €		765,278.09 €	415	87	
Ferizaj	5162	135	0	5297			288					
	729,983.92 €	14,889.01 €	0 €	744,872.93 €	117,744.73 €	862,617.66 €	35,760.57 €		826,857.09 €	426	27	
Gjilan	2943	736	0	3679			743					
	384,071.01 €	63,904.23 €	0 €	447,975.24 €	70,641.12 €	518,616.36 €	77,699.33 €		440,917.03 €	265	57	
Prizren	5461	340	0	5801			447					
	795,855.59 €	30,566.78 €	0 €	826,422.37 €	130,978.1 €	957,400.47 €	54,217.99 €		903,182.48 €	559	31	
Gjakove	1686	172	0	1858			180					
	221,082.04 €	12,417.26 €	0 €	233,499.3 €	36,708.5 €	270,207.8 €	14,921.27 €		255,286.53 €	144	53	
Peje	5032	449	0	5481			505					
	770,035.85 €	46,649.35 €	0 €	816,685.2 €	129,230.12 €	945,915.32 €	59,136.68 €		886,778.64 €	417	61	
Prishtine	10408	1045	8	11461			1347					
	1,595,031.94 €	102,260.8 €	1,316.8 €	1,698,609.54 €	267,187.85 €	1,965,797.39 €	167,216.56 €		1,798,580.83 €	1250	276	
	35590	3486	8	39084			4173					
	5,160,728.99 €	329,959.9 €	1,316.8 €	5,492,005.69 €	867,132.31 €	6,359,138 €	482,257.31 €		5,876,880.69 €	3476	592	

Fig.17. Forma grafike e një dritare të “IRRT” modulit që paraqet realizimin sipas periudhës së caktuar në numër dhe vlerë të policave TPL

Modulin “IRRT” e përdorin kryesisht zyrtarët e kompanive që merren me analizën e rezultateve të punës së operatorëve për periudha të caktuara kohore. Në këtë modul është i mundur të bëhet edhe shfletimi i raporteve të detajuara dhe përmbledhëse për dëme, polica dhe operatorë. Një prej statistikave të veçanta është edhe raporti për kalkulimin e

riskut sigurues për TPL, polica që është paraqitur në figurën e mëposhtëme.

Prej	Deri	Risku Sigurues	Nr. Policave	Kthime	Polica Total	Kapitali Variabil
Autobus nderurban (Polica Total: 0) (Kapitali: 0 €)						
5	0	310 €	4	4	0	0 €
Autobus urban (Polica Total: 10) (Kapitali: 2,500 €)						
2	0	250 €	13	3	10	2,500 €
Automjet per pasagjere (Polica Total: 1812) (Kapitali: 154,896 €)						
0	750	33 €	2	0	2	66 €
750	900	40 €	1	0	1	40 €
900	1,100	50 €	24	3	21	1,050 €
1,100	1,300	55 €	161	29	132	7,260 €
1,300	1,500	60 €	122	22	100	6,000 €
1,500	1,700	70 €	572	67	505	35,350 €
1,700	1,950	85 €	553	65	488	41,480 €
1,950	2,250	105 €	394	48	346	36,330 €
2,250	2,700	120 €	181	28	153	18,360 €
2,700	0	140 €	89	25	64	8,960 €
Automjet per transport (Polica Total: 247) (Kapitali: 35,235 €)						
0	0.5	100 €	30	3	27	2,700 €
0.5	1	110 €	151	22	129	14,190 €
1	2	135 €	56	7	49	6,615 €
2	3	165 €	14	1	13	2,145 €
3	5	200 €	7	0	7	1,400 €
5	7	235 €	5	1	4	940 €
7	10	295 €	9	4	5	1,475 €
10	15	400 €	10	3	7	2,800 €
15	0	495 €	7	1	6	2,970 €
Motociklete (Polica Total: 1) (Kapitali: 30 €)						
100	175	30 €	1	0	1	30 €
Rimorko (Polica Total: 14) (Kapitali: 780 €)						
0	1	15 €	2	0	2	30 €
10	15	55 €	4	1	3	165 €
15	0	65 €	11	2	9	585 €

Fig. 18. Raporti për kalkulimin e riskut sigurues për policën TPL

Krijimin e policave TPL dhe TPL Plus e bëjnë operatorët nëpër zyrat që gjenden nëpër vendndodhje të ndryshme në tërë territorin e Kosovës. Moduli “IPIS” është një modul bazik, i krijuar për futjen e të dhënave të klientëve, automjeteve dhe policës, si edhe shtypjen e saj.

IPIS-Giro

POLICA E SIGURIMIT

Kërkimi i Faturës

00391196

Sherimet e Agjentit

Adresa e Përfaqësisë: Edmond Hasani - Vushtri

Kohëzgjatja e Sigurimit: 05/03/2010 - 05/03/2011

Ora: 00:41:58

Emri dhe Mbiemri (emërtimi):

Adresa:

Vendi:

Telefoni:

Nr. Personal:

Komuna: Albanik

Të Dhënat Për Automjetin

Targa e Regjistrimit:

Klasifikimi i Automjetit: Automjet per pasagjere

Marka dhe Tipi:

Numri i Shasisë:

Shënimet Teknike: cm³

Qëllimi Përdorimit: Personal

Viti i Prodhimit: 2010

Ngjyra e Automjetit:

Llogaritja e Primit

Shuma e Premisë: 0

Premia Shtese: 0

TVSH: 0 %

Lirohet nga TVSH:

Gjithsej: 0

Shifra pagesës:

Banka:

Fig.19. Formulari për krijimin e policës TPL dhe procesimi për shtypjen e saj

Numri Polises	Vlen Prej	Vlen Deri	Klienti	Targa	Klasa Automj	Shenime Teknikë	Qellimi Përdorimit	Shuma Premise	Premia Shtese	Total	Data Leshimit	Data Ai
0002489721	04/03/2010	04/03/2011	RAAHIM KASUMI	573-KS-715	Automjet per pa...	1461	Personal	92 €	0 €	106.72 €	04/03/2010	
0002489571	18/03/2010	18/03/2011	ENVER MUSTAFA	251-KS-120	Automjet per pa...	1576	Personal	105 €	0 €	121.8 €	04/03/2010	
0002489350	04/03/2010	04/03/2011	ISMAIL KRASNIQI	271-KS-342	Automjet per pa...	1263	Personal	85 €	0 €	98.6 €	04/03/2010	
0002489122	04/03/2010	04/03/2011	SABRI GJOSHA	250-KS-262	Automjet per pa...	1570	Personal	105 €	0 €	121.8 €	04/03/2010	
0002488910	04/03/2010	04/03/2011	BERTO SHPK	573-KS-667	Automjet per tra...	0.85	Personal	168 €	0 €	194.88 €	04/03/2010	
0002488902	04/03/2010	04/03/2011	BERTO SHPK	573-KS-668	Automjet per tra...	1.3	Personal	204 €	0 €	236.64 €	04/03/2010	
0002488754	04/03/2010	04/03/2011	MUSTAFÉ HALILI	328-KS-147	Automjet per pa...	1589	Personal	105 €	0 €	121.8 €	04/03/2010	
0002488618	04/03/2010	04/03/2011	ENVER ADEMI	257-KS-186	Automjet per pa...	2350	Personal	180 €	0 €	208.8 €	04/03/2010	
0002488588	03/03/2010	03/03/2011	ZENUN HAXHINI ...	117-KS-077	Automjet per pa...	1580	Personal	105 €	0 €	121.8 €	03/03/2010	
0002488533	03/03/2010	17/08/2010	ARTON PULANA	590-KS-770	Automjet per pa...	1968	Personal	71.38 €	0 €	82.8 €	03/03/2010	
0002488477	03/03/2010	03/03/2011	ARSIM SOPJANI	R. I RI	Automjet per pa...	1896	Personal	130 €	0 €	150.8 €	03/03/2010	
0002488345	03/03/2010	03/03/2011	BLDAR KRASNIQI	R. I RI	Automjet per pa...	1896	Personal	130 €	0 €	150.8 €	03/03/2010	
0002488305	03/03/2010	09/11/2010	SELMAN MURSELI	446-KS-651	Automjet per pa...	1983	Personal	107.28 €	0 €	124.44 €	03/03/2010	
0002488271	03/03/2010	03/03/2011	VETON BAJRAMI	461-KS-913	Automjet per pa...	1391	Personal	92 €	0 €	106.72 €	03/03/2010	
0002488092	03/03/2010	03/03/2011	AGIM KARAKASHI	284-KS-695	Automjet per tra...	1.17	Personal	204 €	0 €	236.64 €	03/03/2010	
0002487964	04/03/2010	04/03/2011	ADEM MALOKU	268-KS-733	Automjet per pa...	1997	Personal	156 €	0 €	180.96 €	03/03/2010	
0002487604	03/03/2010	03/03/2011	ARBEN ÇAKAJ	491-KS-118	Automjet per pa...	1896	Personal	130 €	0 €	150.8 €	03/03/2010	
0002487577	03/03/2010	08/06/2010	FISNIK SALIHAI	578-KS-792	Automjet per pa...	1896	Personal	34.55 €	0 €	40.08 €	03/03/2010	
0002487514	25/02/2010	25/02/2011	IMP BIFT	R. I RI	Automjet per tra...	15.6	Personal	768 €	0 €	881.6 €	03/03/2010	
0002487395	03/03/2010	18/01/2011	BEHAR KLINAKU	324-KS-913	Automjet per pa...	1780	Personal	114.33 €	0 €	132.62 €	03/03/2010	
0002487372	03/03/2010	03/03/2011	BEKIM GRABOVCI	267-KS-673	Automjet per pa...	1964	Personal	156 €	0 €	180.96 €	03/03/2010	
0002487224	02/03/2010	02/03/2011	MUHAMED RRU...	257-KS-148	Automjet per pa...	1576	Personal	105 €	0 €	121.8 €	02/03/2010	
0002487195	02/03/2010	02/03/2011	KEMAL FEKA	568-KS-792	Automjet per tra...	1	Personal	168 €	0 €	194.88 €	02/03/2010	
0002487094	02/03/2010	02/03/2011	DIBRAN PERÇUKU	R. I RI	Automjet per pa...	1896	Personal	130 €	0 €	150.8 €	02/03/2010	
0002487082	02/03/2010	02/03/2011	MURAT FERIZI	461-KS-750	Automjet per pa...	2383	Personal	180 €	0 €	208.8 €	02/03/2010	
0002487079	02/03/2010	02/03/2011	RASIM LAHIU	461-KS-917	Automjet per pa...	1963	Personal	156 €	0 €	180.96 €	02/03/2010	
0002486905	02/03/2010	02/03/2011	BRAHIM HOVA	520-KS-928	Automjet per pa...	1888	Personal	130 €	0 €	150.8 €	02/03/2010	
0002486845	02/03/2010	02/03/2011	HAJZER SADIKU	268-KS-340	Automjet per pa...	1971	Personal	156 €	0 €	180.96 €	02/03/2010	
0002486771	02/03/2010	02/03/2011	SAFET CURRI	228-KS-445	Automjet per pa...	1570	Personal	105 €	0 €	121.8 €	02/03/2010	
0002486756	02/03/2010	02/03/2011	NASER MAKSUTI	331-KS-726	Automjet per pa...	1781	Personal	130 €	0 €	150.8 €	02/03/2010	
0002486652	02/03/2010	02/03/2011	MUHAMET MUJI ...	471-KS-442	Automjet per pa...	2497	Personal	180 €	0 €	208.8 €	02/03/2010	
0002486559	02/03/2010	02/03/2011	AHMET SYLA	R. I RI	Automjet per tra...	0.31	Personal	152 €	0 €	176.32 €	02/03/2010	

Fig.20. Pasqyra e polica të krijuara për një periudhë të caktuar kohore për një operator.

Struktura tabelore e bazës të të dhënave për sigurime TPL dhe TPL Plus ka formën si më poshtë (Struktura e tabelore e bazës së të dhënave e cila përdoret në shumicën e kompanive të sigurimeve në Kosovë, kërkim praktik):

Tab. 27.. Raporti i policave të sigurimeve brenda periudhës së caktuar kohore

Policy_Nr	From_Date	To_Date	Name_Surname	Plates	Chasis_Nr	Pri me	V A T	Tot al	Issue_Date	Agent_ID	Username
2011707	12/06/2008	12/06/2009	ALTIN TIGANI	538 - KS - 727	W VW ZZZ1JZXW 564818	105.00	15	120.75	12/06/2008	1198	burims hala
2041329	19/07/2008	19/07/2009	MENTOR SALIHU	537 - KS - 537	W BAFA710X0L W 19604	210.00	15	241.50	19/07/2008	1205	jakup1 2
2044866	24/07/2008	24/07/2009	DEVOLL I COMPANY	484 - KS - 835	W DB645192152 54830	760.00	15	874.00	24/07/2008	1198	burims hala
2060394	13/08/2008	13/08/2009	FAREDIN SADRIU	431 - KS - 866	VF7ZADB001 2DB2994	85.00	15	97.75	13/08/2008	1229	agron2 008
2062863	18/08/2008	18/08/2009	DRENUS HA BRAHA	527 - KS - 257	W OLOSBF68X4 340650	74.00	15	85.10	18/08/2008	1216	Arsim ua

20681 51	26/08/ 2008	26/08/ 2009	QEMAJL RAMUS HOLLI	409 - KS - 718	Ë VW ZZZ31ZNE107 462	105. 00	15	120. 75	26/08/ 2008	1234	halilha simi
20685 40	26/08/ 2008	26/08/ 2009	MUSLI SHABAN I	491 - KS - 129	Ë VW ZZZ7MZË V042386	130. 00	15	149. 50	26/08/ 2008	1224	Mmur seli
20745 91	04/09/ 2008	04/09/ 2009	XHAFER GASHI	900 - KS - 276	W AUZZZ89ZJA 113065	180. 00	15	207. 00	04/09/ 2008	1191	muha mer
20749 25	04/09/ 2008	04/09/ 2009	N.T ISTOGU	566 - KS - 746	Ë MAT32C352M 218698	610. 00	15	701. 50	04/09/ 2008	1236	gjoshi
20760 69	06/09/ 2008	06/09/ 2009	BESIM LEKU	534 - KS - 504	W BADM61000G N11879	210. 00	15	241. 50	06/09/ 2008	1233	Mbyty qi
20761 57	08/09/ 2008	08/09/ 2009	EJUP GASHI	566 - KS - 746	W MAH05ZZZY G148791	454. 00	15	522. 10	08/09/ 2008	1236	gjoshi

Aplikacionet për polica TPI, TPL Plus dhe evidencës së dëmeve janë programe të krijuara prej kontraktorit të jashtëm. Këto aplikacione janë instaluar në serverët e përbashkët të të gjitha kompanive të sigurimeve, të cilat gjenden në Bankën Qendrore të Kosovës. Hyrja në këto programe bëhet nëpërmjet rrjetit VPN i cili është realizuar dhe mirëmbahet nga kontraktorë të jashtëm. Këto aplikacione punojnë në rrjeta prej çdo pike ku është instaluar rrjeti VPN, i dedikuar vetëm për kompanitë e sigurimeve për këtë problematikë. Cilësia dhe siguria e të dhënave në rrjet dhe në aplikacione është e nivelit të lartë .

Në kompani janë funksionale edhe aplikacione të tjera që i përkasin fushës të sigurimeve (aplikacionet të cilat përdoren në kompanitë e sigurimeve janë të njëjta gati në të gjitha kompanitë e sigurimeve dhe po ashtu edhe oferta përveç kompanisë “Illyria” e cila bën edhe sigurimin e jetës. Të dhënat e mëposhtme janë marrë nga kompani të ndryshme të sigurimeve):

- Aplikacioni për Sigurime “Kasko” të automjeteve
- Aplikacioni për Sigurime të shëndetit në udhëtim
- Aplikacioni për Sigurime të aksidentit personal
- Aplikacioni për Sigurimet e tenderave dhe kontratave
- Aplikacioni për Sigurimin e pasurisë
- Baza integrale e të dhënave për kalkulimin e tarifës, raportime të ndryshme për nevoja të BQK-së dhe administratës tatimore.
- Aplikacioni për kontabilitetin dhe financat

- Dhe së fundmi sigurimi i jetës (për momentin e vetmja kompani e autorizuar është kompania Illyria)

Aplikacionet për sigurime të tjera janë zhvilluar me ndihmën e bazës MS Access. Këto aplikacione mund të funksionojnë si aplikacione të veçanta për një kompjuter dhe si aplikacione për shumë shfrytëzues në rrjet. Një pamje e aplikacionit për sigurimin “Kasko” të automjeteve është paraqitur më poshtë. Ky aplikacion mundëson punë interaktive për llogaritjen e tarifës së sigurimeve duke bërë ndryshime të parametrave hyrës.

Fig.21. Forma elektronike e aplikacionit për sigurimin Kasko

Të gjitha aplikacionet për sigurime të tjera janë ndërtuar në këtë mënyrë që sigurojnë një punë të lehtë për përdorimin e tyre dhe të mundësojnë llogaritje interaktive për të ardhur te vlera e tarifës për sigurimin e caktuar, dhe në fund, me ndihmën e një butoni të paraqitur në formën për përfshirjen e të dhënave, procesohet shtypja e policës së sigurimeve. Këto fusha janë paraqitur më poshtë:

POLICA E SIGURIMIT TË PERSONAVE NGA FATKEQËSIA

Data e sigurimit: 06/03/2010 Anulim Data e anulimit: Arsyeya e anulimit: **STOP**

Shenimet e perqijthshme

Numri i policës: Seria: Agjenti: Data e fillimit: 06/03/2010 8:42 Data e mbarimit: 06/03/2011

I siguruari: Gjinia: M ID: Data e lindjes: Adresa: Vendi: Telefoni: Profesioni: Perfituesi i sig.:

Vrejtje dhe komente:

Shumat e sigurimit

Klasa e rrezikut: Numri i të siguruarve: Vdekje Aksidentale: Invaliditet te plote: Koficienti në % i premisë: Vdekje natyrore: Koficienti ne %: Shpenzimet Mjekesore: Koficienti ne %: kompenzim ditor: Primi i sigurimit per 1€ kom.ditor: Premia për një të siguruar: Primi: TVSH: Gjithsej:

Pagesa me këste

Numri i kësteve: Sh. e Pagesës: Data e pageses: 06/03/2010

Fig.22. Forma kryesore për sigurimin e personave nga aksidenti personal.

Në aplikacionet e rëndësishme në kompanitë e sigurimeve është baza integrale për llogaritje të ndryshme të të gjitha llojeve të sigurimeve. Disa raporte në formë tabelAre sipas periudhave kohore do të paraqiten më poshtë :

Totali i premive sipas llojeve te sigurimeve

09/2009

Produkti	Numri policave	Premija	TVSH	Gjithsej	Nr.pol. te kth.	Vlera pol. kth.	TVSH pol. kth.	Gjith. kthim	Total nr. pol.	Total premija	Total TVSH	TOTAL
01-TPL	2125	337,858.62	54,057.34	391,915.96	51	7,507.99	1,201.28	8,709.26	2,074	330,350.63	52,856.06	383,206.69
03-TPL PLUS	273	9,492.81	1,518.92	11,011.73	2	40.42	6.47	46.89	271	9,452.39	1,512.45	10,964.84
07-Kasko	4	1,776.00	284.16	2,060.16	0	0.00	0.00	0.00	4	1,776.00	284.16	2,060.16
10-Shendeti ne udhetim	1,050	24,263.21	3,882.31	28,145.52	8	332.99	53.28	386.27	1,042	23,930.22	3,829.03	27,759.25
13 - Bid Bond	36	3,944.00	602.00	4,546.00	3	54.00	8.64	62.64	33	3,890.00	593.36	4,483.36
Grand Total	3,488	377,334.64	60,344.73	437,679.37	64	7,935	1,269.66	9,205.06	3,424	369,399.24	59,075.06	428,474.30

Fig.23. Raporti i tarifës dhe numrit te policave sipas llojeve te sigurimeve për muajin e caktuar

Një raport mjaft i rëndësishëm që përdoret për caktimin e zgjidhjes së një kompanie të sigurimeve është llogaritja e tarifës përkatëse.

Forma e një raporti të detajuar është paraqitur më poshtë :

Premija bartese 01/01/2009 - 31/03/2009						
01-TPL						
	data_fill	data_mba	nr_pol	primija	prim_fi	prim_ba
	02/06/2008	02/06/2009	2	109.41	109.41	0.00
Sum			2	109.41	109.41	0.00
	03/06/2008	03/06/2009	20	1,639.57	1,639.57	0.00
Sum			22	1,748.98	1,748.98	0.00
	04/06/2008	04/06/2009	14	704.93	704.93	0.00
Sum			36	2,453.91	2,453.91	0.00
	05/06/2008	05/06/2009	11	597.50	597.50	0.00
Sum			47	3,051.41	3,051.41	0.00
	06/06/2008	06/06/2009	15	1,163.95	1,163.95	0.00
Sum			62	4,215.36	4,215.36	0.00
	07/06/2008	07/06/2009	3	158.43	158.43	0.00
Sum			65	4,373.79	4,373.79	0.00
	08/06/2008	08/06/2009	1	67.96	67.96	0.00
Sum			66	4,441.75	4,441.75	0.00
	09/06/2008	09/06/2009	23	1,432.11	1,432.11	0.00
Sum			89	5,873.86	5,873.86	0.00
	10/06/2008	10/06/2009	16	1,171.55	1,171.55	0.00
Sum			105	7,045.41	7,045.41	0.00
	11/06/2008	11/06/2009	22	1,494.39	1,494.39	0.00
Sum			127	8,539.81	8,539.81	0.00

Fig.24. Raporti i detajuar i policave të sigurimeve TPL për periudhën e dëshiruar kohore

Ky raport është i detajuar dhe pasqyron numrin e policave të krijuara për çdo ditë, duke bërë llogaritjen e tarifës, totalit të fituar dhe pjesës së pafituar nga pikëvështimi i një periudhe të caktuar, duke dhënë totalin e përgjithshëm të parametrave të përmendur në fund të çdo dite.

Teknologjia e informacionit (TI) përfshin sistemin e menaxhimit të informacioneve (kompjutera, harduer, softuer, netuork) të përdorura për automatizimin dhe për të mbështetur biznesin në vendimmarrje. TI përdoret për detyrat rutinë si procesimi i word-it dhe procese më të avancuara siç është prodhimi, skedulimi dhe logjistika. Në këtë mënyrë, teknologjia e informacionit i lejon biznesit, në përgjithësi, dhe kompanive të sigurimeve, në veçanti, të operojnë me efikasitet dhe efektivitet.

Të dhënat e klientëve

Teknologjia e informacionit duhet të jetë e sigurt dhe të ketë kapacitetin e ruajtjes së numrit të madh të operacioneve të klientëve, adresat e tyre, numrat e telefonit, adresat e e-mailit dhe detaje të tjera përkatëse. Kjo sepse operatorët e kompanive të sigurimeve mbajnë regjistrime të përditësuara rreth klientëve të tyre.

Të dhënat për policat e sigurimeve

Për të gjitha ato kompani të cilat lëshojnë polica të sigurimeve nëpërmjet linjave të ndryshme të sigurimeve, teknologjia e informacionit bëhet gjithnjë e më komplekse. (White W.R, Driving a Competitive Advantage to Stimulate Insurance business, 1990) Detajet për çdo policë, duke filluar nga ajo për sigurimin e jetës, shtëpisë, automjetit, si edhe produktet e biznesit kanë nevojë të trajtohen me kujdes dhe të vendosen gjithashtu në kartelën e klientit.

Menaxhimi i dëmeve

Hetimi, pagesa dhe regjistrimi i të dhënave për dëmet janë themelore për stabilitetin financiar të kompanive të sigurimeve (kërkim praktik). Teknologjia e informacionit luan një rol në lejimin e operatorëve të regjistrojnë detajet e dëmeve dhe të ndajnë të dhënat me policinë, me operatorët e tjerë, si edhe me dëmtuesin apo përfituesin.

Përfituesit

Kompanitë për sigurimin e jetës përdorin teknologjinë “database” për të regjistruar policat e përfitimeve pronësore. Përveç detajeve personale (kërkim praktik) të individëve të siguruar, në të gjithashtu vendosen emrat e përfituesve, adresat, numrat e telefonave, dhe pjesa që u takon në rast vdekjeje. Këto detaje janë të një rëndësie të veçantë.

Të dhënat rreth pagesës

Ndoshta fusha më esenciale e cila kërkon një teknologji të informacionit më efikase janë detajet e pagesës së klientit. Përveç operacioneve të tjera, sistemi i faturimit gjeneron mundësinë e biznesit për të qëndruar në treg. Rrjedha e parasë kesh (Cash flow) ka një rëndësi vitale për kompaninë në aktivitetet e saj të përditshme dhe se pa ndihmën e teknologjisë së informacionit (kërkim praktik) dhe sistemeve të procesimit, stabiliteti financiar i kompanisë do të vihej në rrezik.

Ndryshimet e mëdha evolucionare në teknologji kanë revolucionarizuar të gjithë sektorin e sigurimeve. Industria e sigurimeve është një industri me të dhëna shumë të gjera dhe në këtë mënyrë, është e nevojshme që këto të dhëna të përdoren për analizat e trendeve dhe

personalizimit. Me rritjen e konkurrencës ndërmjet siguruesve, ky shërbim është shndërruar në një shërbim kyç. Për më tepër, konsumatorët po bëhen gjithnjë e më shumë kërkuar dhe të interesuar mbi teknologjinë me të cilën operojnë siguruesit.

Njerëzit sot nuk kënaqen me pak, por kërkojnë gjithnjë e më shumë ndërveprime të personalizuar dhe shohin gjithnjë e më shumë për karakteristika të veçanta, me qëllim që të mund të zgjedhin shërbimin më të mirë.

Kompanitë e sigurimeve, ditëve të sotme, duhet të krijojnë mundësitë e qasjes së personalizuar me konsumatorin dhe mbi trajtimin e tyre. Menaxhimi i konsumatorëve është kritik për siguruesit dhe në veçanti në një ambient i cili paraqitet shumë konkurrues. Është e nevojshme që kompanitë të aplikojnë rregullore të ndryshme dhe strategji të trajtimit për segmentet e ndryshme të konsumatorëve. Personalizimi ndihmon organizatën të arrijë deri tek konsumatori me më shumë ndikim dhe ndihmon atë të gjenerojë të ardhura nëpërmjet aktiviteteve të shitjes. Për t'u siguruar se konsumatori pranon informacione të personalizuar, shumë organizata janë duke inkorporuar bazën e të dhënave, me anën e të cilës konsumatori mund të gjejë të gjitha dokumentet dhe informacionet në lidhje me kërkesën për shërbime.

Është shumë e vështirë të bashkëveprosh me secilin person. Në sektorin e sigurimeve menaxhimi i marrëdhënieve me konsumatorin përbën një nga bazat e tij. Në këtë mënyrë, me ndihmën e CRM siguruesit mund të njoftojnë konsumatorët e tyre dhe t'iu sigurojnë të dhëna direkte. Kjo gjë ul kostot e marketingut dhe rrit efektivitetin e suksesit.

Teknologjia e informacionit i dha shtytje të madhe kompanive të sigurimeve dhe me anë të saj mund të arrijnë efikasitetin në kryerjen e detyrave për zotëruesit e policave. Zhvillimi i

teknologjisë gjithashtu ndihmon edhe në një drejtim tjetër: ndihmon menaxhimin të shqyrtojë performancën dhe të marrë masa korrektuese kur është e nevojshme.

Në Kosovë akoma kjo teknologji nuk është perfeksionuar dhe duke parë zhvillimin e teknologjisë së informacionit në vendet perëndimore, do të ishte e udhës që edhe në Kosovë këto teknologji të zinin vend sa më parë. Në vendet e zhvilluara, për të nxjerrë në pah ndryshimet revolucionare në komunikimin me zotëruesit e policave, janë ndërmarrë hapa të ndryshëm. Sistemi “Inter-Voice Response” është futur në mënyrë të tillë që zotëruesit e policave të konstatojnë lloje të ndryshme informacioni, siç janë: politikat e statutit, niveli i tarifave, shuma e kredisë, përfitimet, si edhe grumbullimi i bonuseve.

Zotëruesi i policës gjithashtu pranon të dhëna edhe nëpërmjet faksit (kërkim praktik). Kjo gjë i siguron atij të paguajë tarifën e sigurimeve apo të pranojë raporte mbi gjendjen e tij, rivendosje, kredi, kuotat e dorëzimit në çdo degë, që ndodhet në vendin më të afërt të banimit. Lidhjet me e-mail janë bërë gati në çdo zyrë, në çdo departament, në të gjitha zyrat zonale dhe zyrat qendrore. Web-sitet e ndryshme janë krijuar me qëllim lidhjen në internet dhe me anën e të cilëve kompania jep të dhëna rreth organizatës, produktit apo shërbimit. Web-site të tilla janë krijuar edhe në Kosovë dhe sot numërohen me dhjetëra të tilla, siç janë: www.elsig.com, www.kosovaere.com, www.illyriainsurance.com, www.sigma-ks.net, www.sigal-ks.net, www.ks-siguria.com, etj.

Teknologjia e informacionit ka sjellë një sërë përfitimesh për zotëruesit e policave të sigurimeve. Gjatë viteve të fundit, me zhvillimin dhe ecurinë e kompanive të sigurimeve si rrjedhojë e teknologjisë së informacionit, është arritur të evidentohet se TI luan një rol të

rëndësishëm në sigurimin e cilësisë së lartë të shërbimit të operacioneve në një kompani sigurimi. Në vendet e tjera kompanitë për sigurimin e jetës përdorin teknologjinë më të fundit për të krijuar web-sitet e tyre (kërkim praktik). Pra, teknologjia është mjeti më i rëndësishëm për krijimin e një zone të rëndësishme për kompanitë e sigurimeve të jetës. Në kompanitë të cilat sigurojnë jetën, procesi me anën e të cilit përcaktohen vlerat e policave të sigurimeve quhet proces i vlerësimit të detyrimeve të një të siguruari, ndërsa policat e sigurimeve llogariten në bazë të vlerësimeve individuale.

Për vlerësime në grup ka disa karakteristika të përbashkëta, siç është mosha, kohëzgjatja ose periudha kohore, etj. Grupet krijohen në rast se numri i policave është i mjaftueshëm në mënyrë që grupi të ketë një madhësi të pranueshme. Për një kompani të sigurimeve të jetës, kjo punë është e mundur vetëm nëpërmjet zbatimit të teknologjisë së duhur (kërkim praktik). Është e nevojshme që tani në Kosovë, një kompani e cila bën sigurimin e jetës (që për momentin është vetëm një dhe ajo është kompania Illyria) t'i japë rëndësi rritjes së kompleksitetit të produkteve, qoftë të sigurimeve të jetës apo aktiviteteve të tjera në lidhje me të. Duke folur për kompanitë e sigurimeve të jetës, duhet gjithashtu të pohohet se, klientë, dhe agjentët kanë nevojë për të dhëna të sofistikuar, duke përfshirë këtu, përfitimet, krahasimet, nevojat dhe zgjedhjen e produktit që një kompani ofron.

Sistemi i menaxhimit të bazës së të dhënave

Për të gjetur më shumë klientë, siguruesi duhet të ketë parasysh shumë faktorë, duke përfshirë vlerën e parave në kesh (cash value), konkurrencën, etj. Por, nevoja e regjistrimit dhe studimit (kërkim praktik) të karakteristikave për të mbajtur policat, për klientët dhe agjentët është shumë e rëndësishme në një kompani sigurimi.

Me qëllim gjetjen e një kombinimi përfitues të mbajtjes së klientëve, produktit dhe agjentëve, baza e të dhënave është një nga pikat kryesore. Kjo gjë në të kaluarën ka qenë shumë e shtrenjtë, por falë avantazheve të PC (Personal Computer) dhe RISC (Reduced Instruction Set Computing) kompanitë kanë përparësinë të mbajnë me mijëra polica në një pajisje me mijëra byte të të dhënave për policat/klientët/agjentët. Duke analizuar një bazë të të dhënave 10 vjeçare, mund të vihet re numri i klientëve, numri i policave, sa prej tyre u ka kaluar afati, sa janë dorëzuar (kërkim praktik), etj.. Me përdorimin e teknologjisë për bazën e të dhënave, kompanitë bëhen më gjithëpërfshirëse, me performancë më të lartë dhe të krijojnë klientë besnikë ndaj saj.

Të dhënat e ruajtura (Data warehouse)

Të dhënat e ruajtura nënkupton integrimin e një numri të konsiderueshëm të informacioneve në sistem. Tradicionalisht politikat e shitjes dhe deklaratat për dëmet janë dy zëra të veçanta për kompanitë e sigurimeve dhe, si të tilla, meqenëse mund të nevojiten për të ardhmen, ato ruhen në magazinën e të dhënave. Të dhënat e ruajtura ofrojnë mundësinë gjithashtu edhe të menaxhimit në nivel fitimi me një qasje të integruar dhe duke mos lejuar që këto të dhëna të

humbasin. Të dhënat nevojiten si një mjet kontrolli për kostot dhe fitimet e arritura nga ana e organizatës/kompanisë.

Të gjitha, sa u thanë më lart, mund bëhen të mundura vetëm nëpërmjet zgjerimit të koncepteve të teknologjisë së informacionit. Kërkimi i tregut është një fushë tjetër ku teknologjia e informacionit luan një rol të rëndësishëm. Sot konsumatorët janë qendra e rrotullimit të tregut. Bota sot është duke lëvizur drejt ekonomisë së tregut. Organizatat që ishin thjesht të bazuara në konceptin e shitjes, tani synojnë të shndërrohen në organizata të marketingut.

Kompanitë e sigurimeve që më parë merreshin me nevojat financiare të njerëzve, tani nuk mund ta injorojnë realitetin. Kompanitë e sigurimeve janë bërë mjaft dinamike sepse aspiratat, nevojat, qëndrimet, sjelljet e blerjes, standardet dhe cilësia e jetës po ndryshojnë. Perceptimet e asaj se çfarë paraqesin standardet dhe cilësia e jetës kanë ndryshuar. Kërkesat janë më fleksibile sesa produktet e paketuara në mënyrë të veçantë në tregun e shërbimeve. Pra, kompanitë e sigurimeve nuk kanë alternativë tjetër përveçse të kryejnë në vazhdimësi kërkimin e tregut. Kompania duhet të dijë ndryshimet demografike në shoqëri, ajo duhet të dijë se çfarë po shitet dhe ku, ajo duhet të dijë ritmin e shitjeve nga dita në ditë. Një kompani sigurimi nuk duhet të dijë vetëm profilin e klientëve të rinj, por gjithashtu edhe madhësinë e tregut. Të gjitha këto kërkojnë një studim shkencor të tregut dhe kërkim të tij. Edhe nëse ky kërkim i tregut bëhet, pa mbështetjen e teknologjisë, nuk do të ishte i mundur për një kompani sigurimi.

4.6.5.1. E-Sigurimet dhe përdorimi i sistemit online në industrinë e sigurimeve në Kosovë

Sot, kompani të ndryshme të sigurimeve janë duke pajisur klientët e tyre me lehtësira të nevojshme. Ata mund të kontrollojnë balancën e çmimeve, datën e maturimit, tarifat dhe politikat për çështjet e tyre të pazgjidhura. Me anë të e-insurance klientët mund të informohen edhe përsa u përket rregulloreve të reja. Gjithashtu, klientët mund të paguajnë shumën e kërkuar nëpërmjet opsioneve të e-insurance.

Roli i e-insurance dhe efektet e saj pozitive

Ekziston një mundësi e madhe në rritjen e punësimit. Një numër i konsiderueshëm i web-siteve po rritet si rrjedhojë e kompanive të sigurimeve; vazhdojnë të dalin revista financiare ekskluzivisht në lidhje me sigurimet dhe me shpejtësi janë duke u ngritur institute trajnuese për aftësimin e personelit, i cili operon apo do të operojë në kompanitë e sigurimeve.

Në sektorin e sigurimeve janë duke u zhvilluar mjete të reja, me qëllim lehtësimin e biznesit të këtyre kompanive. E-insurancat në vendet e zhvilluara janë udhëheqëse për rritjen e mundësive të punësimit për të ardhmen. Teknologjia e informacionit është duke hapur dyert e saj për aftësimin dhe punësimin e shumë personave dhe jo vetëm në fushën e sigurimeve. Teknologjia është duke krijuar tregje të reja, produkte të reja, shërbime të reja dhe kanale efektive për industrinë bankare dhe në veçanti për atë të sigurimeve. Revolucioni i TI është duke krijuar bazën e paprecedente për aktivitetet e rritjes financiare në të gjitha globin.

Progresi i teknologjisë dhe zhvillimi i rrjeteve në mënyrë domethënëse ka zvogëluar kostot e transferimit të fondeve në botë. Për shkak të teknologjisë së informacionit bankat dhe kompanitë e sigurimeve sot i japin shpresa klientëve të tyre.

Hapësira e punës, startimi i aplikacionit, autentifikimi dhe krijimi (prerja) i policës

Hapësira e punës

Pasi sistemi ka verifikuar se emri i përdoruesit (username-i) dhe fjalëkalimi (password-i) janë në rregull, lejohej hyrja në sistemin e agjentit, i cili do të fillojë leximin e të dhënave. Pas përfundimit të suksesshëm të leximit të të dhënave, në ekran paraqitet hapësira e punës.

Hapësira e punës përbëhet prej komandave, menu-së, kolonave dhe rreshtave. Përmes këtyre opsioneve agjenti do të ketë mundësi të kryejë veprimet operacionale.

Menutë

Si shumica e aplikacioneve të tjera, edhe IPIS është i pajisur me menunë që i mundëson agjentit të komunikojë me aplikacionin. Menu-ja në IPIS gjendet në pjesën e sipërme të aplikacionit (File dhe Help). Secila prej tyre degëzohet në nënmenutë e tjera, që shërbejnë për kryerjen e veprimeve përkatëse.

Menu-ja File

Menu-ja kryesore **File** përbëhet prej disa nënmenu-ve

Krijo - Shërben për të udhëzuar IPIS për të filluar procedurën e krijimit (prerjes) të policës së re të sigurimeve.

Anulo - Shërben për të udhëzuar IPIS për të filluar procedurën e anulimit të policës së prerë të sigurimeve.

Kërko - Shërben për të udhëzuar IPIS për të filluar procedurën e kërkimit të policave të sigurimeve.

Shiko - Shërben për të udhëzuar IPIS për të filluar procedurën e paraqitjes së policës së prerë të sigurimeve në mënyrë më të detajuar dhe më të qartë.

Dalja - Shërben për të udhëzuar IPIS që të pushojë së funksionuari dhe të ndërpresë aplikacionin.

Menu-ja Ndhma

Menu-ja Ndhma përbëhet prej disa nënmenu-ve

Manual - Shërben për të udhëzuar IPIS që të shfletojë udhëzimin.

About - Shërben për të udhëzuar IPIS që të paraqesë disa të dhëna rreth vetes si: versionin e IPIS dhe kompaninë, së cilës i është regjistruar aplikacioni (shembull Registered to: Emri_i_Kompanisë).

Komandat

IPIS mundëson një rrugë më të shkurtër për dhënien e komandave. Kjo bëhet përmes komandave të cilat zakonisht gjenden nën menu-në kryesore.

Komandat kryejnë po të njëjtin funksion përkatës sikurse menu-ja. Kjo do të thotë se komanda “Krijo” kryen po të njëjtin funksion sikurse nënmenu-ja “Krijo” në menu-në kryesore “File”.

Kolonat dhe rreshtat

Pjesa më e madhe e aplikacionit IPIS është e mbuluar me kolona dhe rreshta, ku secila prej tyre paraqet një shënim në policën e sigurimeve. Shembull: kolona “Klienti” përmban emrin dhe mbiemrin ose pronësinë e policës së lëshuar, kolona “Numri i Policës” përmban numrin identifikues të policës së sigurimeve e kështu me radhë.

Çdo rresht paraqet një policë të sigurimeve, që do të thotë se numri i rreshtave paraqet numrin e policave. Ngjyra e rreshtit paraqet statusin e policës (Valide, Anuluar, Afat të skaduar). Policat e prera (lëshuara) të cilat janë të vlefshme do të paraqiten në ekran me ngjyrë të zezë, policat të cilat janë të anuluar do të paraqiten në ekran me ngjyrë të kuqe dhe policat, të cilave u ka skaduar afati i përdorimit (vlefshmëria), në ekran do të paraqiten me ngjyrë hiri.

Fillimi i aplikacionit

Instalimi i aplikacionit IPIS bëhet nga ana e personelit të teknologjisë së informacionit të kompanisë përkatëse të sigurimeve.

Ekzistojnë disa mënyra për startimin e aplikacionit IPIS.

- Mënyra e parë dhe më e shpejtë është që të klikohet dy herë në ikonën IPIS, që gjendet në hapësirën e punës së kompjuterit (desktop).

- Mënyra e dytë për startimin e aplikacionit është duke shfrytëzuar menutë në ikonën “Start” që gjendet poshtë në anën e majtë te desktop-it.

Start > Programs > Altec > IPIS > IPIS.

Mënyra e tretë është duke hapur shfletuesin e të dhënave (explorer) dhe duke ndjekur rrugëkalimin :

C:/Program Files/Altec/IPIS/ dhe duke klikuar dy herë në IPIS.exe.

Autentifikimi

Çdo agjent i kompanive të sigurimeve duhet të ketë informacionin e duhur, në mënyrë që të identifikohet dhe t’i lejohet hyrja në sistem. Identifikimi dhe hyrja në sistem bëhet përmes “emrit të përdoruesit” dhe “fjalëkalimit” (Username dhe Password)

Emri i përdoruesit

Username - është emri i përdoruesit të agjentit të kompanisë së sigurimeve.

Fjalëkalimi

Fjalëkalimi- është shifra sekrete që në bashkëpunim me emrin e përdoruesit identifikon dhe lejon agjentin të hyjë në sistem për prerjen e policave të sigurimeve. Fjalëkalimi duhet të mbahet sekret dhe të dihet vetëm nga ana e agjentit dhe askush tjetër. Në rast të humbjes të fjalëkalimi atëherë agjenti menjëherë duhet të kontaktojë personelin e teknologjisë së informacionit të kompanisë përkatëse.

Krijimi (prerja) i policës së re

Për të krijuar (prerë) një policë të re të sigurimeve shtypet komanda “krijo”, ose përdoren menu-të e diskutuara më lart në këtë udhëzim. Pas zbatimit të komandës “krijo”, udhëzohet IPIS që të fillojë procedurën për prerjen e policës së sigurimeve. Në ekran, në mes të hapësirës punuese, paraqitet dritarja për plotësimin e të dhënave përkatëse. Dritarja për prerjen e policës së sigurimeve përbëhet prej disa fushave të ndara në katër grupe. Fushat me ngjyrë të bardhë mund të editohen dhe ndryshohen, përkatësisht janë fusha të cilat agjenti është i detyruar t`i plotësojë, dhe fushat me ngjyrë të hirtë (gri), janë fusha të cilat plotësohen automatikisht nga aplikacioni IPIS dhe nuk mund të ndryshohen nga agjenti. Për të kaluar nga një fushë në fushën tjetër përdoret tasti TAB në tastierë ose duke përdorur maus-in dhe duke klikuar me butonin e majtë në fushën përkatëse.

Grupi i fushave: ``Shënimet e agjentit``

Në këtë grup janë katër fusha, prej të cilave vetëm një mund të modifikohet nga agjenti ndërsa të tjerat plotësohen automatikisht nga aplikacioni IPIS.

Fusha ***Adresa e Përfaqësisë*** përmban shënime mbi përfaqësuesin e kompanisë së sigurimeve, përkatësisht mbi agjentin e autorizuar të kompanisë së sigurimeve. Këto shënime merren automatikisht nga serveri qendror dhe nuk mund të ndryshohen nga agjenti.

Fusha ***Kohëzgjatja e sigurimeve*** përbëhet prej dy nën fushave: fusha e parë përcakton fillimin e vlefshmërisë së policës dhe mund të ndryshohet nga agjenti, që do të thotë se polica mund të ketë fillim të ndryshëm nga data e lëshimit të saj.

Vërejtje: Polica nuk mund të ketë datë të vlefshmërisë më të vogël se dita kur bëhet prerja e policës. Polica mund të ketë vetëm datë të vlefshmërisë më të madhe se data e prerjes. Fusha e dytë paraqet fundin e vlefshmërisë së policës. Kjo fushë plotësohet automatikisht nga aplikacioni IPIS dhe nuk mund të ndryshohet nga agjenti. Fundi i vlefshmërisë së policës është gjithmonë data e fillimit të policës plus një vit.

Fusha ***Ora*** paraqet orën e prerjes (lëshimit) të policës dhe nuk mund të ndryshohet nga agjenti, që do të thotë se plotësohet automatikisht nga aplikacioni IPIS.

Grupi i fushave “shënime mbi pronësinë e policës”

Në këtë grup janë fushat të cilat përmbajnë shënimet mbi pronarin e policës.

- Emri dhe Mbiemri,
- Adresa,
- Vendi,
- Telefoni,
- Nr. Personal
- Komuna.

Agjenti është i detyruar t'i mbushë këto fusha me të dhënat përkatëse. Nëse pronari (klienti) nuk zotëron ndonjë të dhënë, atëherë fusha mbushet me ``N/A``.

Grupi i fushave “të dhënat për automjetin”

Në këtë grup bëjnë pjesë fushat të cilat përmbajnë të dhënat mbi automjetin që sigurohet.

Këto fusha janë:

- Targa e regjistrimit,
- Klasifikimi i automjetit,
- Marka dhe tipi,
- Numri i shasisë,
- Shënimet teknike,
- Qëllimi i përdorimit,
- Viti i prodhimit,
- Ngjyra e automjetit.

Targa e regjistrimit

Në këtë fushë duhet të shënohet targa përkatëse e regjistrimit të automjetit që sigurohet. Nëse automjeti që sigurohet nuk zotëron targa të regjistrimit (shembull-automjeti është i ri), kjo fushë mund të mbetet bosh.

Klasifikimi i automjetit

Në këtë fushë përcaktohet grupi të cilit i përket automjeti. Ekzistojnë shtatë grupe të listuara nga të cilat mund të përcaktohet grupi i automjetit.

Marka dhe tipi

Në këtë fushë duhet të shënohet marka dhe tipi i automjetit. Kjo fushë është e domosdoshme dhe nuk mund të mbetet bosh.

Numri i shasisë

Në këtë fushë duhet të shënohet numri i shasisë së automjetit. Kjo fushë është e domosdoshme dhe nuk mund të mbetet bosh.

Shënime teknike

Në këtë fushë duhet të shënohen të dhënat teknike në varësi të klasifikimit të automjetit. Grupi i zgjedhur në fushën klasifikimi i automjetit përcakton të dhënat teknike që duhen shënuar. Shembull: nëse zgjidhet automjet për pasagjerë, atëherë në fushën teknike duhet shënuar vëllimi në kubik i automjetit dhe, nëse zgjidhet automjet për transport, në fushën shënime teknike duhet shënuar tonazhi i automjetit.

Qëllimi i përdorimit

Në këtë fushë ekzistojnë gjithsej tri kategori, nga të cilat duhet të përcaktohet qëllimi i përdorimit të automjetit (personal, taksi, Rent a Car).

Viti i prodhimit

Në këtë fushë vendoset viti i prodhimit i automjetit që sigurohet.

Ngjyra e automjetit

Në këtë fushë shënohet ngjyra e automjetit që sigurohet. Ngjyra shënohet në mënyrë të drejtë. Mënyra e drejtë: kuqe, kaltër, kafe dhe jo të shënohet në mënyrë tjetër si për shembull: e kuqe, e kaltër, e kafe, etj.

Grupi i fushave “llogaritja e primit”

Në këtë grup bëjnë pjesë fushat të cilat llogarisin primin. Këto fusha nuk mund të ndryshohen, por mbushen automatikisht nga programi IPIS. Nëse personi që siguron automjetin është i çliruar nga TVSH-ja, atëherë duhet të klikohet kutia *lirohet nga tvsh*, në këtë mënyrë IPIS nuk e llogarit TVSH-në. Pas mbushjes së të gjitha fushave, programi IPIS do të llogarisë automatikisht sasinë e të hollave që klienti duhet të paguajë. Nëse janë të sigurt që të gjitha të dhënat janë të sakta, atëherë shtypet komanda *proceso policën* për të udhëzuar IPIS që të fillojë procesin e krijimit dhe të regjistrimit (regjistrimit të policës në bazën qendrore dhe jo në qendrën e regjistrimit të automjeteve) të policës së re të sigurimeve. Para së të fillojë këtë proces, IPIS bën vlerësimin e fushave dhe kontrollon nëse të gjitha fushat e domosdoshme janë të plotësuara. Nëse ndonjë fushë është lënë bosh, apo nuk përmban të dhënat e duhura, IPIS do të paraqesë gabimet në fushat jo të mbushura.

Pozicionohet mausin në rrethin e kuq për të marrë një shpjegim se si duhet plotësuar fusha. Pasi IPIS të ketë verifikuar se të gjitha fushat janë mbushur me saktësi, fillon procedura e krijimit të policës. Gjatë kësaj procedure IPIS kontakton bazën qendrore dhe nëse komunikimi është i suksesshëm atëherë IPIS do të fillojë shtypjen e policës së sigurimeve në printer. Kuptohet që gjatë këtij procesi printeri duhet të jetë i pajisur me tre letra të policës së sigurimeve. Nëse i tërë procesi është i suksesshëm, në hapësirën e punës do të shtohet një rresht i ri, i cili sinjalizon se polica është krijuar dhe regjistruar në bazën qendrore me sukses.

Krijimi i policës së re nga polica ekzistuese

Për të lehtësuar punën e prerjes së policës, ekziston mundësia që të krijohet polica e re nga një policë ekzistuese. Për të krijuar policën nga polica ekzistuese selekto policën (nëse polica nuk ekziston në hapësirën e punës atëherë polica duhet të kërkohet me anë të mekanizmave kërkuese që do të shpjegohen më poshtë) dhe shtypet shigjeta në të djathtë të pullës “krijo” dhe më pastaj shtypet “krijo” prej ekzistueses.

Pas kryerjes së këtij operacioni, IPIS do të marrë të dhënat e policës së selektuar dhe do t'i paraqesë në dritaren e krijimit të policës së re. Në figurë shihet se të gjitha fushat janë të mbushura me të dhënat e policës së selektuar (afati i policës ndryshon, d.m.th. polica e ka afatin njëloj sikur të krijohet një policë e re), pastaj ndryshohen fushat e nevojshme dhe procesohet polica në mënyrë të rregullt, sikurse procesohet një policë e re. Të gjitha procedurat janë të ngjashme me procedurat për krijimin e policës së re.

Kërkimi i policës së regjistruar

Pas startimit të aplikacionit IPIS, hapësira e punës mbushet me policat e lëshuara shtatë ditët e fundit, që do të thotë se agjenti nuk sheh policat më të vjetra. Për këtë arsye janë krijuar mekanizmat e kërkimit të policës në bazë të krijimtarive të ndryshme. Ekzistojnë gjithsej gjashtë kritere mbi të cilat mund të kërkohen policat e sigurimeve: datës prej-deri, datës së lëshimit, emrit ose mbiemrit, numrit të policës, targave.

Për të filluar procedurën e kërkimit të policës klikohet në pullën “kërko” dhe në ekran në mes të hapësirës punuese do të paraqitet dritarja për kërkimin e policave. Zgjedhësi, në anën e

majtë përcakton kriterin të cilin IPIS do të përdorë për të kërkuar policat, ndërsa fusha në anën e djathtë tregon tekstin që do të kërkohet.

Datës prej-deri

Ky kriter urdhëron IPIS që të kërkojë policat e sigurimeve të cilat janë krijuar në mes të datës së përcaktuar në fushën e djathtë.

Datës së lëshimit

Ky kriter urdhëron IPIS që të kërkojë policat e sigurimeve të cilat janë krijuar në datën e përcaktuar në fushën e djathtë.

Emrit ose mbiemrit

Ky kriter urdhëron IPIS që kërkojnë policat e sigurimeve në bazë të emrit të klientit të përcaktuar në fushën e djathtë. Shembull: nëse në fushën e djathtë kërkojmë “Anonim”, IPIS do të kërkojë të gjitha policat që në emrin e klientit përmbajnë fjalën “Anonim”.

Numrit të policës

Ky kriter urdhëron IPIS që kërkojë policën me numrin specifik të policës, i cili do shënohet në fushën e djathtë.

Numrit të shasisë

Ky kriter urdhëron IPIS që të kërkojë policat të cilat kanë numrin e shasisë të dhënë në fushën e djathtë.

Numri i targave

Ky kriter urdhëron IPIS që të kërkojë policat të cilat kanë numrin e targave të shënuar në fushën e djathtë.

Pasi të jetë shtypur komanda *Kërko*, IPIS do të fillojë procedurën e kërkimit të policës (policave) në bazë të kritereve të dhëna. Hapësira e punës do të mbushet me policat që kanë

plotësuar kushtin e kërkimit, në të kundërtën hapësira e punës do të mbetet bosh, gjë që tregon nuk ekziston policë me kriterin e dhënë.

Shikimi i policës së regjistruar

Në aplikacionin IPIS ekziston mundësia që të shikohen detajet e policës në formën e ngjashme me formën e krijimit të policës. Për të urdhëruar IPIS-in që të paraqesë të dhënat e policës në këtë formë, selektohet polica dhe shtypet *Shiko*.

Anulimi i policës

Aplikacioni IPIS nuk ka mundësi të bëjë kthim primi, ndërrim pronari apo lloje të tjera të anulimit, përveçse anulimin e policës në rast të ndonjë gabimi teknik. Agjenti ka mundësi të bëjë anulimin e policave të cilat janë prerë gjatë ditës përkatëse - që do të thotë se agjenti nuk mund të anulojë policat e krijuara më herët.

Për të urdhëruar IPIS-in që të fillojë procedurën e anulimit të policës klikohet “anulo”. Në ekran do të paraqitet dritarja për anulimin, pastaj fusha “numri i policës” duhet të plotësohet me numrin e policës që duhet të anulohet dhe të shtypet komanda “kërko”. IPIS do të kërkojë policën me numrin përkatës dhe do të plotësojë të gjitha fushat me të dhënat përkatëse të policës.

Pasi të jetë verifikuar se të dhënat janë të policës që duhet anuluar, shtypet komanda “Anulo Policën”. Në ekran do të paraqitet dritarja e konfirmimit të policës. Rishkruhet numri i policës që dëshirohet të anulohet dhe shënohet arsyeja e anulimit (shembull: gabim teknik: letra është dëmtuar, shënimet në policë gabim etj). Shtypet “Anulo” dhe shfaqet dritarja për rikonfirmim

në mes dhe shtypet “Yes” ose “No”. Nëse çdo gjë ka shkuar në rregull, IPIS-i ka anuluar policën dhe polica e anuluar në hapësirën punuese do të paraqitet me ngjyrë të kuqe.

Printimi i raportit

Për të shtypur raportin duhet të përdoren mekanizmat e kërkimit të policës. Kjo për shkak se IPIS shtyp çdo gjë që është në hapësirën e punës (kolonat dhe rreshtat). Shembull; për të shtypur policat e prera gjatë muajit të fundit zbatohen mekanizmat kërkues (të shpjeguara në seksionin Kërkimi i policës së regjistruar), zgjidhet opsioni Datën prej-deri dhe shtypet “Kërko”. Hapësira punuese do të mbushet me të gjitha policat e lëshuara ndërmjet datave të caktuara. Klikohet pulla “Printo Raport” dhe IPIS do të fillojë procedurën e shtypjes së raportit.

KAPITULLI V

5.0 ANALIZA E TË DHËNAVE

Pjesa e analizës së të dhënave është bazuar tek pyetëtorët dhe intervistat gjysëm të stukturuara si instrument matës, duke e bërë trajtimin përkatës të secilës pyetje veç e veç. Analiza e të dhënave është bazuar në paketën statistikore SPSS. Analizat inferenciale përfshijnë testet KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy), testi i Barletit, korrelacioni, ku nëpërmjet variancës totale dhe përbërësve të matricave shpjegohen variblat e punimit. Poashtu tek ky kapitull është bërë testimi dhe interpretimi i hipotezave veç e veç duke u bazuar në rendësinë e variblave përkatës. Studimi për temën e kapitullit në fjalë është trajtuar nga nënkapitulli 5.0 deri në 5.2.4.

5.1. Analiza dhe interpretimi i të dhënave

Të dhënat primare për kërkimin e pyetjeve kërkimore dhe testimit të hipotezave janë siguruar përmes shpërndarjes së dy lloje formash të pyetëtorëve në 10 Kompanitë e sigurimeve në 14 komuna të Kosovës. Nëse merret për bazë se numri i komunave në total është 38, ky fakt paraqet një shpërndarje të besueshme të mbledhjes së të dhënave në nivel vendi.

Numri i pyetëtorëve të shpërndarë është 250 pyetëtorë, por vetëm 200 prej tyre kanë arritur që të kthehen. Pyetëtori ka dy pjesë kryesore:

- Pjesa 1: Të dhënat e përgjithshme
- Pjesa 2: Faktorët ndikues në rritjen dhe zhvillimin ekonomik në Kosovë.

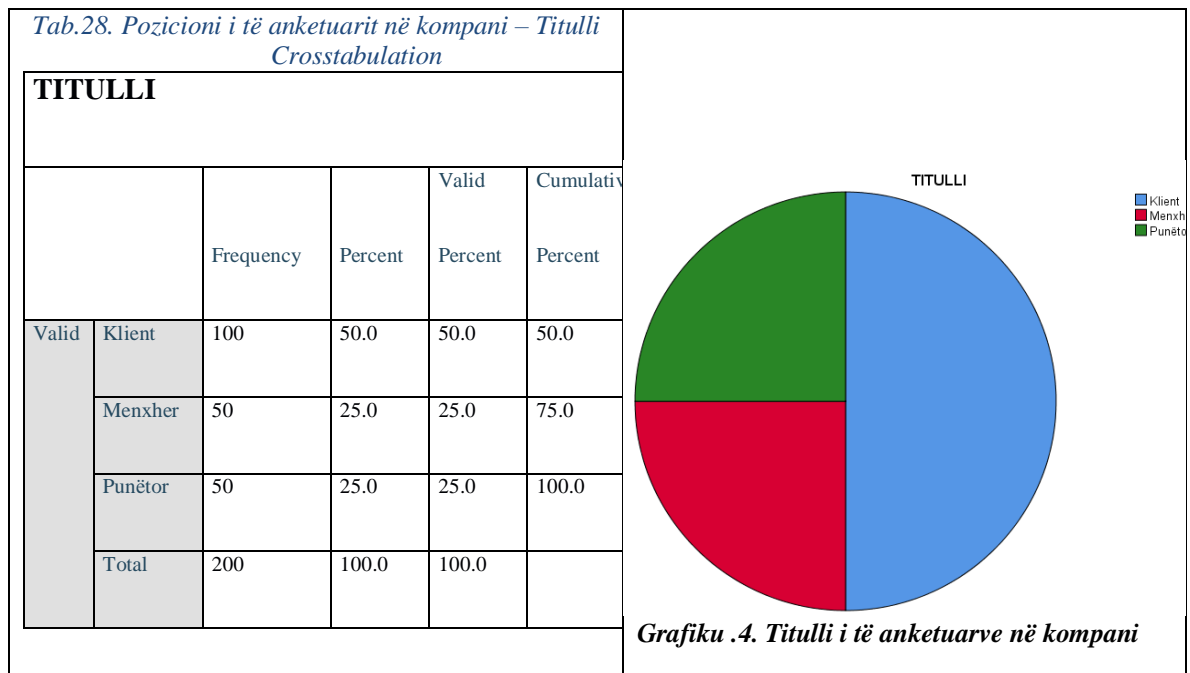
Në pjesën e parë, tek të dhënat bazike, të dy pyetësorët, kanë gjithsej nga 5 pyetje të cilat kanë të bëjnë me të dhënat bazike për punonjësin dhe menaxherin e kompanisë përkatëse si dhe klientët. Pjesa e dytë dallon për nga përmbajtja në të dy grupet. Në grupin e parë janë të kategorizuar faktorët ndikues në rritjen dhe zhvillimin ekonomik në Kosovë. Në pyetësorin A1, tek kategoria A, janë gjithsej 3 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me njohuritë e punonjësit apo menaxherit të kompanisë përkatëse mbi inovacionin në përgjithësi. Në kategorinë B, tek konkurrenca midis kompanive të sigurimeve dhe vetë kompanive në sektorin ekonomik, janë gjithsej 7 pyetje. Në kategorinë C janë gjithsej 3 pyetje, që kanë të bëjnë me aftësitë në menaxhim, stilin dhe investimet në sigurime. Te kategoria D janë gjithsej 3 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me mungesën e kredive të duhura si risk për zhvillimin ekonomik. Te kategoria E janë gjithsej 3 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me ndryshimet teknologjike. Te kategoria F janë gjithsej 9 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me ndikimin e industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik në Kosovë. Te kategoria G janë gjithsej 10 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me faktorët ndikues për blerjen e sigurimeve nga sektori ekonomik, kompanitë dhe stafi i tyre. Në grupin e dytë duke filluar nga grupi H, janë pyetje që kanë të bëjnë me problemet dhe sfidat e industrisë së sigurimeve dhe rolit të tyre në zhvillimin ekonomik. Te kategoria A janë gjithsej 9 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me profilin e kompanisë së sigurimeve dhe kënaqësinë e stafit. Te kategoria B janë gjithsej 9 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me nivelin dhe cilësinë e shërbimeve që ofrojnë këto kompani dhe rolin e tyre në zhvillimin ekonomik të bizneseve. Te kategoria C janë gjithsej 2 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me përgjegjësinë dhe

besueshmërinë ndaj industrisë së sigurimeve. Te kategoria D janë gjithsej 6 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me shkallën e të punësuarve në kompani të ndryshme që kërkojnë sigurime.

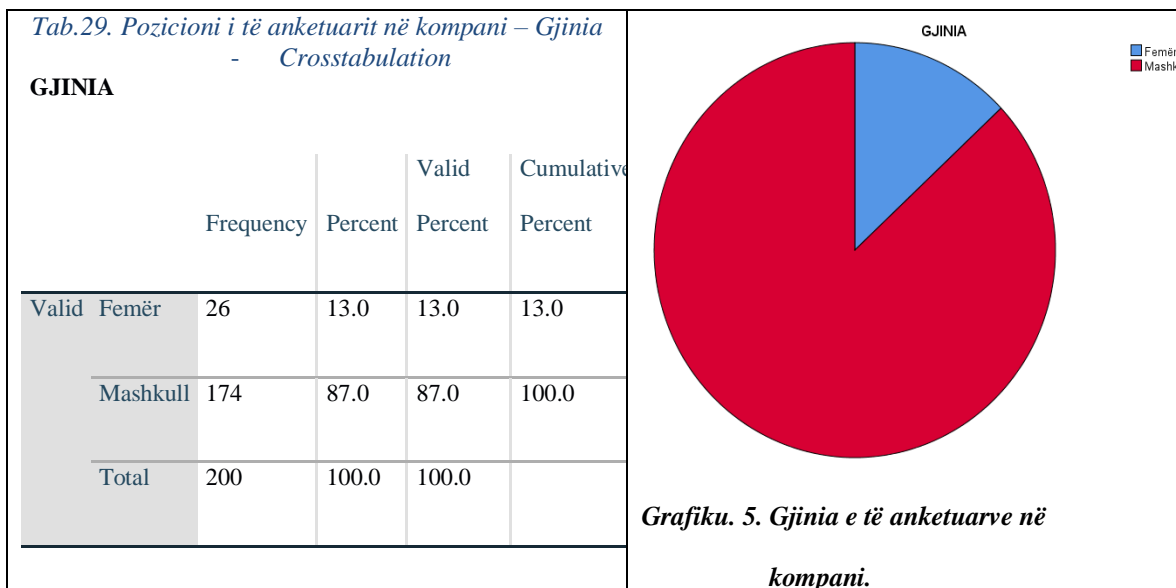
Në pyetëtorin B1 pas pjesës së përgjithëshme të pyetësorit, në grupin e parë janë të kategorizuar faktorët ndikues në rritjen dhe zhvillimin ekonomik në Kosovë, te kategoria A, janë gjithsej 3 pyetje, të cilat kanë të bëjnë me njohurinë e klientit mbi inovacionin në përgjithësi. Në kategorinë B, te konkurrenca mes kompanive të sigurimeve dhe vetë kompanive në sektorin ekonomik, janë gjithsej 7 pyetje. Te kategoria C janë 3 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me mungesën e kredive të duhura si risk për zhvillimin ekonomik. Te kategoria D janë 3 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me ndryshimet teknologjike. Te kategoria E janë 6 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me ndikimin e industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik në Kosovë. Te kategoria F janë 9 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me faktorët ndikues për blerjen e sigurimeve nga sektori ekonomik, kompanitë dhe stafi i tyre. Në grupin e dytë G janë pyetjet, të cilat kanë të bëjnë me llojet e sigurimeve që përdoren më së shpeshti si nga kompanitë dhe nga sipërmarrësit, ose të punësuarit si klientë të kompanisë së sigurimeve. Te kategoria A janë 13 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me profilin e kompanisë përkatëse, mbështetja që marrin dhe kënaqësia ndaj industrisë së sigurimeve. Tek kategoria B janë 6 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me nivelin dhe cilësinë e shërbimeve të sigurimeve që shfrytëzohen dhe roli i tyre në zhvillimin ekonomik të bizneseve. Tek kategoria C janë 4 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me përgjegjësinë dhe besueshmërinë ndaj industrisë së sigurimeve dhe kategoria D me 3 pyetje gjithsej, të cilat kanë të bëjnë me shkallën e të punësuarve në kompani.

5.1.1. Të dhënat dhe variablat

Në këtë punim paraqiten gjithsej 69 variabla. Përshkrimi i emrit të variablit, emërtimi i tij, vlera dhe matja janë paraqitur në shtojcat A1 dhe B1. Në vazhdim janë paraqitur frekuencat e pyetjeve të përgjithshme.



Nga të dhënat e paraqitura më lart, në tabelë dhe grafik, vihet re se nga numri total i 200 pyetësorëve - 100 prej tyre janë klientë, apo 50%, 50 prej tyre janë menaxherë, apo 25%, dhe 50 prej tyre janë punëtorë, apo 25%.

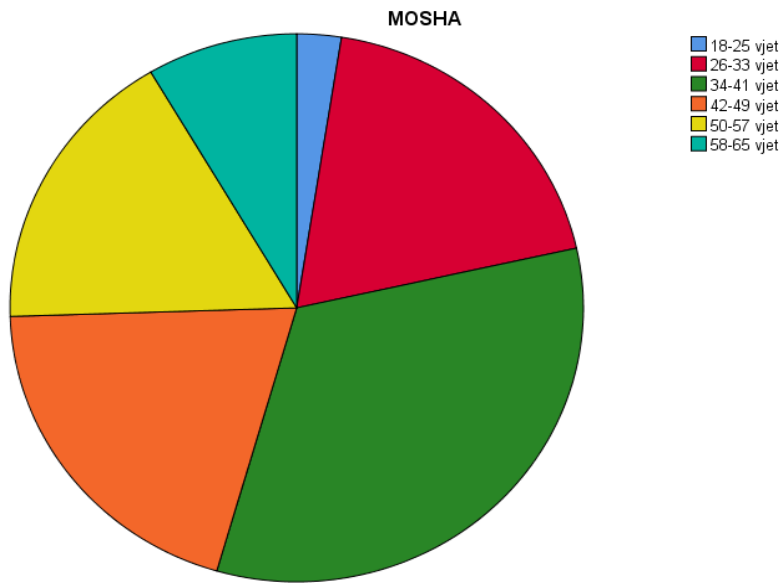


Nga të dhënat e paraqitura më lart, në tabelë dhe grafik, vihet re se nga numri total i 200 pyetësorëve, 26 prej tyre janë të gjinisë femërore, apo 13%, dhe 174 prej tyre janë të gjinisë mashkullore, apo 87%.

Tab.30. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Moshë

MOSHA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25 vjet	5	2.5	2.5	2.5
26-33 vjet	38	19.0	19.0	21.5
34-41 vjet	66	33.0	33.0	54.5
42-49 vjet	40	20.0	20.0	74.5
50-57 vjet	34	17.0	17.0	91.5
58-65 vjet	17	8.5	8.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	



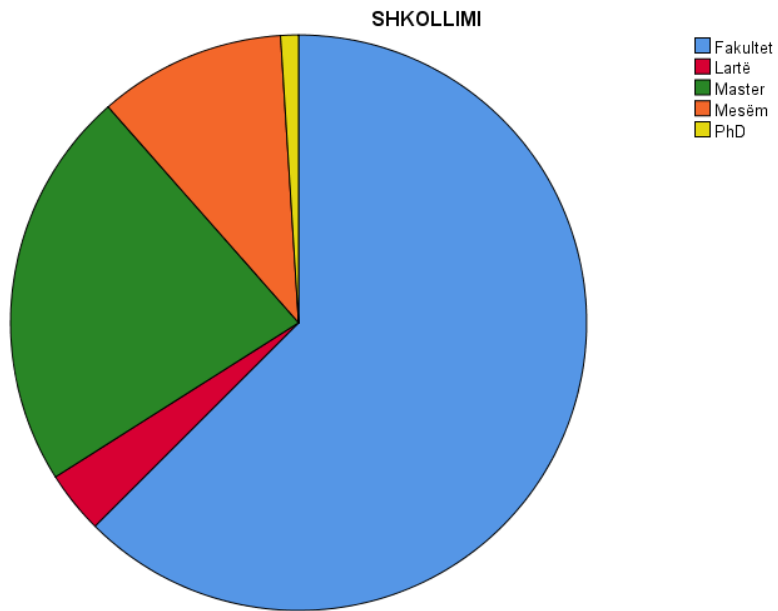
Grafiku.6. Moshë e të anketuarit në kompani

Nga të dhënat e paraqitura më lart, në tabelë dhe grafik, vihet re se nga numri total i 200 pyetësorëve, 5 prej tyre janë të moshës 18-25 vjet, apo 2.5%, 38 prej tyre janë të moshës 26-33 vjet, apo 19%, 66 prej tyre janë të moshës 34-41 vjet, apo 33%, 40 prej tyre janë 42-49 vjet. apo 20%, 34 prej tyre janë 50-57 vjet apo 17% dhe 17 prej tyre janë 58-65 vjet, apo 8.5%.

Tab. 31. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Niveli i shkollimit

SHKOLLIMI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fakultet	125	62.5	62.5	62.5
	Lartë	7	3.5	3.5	66.0
	Master	45	22.5	22.5	88.5
	Mesëm	21	10.5	10.5	99.0
	PKD	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	



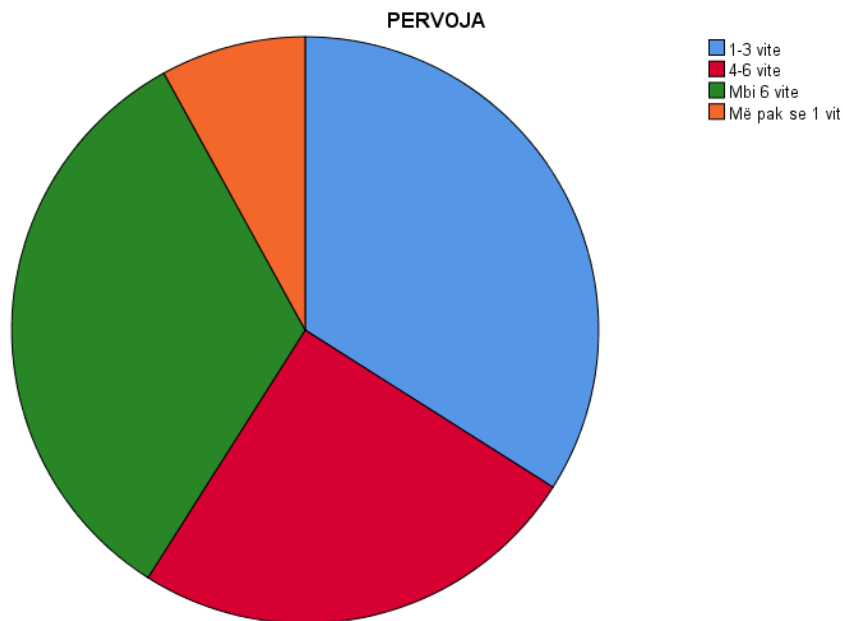
Grafiku.7. Niveli i shkollimit i të anketuarve në kompani

Nga të dhënat e paraqitura më lart, në tabelë dhe grafik, vihet re se nga numri total i 200 pyetësorëve, 125 prej tyre kanë nivelin e shkollimit Fakultet, apo 62.5%, 7 prej tyre kanë nivelin e shkollimit të Lartë, apo 3.5%, 45 prej tyre kanë nivelin e shkollimit Master, apo 22.5%, 21 prej tyre kanë nivelin e shkollimit të Mesëm, apo 10.5% dhe 2 prej tyre kanë nivelin e PKD, apo 1%.

Tab. 32. Pozicioni i të anketuarit në kompani – Përvoja në punë

PERVOJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 vite	68	34.0	34.0	34.0
	4-6 vite	50	25.0	25.0	59.0
	Mbi 6 vite	66	33.0	33.0	92.0
	Më pak se 1 vit	16	8.0	8.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	



Grafiku.8 .Përvoja e të anketuarve në kompani

Nga të dhënat e paraqitura më lart, në tabelë dhe grafik, vihet re se nga numri total i 200 pyetësorëve, 68 prej tyre kanë përvojë pune 1-3 vjet apo 34%, 50 prej tyre kanë përvojë pune 4-6 vjet apo 25%, 66 prej tyre kanë përvojë pune mbi 6 vjet, apo 33.0% dhe 16 prej tyre kanë përvojë pune më pak se 1 vit, apo 8%.

Nga të dhënat e paraqitura në tabelën dhe në grafikun e mëposhtëm, nga numri total i 100 pyetësorëve, nga pyetësi i parë A1, paraqiten frekuencat për pyetjet e pjesës së dytë të këtij pyetësi të shprehura në përqindje.

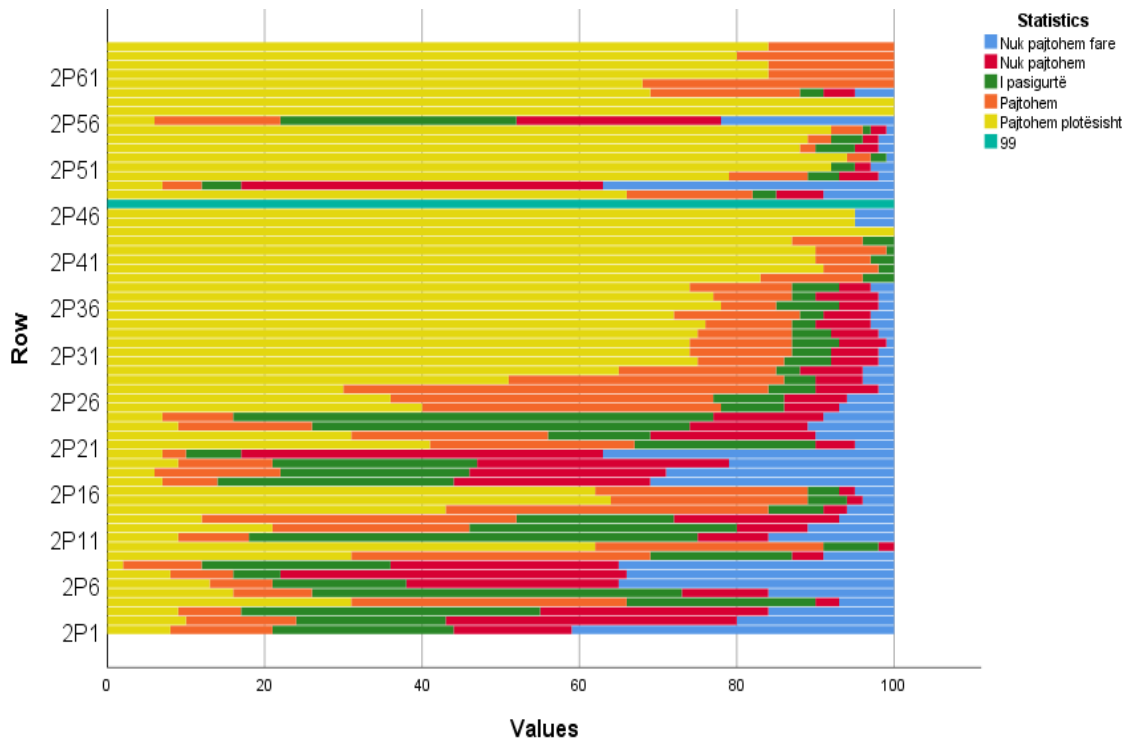
Tab.33. Pozicioni i të anketuarit në kompani - Vlerësimi

	Nuk pajtohem fare	Nuk pajtohem	I pavendosur	Pajtohem	Pajtohem plotësisht	99
2P1	41.0%	15.0%	23.0%	13.0%	8.0%	0.0%
2P2	20.0%	37.0%	19.0%	14.0%	10.0%	0.0%
2P3	16.0%	29.0%	38.0%	8.0%	9.0%	0.0%
2P4	7.0%	3.0%	24.0%	35.0%	31.0%	0.0%
2P5	16.0%	11.0%	47.0%	10.0%	16.0%	0.0%
2P6	35.0%	27.0%	17.0%	8.0%	13.0%	0.0%
2P7	34.0%	44.0%	6.0%	8.0%	8.0%	0.0%
2P8	35.0%	29.0%	24.0%	10.0%	2.0%	0.0%
2P9	9.0%	4.0%	18.0%	38.0%	31.0%	0.0%
2P10	0.0%	2.0%	7.0%	29.0%	62.0%	0.0%
2P11	16.0%	9.0%	57.0%	9.0%	9.0%	0.0%
2P12	11.0%	9.0%	34.0%	25.0%	21.0%	0.0%
2P13	7.0%	21.0%	20.0%	40.0%	12.0%	0.0%
2P14	6.0%	3.0%	7.0%	41.0%	43.0%	0.0%
2P15	4.0%	2.0%	5.0%	25.0%	64.0%	0.0%
2P16	5.0%	2.0%	4.0%	27.0%	62.0%	0.0%
2P17	31.0%	25.0%	30.0%	7.0%	7.0%	0.0%
2P18	29.0%	25.0%	24.0%	16.0%	6.0%	0.0%
2P19	21.0%	32.0%	26.0%	12.0%	9.0%	0.0%
2P20	37.0%	46.0%	7.0%	3.0%	7.0%	0.0%
2P21	5.0%	5.0%	23.0%	26.0%	41.0%	0.0%
2P22	10.0%	21.0%	13.0%	25.0%	31.0%	0.0%
2P23	11.0%	15.0%	48.0%	17.0%	9.0%	0.0%
2P24	9.0%	14.0%	61.0%	9.0%	7.0%	0.0%
2P25	7.0%	7.0%	8.0%	38.0%	40.0%	0.0%

2P26	6.0%	8.0%	9.0%	41.0%	36.0%	0.0%
2P27	2.0%	8.0%	6.0%	54.0%	30.0%	0.0%
2P28	4.0%	6.0%	4.0%	35.0%	51.0%	0.0%
2P29	4.0%	8.0%	3.0%	20.0%	65.0%	0.0%
2P30						
2P31	2.0%	6.0%	5.0%	13.0%	74.0%	0.0%
2P32	1.0%	6.0%	6.0%	13.0%	74.0%	0.0%
2P33	2.0%	6.0%	5.0%	12.0%	75.0%	0.0%
2P34	3.0%	7.0%	3.0%	11.0%	76.0%	0.0%
2P35	3.0%	6.0%	3.0%	16.0%	72.0%	0.0%
2P36	2.0%	5.0%	8.0%	7.0%	78.0%	0.0%
2P37	2.0%	8.0%	3.0%	10.0%	77.0%	0.0%
2P38	3.0%	4.0%	6.0%	13.0%	74.0%	0.0%
2P39	0.0%	0.0%	4.0%	13.0%	83.0%	0.0%
2P40	0.0%	0.0%	2.0%	7.0%	91.0%	0.0%
2P41	0.0%	0.0%	3.0%	7.0%	90.0%	0.0%
2P42	0.0%	0.0%	1.0%	9.0%	90.0%	0.0%
2P43	0.0%	0.0%	4.0%	9.0%	87.0%	0.0%
2P44	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
2P45	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0%	0.0%
2P46	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0%	0.0%
2P47	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2P48	9.0%	6.0%	3.0%	16.0%	66.0%	0.0%
2P49	37.0%	46.0%	5.0%	5.0%	7.0%	0.0%
2P50	2.0%	5.0%	4.0%	10.0%	79.0%	0.0%



2P51	3.0%	2.0%	3.0%	0.0%	92.0%	0.0%
2P52	1.0%	0.0%	2.0%	3.0%	94.0%	0.0%
2P53	2.0%	3.0%	5.0%	2.0%	88.0%	0.0%
2P54	2.0%	2.0%	4.0%	3.0%	89.0%	0.0%
2P55	1.0%	2.0%	1.0%	4.0%	92.0%	0.0%
2P56	22.0%	26.0%	30.0%	16.0%	6.0%	0.0%
2P57	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
2P58	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
2P59	5.0%	4.0%	3.0%	19.0%	69.0%	0.0%
2P60	0.0%	0.0%	0.0%	32.0%	68.0%	0.0%
2P61	0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	84.0%	0.0%
2P62	0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	84.0%	0.0%
2P63	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%
2P64	0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	84.0%	0.0%



Grafiku. 9. Frekuencat e pyetjeve pjesa e parë- rezultatet e shprehura ne %

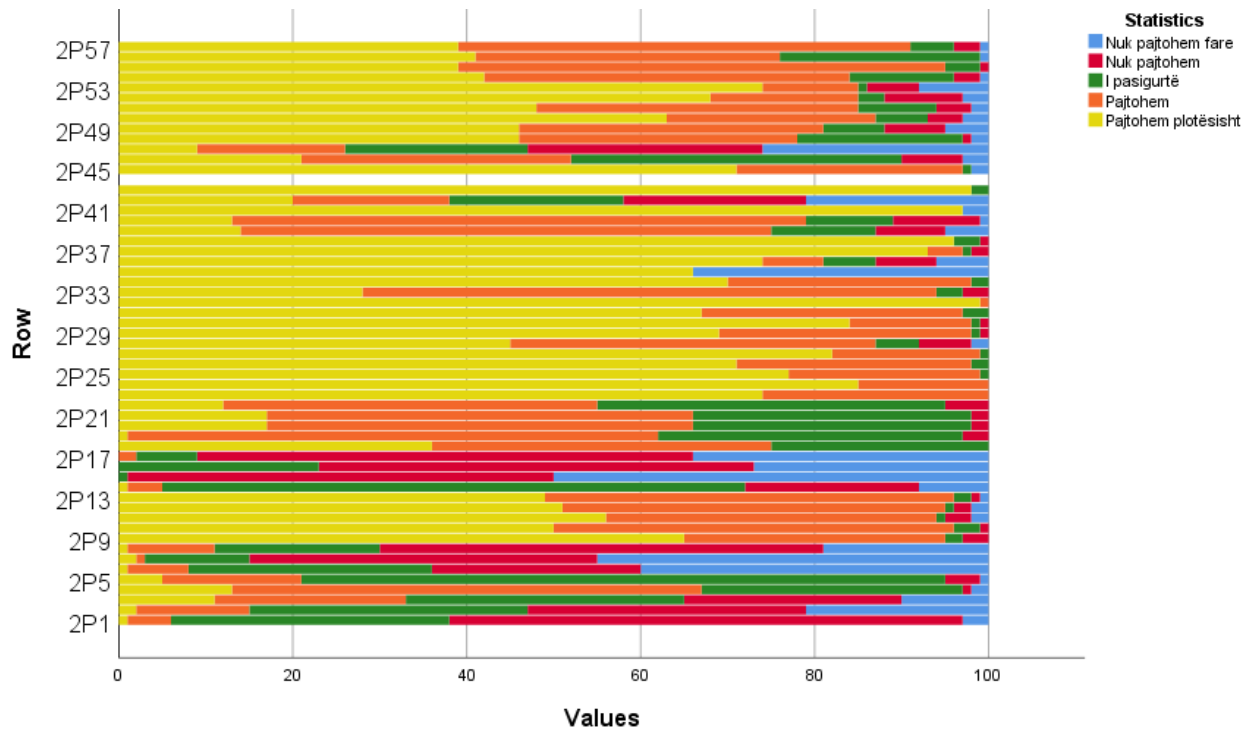
Nga të dhënat e paraqitura në tabelën dhe në grafikun e mëposhtëm, nga numri total i 100 pyetësorëve, nga pyetësi i parë, B1, paraqiten frekuencat për pyetjet e pjesës së dytë të këtij pyetësi të shprehura në përqindje.

Tab.34. Pozicioni i të anketuarit në kompani - Vlerësimi

	Nuk pajtohem fare	Nuk pajtohem	I pavendosur	Pajtohem	Pajtohem plotësisht
2P1	3.0%	59.0%	32.0%	5.0%	1.0%
2P2	21.0%	32.0%	32.0%	13.0%	2.0%
2P3	10.0%	25.0%	32.0%	22.0%	11.0%
2P4	2.0%	1.0%	30.0%	54.0%	13.0%
2P5	1.0%	4.0%	74.0%	16.0%	5.0%
2P6	40.0%	24.0%	28.0%	7.0%	1.0%

2P7	45.0%	40.0%	12.0%	1.0%	2.0%
2P8	19.0%	51.0%	19.0%	10.0%	1.0%
2P9	0.0%	3.0%	2.0%	30.0%	65.0%
2P10	0.0%	1.0%	3.0%	46.0%	50.0%
2P11	2.0%	3.0%	1.0%	38.0%	56.0%
2P12	2.0%	2.0%	1.0%	44.0%	51.0%
2P13	1.0%	1.0%	2.0%	47.0%	49.0%
2P14	8.0%	20.0%	67.0%	4.0%	1.0%
2P15	50.0%	49.0%	1.0%	0.0%	0.0%
2P16	27.0%	50.0%	23.0%	0.0%	0.0%
2P17	34.0%	57.0%	7.0%	2.0%	0.0%
2P18	0.0%	0.0%	25.0%	39.0%	36.0%
2P19	0.0%	3.0%	35.0%	61.0%	1.0%
2P20	0.0%	2.0%	32.0%	49.0%	17.0%
2P21	0.0%	2.0%	32.0%	49.0%	17.0%
2P22	0.0%	5.0%	40.0%	43.0%	12.0%
2P23	0.0%	0.0%	0.0%	26.0%	74.0%
2P24	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	85.0%
2P25	0.0%	0.0%	1.0%	22.0%	77.0%
2P26	0.0%	0.0%	2.0%	27.0%	71.0%
2P27	0.0%	0.0%	1.0%	17.0%	82.0%
2P28	2.0%	6.0%	5.0%	42.0%	45.0%
2P29	0.0%	1.0%	1.0%	29.0%	69.0%
2P30	0.0%	1.0%	1.0%	14.0%	84.0%
2P31	0.0%	0.0%	3.0%	30.0%	67.0%
2P32	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	99.0%
2P33	0.0%	3.0%	3.0%	66.0%	28.0%
2P34	0.0%	0.0%	2.0%	28.0%	70.0%

2P35	34.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.0%
2P36	6.0%	7.0%	6.0%	7.0%	74.0%
2P37	0.0%	2.0%	1.0%	4.0%	93.0%
2P38	0.0%	1.0%	3.0%	0.0%	96.0%
2P39	5.0%	8.0%	12.0%	61.0%	14.0%
2P40	1.0%	10.0%	10.0%	66.0%	13.0%
2P41	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	97.0%
2P42	21.0%	21.0%	20.0%	18.0%	20.0%
2P43	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	98.0%
2P44	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2P45	2.0%	0.0%	1.0%	26.0%	71.0%
2P46	3.0%	7.0%	38.0%	31.0%	21.0%
2P47	26.0%	27.0%	21.0%	17.0%	9.0%
2P48	2.0%	1.0%	19.0%	32.0%	46.0%
2P49	5.0%	7.0%	7.0%	35.0%	46.0%
2P50	3.0%	4.0%	6.0%	24.0%	63.0%
2P51	2.0%	4.0%	9.0%	37.0%	48.0%
2P52	3.0%	9.0%	3.0%	17.0%	68.0%
2P53	8.0%	6.0%	1.0%	11.0%	74.0%
2P54	1.0%	3.0%	12.0%	42.0%	42.0%
2P55	0.0%	1.0%	4.0%	56.0%	39.0%
2P56	1.0%	0.0%	23.0%	35.0%	41.0%
2P57	1.0%	3.0%	5.0%	52.0%	39.0%



Grafiku. 10. Frekuencat e pyetjeve pjesa e dytë- rezultate e shprehura në %

5.1.2. Rezultatet dhe interpretimi i hipotezave

Për të bërë analizën e rezultateve dhe testimin e hipotezave është përdorur analiza faktoriale. Vlefshmëria e instrumentit është bërë përmes testit të analizës faktoriale. Analiza faktoriale është një teknikë e zakonshme që përdoret për të reduktuar numrin e variablave dhe për të siguruar prova të vlefshmërisë së konstruktit të pyetësorit. Një aspekt të rëndësishëm në këtë analizë e zë testi KMO dhe testi Bartlett, duke luajtur një rol të rëndësishëm në pranimin e saktësisë së kampionit. Vlera e koeficientit KMO, tregon për një nivel mesatar të saktësisë në përzgjedhjen e kampionit si dhe rezultatet e Testit Bartlett tregojnë për rëndësinë e studimit dhe vlefshmërinë e përshtatshmërinë e përgjigjeve të mbledhura nga instrumenti i

përdorur në studim. Analiza faktoriale rekomandohet të jetë e përshtatshme kur koeficienti i Testit Bartlett (Sig.) është më pak se 0.05.

Së pari, përmes analizës faktoriale u krye analiza paraprake. Tabela e matrix-it së korrelacionit shkurton versionin e R-matrix-it. Kjo tabelë është ndarë në dy pjesë: pjesa e parë ka Pearson korrelacion ndërmjet të gjitha pyetjeve, ndërsa pjesa e dytë përmban domethënies statistikore 1 drejtimëshe (signifikancën 1-tailed). Duke u bazuar në tabelën e paraqitur në Shtojcën 3, verifikohet në pjesën e parë nëse ndonjë nga vlerat është mbi 0.9 dhe në pjesën e dytë mbi 0.05. Nëse ndonjë nga to kalon këtë vlerë, verifikohet vlera e koeficientit determinant në fund të tabelës. Meqenëse vlera e koeficientit determinant 1A është 0.0000000002373, pra nuk është zero, atëherë kjo tregon që nuk ka probleme për të zbatuar analizën faktoriale.

Tabela në vazhdim tregon disa pjesë të rëndësishme të rezultateve:

- Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy¹
- Barlett's Test of SPKericity²

Tab. 35. KMO dhe Testi Bartlett për pjesën e parë³

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin.	.521

¹ Testi Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) është një masë që tregon se sa të përshtatshme janë të dhënat për Analizën e Faktorëve. Testi mat aftësinë e kampionimit për secilën variabël në model dhe për modelin e plotë. Statistika është një masë e proporcionit të variancës midis ndryshoreve që mund të jenë variancë e zakonshme

² Testi i Bartlett për Sfericitetin krahason matricën e korrelacionit (një matricë e lidhjeve Pearson) me matricën e identitetit. Me fjalë të tjera, kontrollon nëse ekziston një tepricë midis variablave që mund të përmblihen me disa faktorë

Bartlett's Test of SPKericity	Approx. Chi- Measure of Sampling Adequacy Square	1887.444
	Df	741
	Sig.	.000

KMO ka vlerën prej 0 deri 1. Vlerat që janë mbi 0.5 shihen si vlera të pranueshme, vlerat nga 0.5 deri në 0.7 konsiderohen mesatare, nga 0.7 deri në 0.8 janë të mira, nga 0.8 deri në 0.9 janë vlera shumë të mira dhe vlerat mbi 0.9 janë në nivel të shkëlqyer. Në tabelën 1A vihet re që vlera e KMO-së është 0. 521, që do të thotë se vlerat janë në rangun e vlerave të pranueshme. Matja e Barlett teston hipotezën që matrix origjinale e korrelacionit është një matrix identiteti. Meqenëse ky test ka domethënien statistikore 0.000, tregon që është i përshtatshëm.

Tab.36. KMO dhe Testi Bartlett për pjesën e dytë

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.555
Bartlett's Test of SPKericity	Approx. Chi-Square	1482.301
	Df	435
	Sig.	.000

Në këtë tabelën 1B vihet re që vlera e KMO është 0. 555, që do të thotë se vlerat janë në rangun e vlerave të pranueshme. Matja e Barlett teston hipotezën që matrix origjinale e

korrelacionit është një matrix identiteti. Meqenëse testi ka domethënien statistikore 0.000 tregon që është i përshtatshëm.

Tabela 37, A-1 . më poshtë, tregon vlerat e koeficientëve eigenvalues të lidhura me secilin faktor linear para ekstraktimit, pas ekstraktimit dhe pas rrotullimit. Në bazë të tabelës, para ekstraktimit, SPSS ka identifikuar 39 faktorë linearë, pra aq sa janë variabla. Katërbëdhjetë faktorët e parë shpjegojnë vlerën më të lartë të variancës të shprehur në %, e në veçanti faktori i parë.

Tab. 37. Totali i variancës së shpjeguar (Total Variance Explained - Initial Eigenvalues)⁴

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.771	9.669	9.669	3.771	9.669	9.669
2	3.509	8.997	18.667	3.509	8.997	18.667
3	2.883	7.392	26.059	2.883	7.392	26.059
4	2.599	6.664	32.723	2.599	6.664	32.723
5	2.133	5.470	38.193	2.133	5.470	38.193
6	2.010	5.155	43.348	2.010	5.155	43.348
7	1.870	4.794	48.141	1.870	4.794	48.141
8	1.672	4.288	52.430	1.672	4.288	52.430
9	1.539	3.945	56.375	1.539	3.945	56.375
10	1.455	3.730	60.105	1.455	3.730	60.105
11	1.286	3.298	63.403	1.286	3.298	63.403
12	1.201	3.079	66.482	1.201	3.079	66.482
13	1.139	2.921	69.403	1.139	2.921	69.403
14	1.031	2.644	72.047	1.031	2.644	72.047
15	.964	2.472	74.519			
16	.919	2.356	76.875			
17	.883	2.265	79.139			
18	.827	2.122	81.261			
19	.779	1.997	83.258			

³ *Varianti e Shpjeguar totale- Paraqet variancën e shpjeguar me zgjidhjen fillestare, përbërësit e ekstraktuar dhe përbërësit e rrotulluar. Për zgjidhjen fillestare, ka po aq shumë përbërës sa variablat, dhe në një analizë të korrelacioneve, shuma e eigenvalues (aigenvlerave) është e barabartë me numrin e përbërësve.*

20	.757	1.941	85.199			
21	.719	1.844	87.043			
22	.650	1.667	88.711			
23	.608	1.560	90.271			
24	.508	1.303	91.574			
25	.463	1.187	92.760			
26	.441	1.132	93.892			
27	.404	1.037	94.929			
28	.383	.983	95.912			
29	.310	.796	96.708			
30	.261	.670	97.378			
31	.189	.484	97.863			
32	.177	.454	98.317			
33	.158	.404	98.721			
34	.134	.343	99.064			
35	.121	.310	99.374			
36	.087	.223	99.597			
37	.080	.205	99.802			
38	.070	.178	99.981			
39	.007	.019	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabela 38- B-1 më poshtë tregon vlerat e përfuara të lidhura me secilin faktor linear para ekstraktimit, pas ekstraktimit dhe pas rrotullimit. Në bazë të tabelës, para ekstraktimit SPSS

ka identifikuar 30 faktorë linearë, pra aq sa janë variabla. Njëmbëdhjetë faktorët e parë shpjegojnë vlerën më të lartë të variancës të shprehur në %, e në veçanti faktori i parë.

Tab. 38. Totali i variancës së shpjeguar (Total Variance Explained - Initial Eigenvalues 2)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	3.365	11.215	11.215	3.365	11.215
2	2.932	9.773	20.988	2.932	9.773	20.988
3	2.582	8.607	29.595	2.582	8.607	29.595
4	2.410	8.034	37.629	2.410	8.034	37.629
5	2.072	6.908	44.537	2.072	6.908	44.537
6	1.867	6.223	50.760	1.867	6.223	50.760
7	1.631	5.435	56.195	1.631	5.435	56.195
8	1.527	5.090	61.285	1.527	5.090	61.285
9	1.392	4.640	65.925	1.392	4.640	65.925
10	1.285	4.282	70.208	1.285	4.282	70.208
11	1.215	4.049	74.256	1.215	4.049	74.256
12	.951	3.171	77.427			
13	.872	2.908	80.335			
14	.760	2.533	82.869			
15	.704	2.347	85.216			
16	.686	2.287	87.503			
17	.594	1.979	89.481			
18	.501	1.669	91.151			
19	.448	1.495	92.646			
20	.417	1.392	94.037			
21	.377	1.256	95.294			

22	.314	1.048	96.341		
23	.269	.896	97.237		
24	.223	.743	97.980		
25	.187	.624	98.605		
26	.140	.466	99.070		
27	.130	.434	99.505		
28	.063	.210	99.715		
29	.061	.203	99.918		
30	.025	.082	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Në tabelën e mëposhtme të bashkësisë 1A para dhe pas ekstraktimit, tek pjesa e parë të gjitha vlerat e bashkësisë janë 1. Bashkësitë e paraqitura tek kolona e emëruar Extraction pasqyrojnë variancat e zakonshme të strukturës së të dhënave. Për shembull, mund të thuhet se 85.5% e variancës e lidhur me pyetjen e parë (në pjesën e dytë të pyetësorit 1A) është variancë e zakonshme apo e përbashkët

Tabela 39. Varianca e përbashkët (Komunalitetet e analizës faktoriale⁵)

Communalities

	Initial	Extraction
2P1	1.000	.855
2P2	1.000	.842
2P3	1.000	.754
2P4	1.000	.589
2P5	1.000	.567

⁴ Komunalitetet tregojnë variancën e përbashkët të ndarë nga faktorët me ndryshore të dhëna. Komunaliteti më i lartë tregon se sasi më e madhe e variancës në variabël është nxjerrë nga zgjidhja e faktorit. Për matje më të mirë të analizës së faktorëve komunitetet duhet të jenë 0.4 ose më të mëdha.

2P6	1.000	.600
2P7	1.000	.878
2P8	1.000	.861
2P9	1.000	.830
2P10	1.000	.816
2P11	1.000	.598
2P12	1.000	.830
2P13	1.000	.780
2P17	1.000	.889
2P18	1.000	.859
2P19	1.000	.863
2P20	1.000	.539
2P21	1.000	.682
2P22	1.000	.640
2P23	1.000	.587
2P24	1.000	.631
2P25	1.000	.638
2P26	1.000	.468
2P27	1.000	.608
2P28	1.000	.655
2P48	1.000	.647
2P49	1.000	.611
2P50	1.000	.607
2P52	1.000	.584
2P53	1.000	.936

2P54	1.000	.965
2P55	1.000	.914
2P56	1.000	.693
2P59	1.000	.570
2P60	1.000	.896
2P61	1.000	.710
2P62	1.000	.724
2P63	1.000	.691
2P64	1.000	.692

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Në tabelën e mëposhtme të bashkësisë 1B, para dhe pas ekstraktimit, tek pjesa e parë të gjitha vlerat e bashkësisë janë 1. Bashkësitë e paraqitura tek kolona e emëruar Extraction pasqyrojnë variancat e zakonshme të strukturës së të dhënave. Për shembull, mund të thuhet se 65.7% e variancës e lidhur me pyetjen e parë (në pjesën e dytë të pyetësorit 1B) është variancë e zakonshme apo e përbashkët.

Tab.40. Varianca e përbashkët (*Komunalitetet e analizës faktoriale*)

Communalities

	Initial	Extraction
2P1	1.000	.657
2P2	1.000	.892
2P3	1.000	.877
2P4	1.000	.603

2P5	1.000	.809
2P6	1.000	.669
2P7	1.000	.882
2P8	1.000	.911
2P9	1.000	.550
2P10	1.000	.639
2P14	1.000	.468
2P15	1.000	.875
2P16	1.000	.852
2P17	1.000	.484
2P18	1.000	.505
2P33	1.000	.722
2P34	1.000	.718
2P45	1.000	.709
2P46	1.000	.792
2P47	1.000	.582
2P48	1.000	.630
2P49	1.000	.910
2P50	1.000	.910
2P51	1.000	.877
2P52	1.000	.946
2P53	1.000	.938
2P54	1.000	.661
2P55	1.000	.722
2P56	1.000	.764
2P57	1.000	.723

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Në vazhdim është paraqitur tabela me faktorin matrix. Kjo matricë përmban ngarkesën e secilit variabël në çdo faktor. Pasi përcaktohet që secila ngarkesë është më pak se 0.4 të vlerave të larguara në prodhim, atëherë ka hapësira boshe në shumë nga ngarkesat. Në këtë shkallë SPSS ka nxjerrë 14 faktorë.

Tabela 41. Matrica e komponentëve⁶

Component Matrix^a

	Component													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2P18	.601		.507											
2P63	.525	.487												
2P62	.497									.404				
2P61	.462		-.444											
2P54	-.526	.753												
2P53	-.542	.721												
2P55	-.512	.714												
2P60	.550	.598	-.424											
2P64	.513	.533												
2P50														
2P17	.495		.586	.479										
2P19	.460		.537	.460										
2P1			.484			.476								
2P12				.666										
2P13				.573										
2P7					-.591									

⁵ Në dallim nga analiza e faktorëve, i cili analizon variancën e zakonshme, matrica origjinale e komponenteve në një analizë të përbërësve kryesorë analizon variancën totale. Analiza e përbërësve kryesorë bazohet në matricën e korrelacionit të ndryshoreve të përfshira, dhe korrelacionet zakonisht kanë nevojë për një madhësi të madhe të kampionit para se të stabilizohen.

2P8					-.591	.431								
2P20					-.423									
2P2			.459			.545								
2P9					.504	.512								
2P10					.479	.487								
2P59							.523							
2P52														
2P26														
2P23								.484						
2P49								-.459						
2P25								.450						
2P21														
2P48									.538					
2P27									.460					
2P6										-.490				
2P56										-.411				
2P3										.408				
2P22											.453			
2P28											.434			
2P24												.468		
2P4												.447		
2P11														-.432
2P5														

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 14 components extracted.

Në vazhdim është paraqitur tabela me faktorin matrix. Kjo matricë përmban ngarkesën e secilit variabël në çdo faktor. Pasi përcaktohet që secila ngarkesë është më pak se 0.4 të

vlerave të larguara në prodhim, atëhere ka hapësira boshë në shumë nga ngarkesat. Në këtë shkallë SPSS ka nxjerrë 14 faktorë.

Tab.42. Matrica e komponentëve

Component Matrix^a

	Component										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2P1	-.445	.512									
2P2	-.482	.663									
2P3	-.427	.662									
2P4											.429
2P5					.581						
2P6					.443						
2P7	.406		.409								
2P8			.431			.405			.453		
2P9				.422							
2P10	-.461										
2P14											.407
2P15							.694				
2P16							.636				
2P17			-.401								

5.1.3. Korelacioni

Korrelacioni Pearson ndërmjet dy variablave paraqet nivelin e korrelacionit të kampionit (r), i cili tregon forcën dhe drejtimin e marrëdhënieve lineare midis dy variablave të vazhdueshme dhe vlerëson nëse ka prova statistikore për një marrëdhënie lineare ndërmjet tyre të njëjta me variablat në popullatë, të përfaqësuara nga koeficienti i korrelacionit të kampionit ρ (rho).

Në tabelën e korrelacionit, të paraqitur në shtojcë, evidentohet korrelacionin ndërmjet variablave. Në tabelë janë të paraqitura korrelacioni i variablave me vetveten ($r-1$) dhe numri i vrojttimeve të papërfillshme për secilën variabël. Korrelacioni vlerësohet si i rëndësishëm për nivelin 0.01 (2-tailed) dhe nivelin 0.05 (2-tailed). Ndërsa vlera e $[r]$ tregon lidhjen lineare apo jolineare në mes variablave, ku vlera e $[r]$ mbi 0.40 tregon nivel të moderuar, mbi 0.60 tregon nivel të fortë dhe mbi 0.80 deri në 1 tregon nivel shumë të fortë. Këto vlera mund të shihen në tabelën e korrelacionit në shtojcë.

5.2. Testimi i hipotezave

Më poshtë është paraqitur interpretimi për testimin e hipotezave, në mënyrë specifike për secilën, duke u bazuar në nivelin e rëndësisë për variablat përkatëse.

5.2.1. Testimi i Hipotezës Një

Hipoteza një, “Ekziston një marrëdhënie e rëndësishme ndërmjet primit të sigurimeve të përgjithshëm dhe rritjes ekonomike në Kosovë”, është vërtetuar: Përmes vlerave të paraqitura në tabelë është paraqitur korrelacioni i variablave 2P7 me 2P8 ($r=0.791$), bazuar në $n=100$ të vrojtimit me vlerat e palëvizshme (pairwise nonmissing values). Vlera $r=0.791$ tregon që këto dy variabla janë të lidhur në mënyrë lineare. Pasi kjo vlerë paraqet një marrëdhënie të fortë, kjo nënkupton që kur vlera e njërit variabël rritet, vlera e variablit tjetër ndikohet shumë. Niveli i rëndësisë: Sig. (2-tailed) 0.000 tregon që statistikisht ka një korrelacion të rëndësishëm ndërmjet rritjes në prime të sigurimeve, që ndikojnë në rritje ekonomike të vendit, me rritjen e primeve të sigurimeve në një treg konkurrues.

5.2.2 Testimi i Hipotezës Dy

Hipoteza dy: “Ka marrëdhënie pozitive dhe të rëndësishme midis investimit të përgjithshëm në industrinë e sigurimeve dhe rritjes ekonomike në Kosovë”, është vërtetuar: Përmes vlerave të paraqitura në tabelë janë paraqitur korrelacioni i variablave 2P45 me 2P46 ($r=0.586$) bazuar në $n=100$ vrojtimit me vlerat e palëvizshme (pairwise nonmissing values). Vlera $r=0.586$ tregon që këto dy variabla janë të lidhura në mënyrë lineare mjaftueshëm. Pasi kjo vlerë paraqet një marrëdhënie të moderuar, kjo nënkupton që kur vlera e njërit variabël rritet, vlera e variablit tjetër po ashtu ndikohet. Niveli i rëndësisë: Sig. (2-tailed) 0.000 tregon që statistikisht ka një korrelacion të rëndësishëm ndërmjet rritjes në prime të sigurimeve që

ndikojnë në rritje ekonomike të vendit me rritjen e primeve të sigurimeve në një treg konkurrues.

5.2.3 Testimi i Hipotezës Tre

Hipoteza tre, “Ekziston ndërlidhje midis rritjes së punësimit dhe rritjes së numrit të policave me rritjen ekonomike dhe rrjedhimisht ka lidhje shkakësore mes variablave” është vërtetuar: Përmes vlerave të paraqitura në tabelë janë paraqitura korrelacioni i variablave 2P55 me 2P56 ($r=0.515$) bazuar në $n=100$ vrojtme me vlerat e palëvizshme (pairwise nonmissing values). Vlera $r=0.515$ tregon që këto dy variabla janë të lidhura në mënyrë lineare mjaftueshëm. Pasi kjo vlerë paraqet një marrëdhënie të moderuar, kjo nënkupton që kur vlera e njërit variabël rritet, vlera e variablit tjetër po ashtu ndikohet. Niveli i rëndësisë: Sig. (2-tailed) 0.000 tregon që statistikisht ka një korrelacion të rëndësishëm ndërmjet rritjes së numrit të sigurimeve në kompani, që tregon rritje ekonomike me rritjen e të punësuarve në kompani.

5.2.4 Testimi i Hipotezës së Katërt

Hipoteza: “Avancimi teknologjik dhe menaxhimi modern në industrinë e sigurimeve nuk ndikojnë në rritjen ekonomike të vendit” është vërtetuar. Përmes vlerave të paraqitura në tabelë janë të paraqitura korrelacioni i variablave 2P33 me 2P34 ($r=0.536$) bazuar në $n=100$ vrojtme me vlerat e palëvizshme (pairwise nonmissing values). Vlera $r=0.536$ tregon që këto dy variabla janë të lidhura në mënyrë lineare mjaftueshëm. Pasi kjo vlerë paraqet një

marrëdhënie të moderuar, kjo nënkupton që kur vlera e njërit variabël rritet, vlera e variablit tjetër po ashtu ndikohet. Niveli i rëndësisë: Sig. (2-tailed) 0.000 tregon që statistiki ka një korrelacion të rëndësishëm ndërmjet investimit në avancimin teknologjik dhe menaxhimit modern në industrinë e sigurimeve.

KAPITULLI VI

6.0. PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME

6.1. Përmbledhje e rezultateve

Punimi fokusohet kryesisht në kontributin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike të vendit, duke përdorur përcaktues të ndryshëm të sigurimeve, si primin total të sigurimeve, punësimin dhe investimet. Teoria e financimit të rritjes ekonomike tregon se rritja ekonomike është rezultat i zhvillimit financiar i cili kanalizon kursimin në investime, kanalizon produktivitetin marginal të kapitalit, normën e kursimit dhe inovacionin teknologjik (Levine, 1997). Industria e sigurimeve siguron funksione të shumta ekonomike që dallohen nga ndërmjetësuesit e tjerë financiarë. Midis ndërmjetësuesve të ndryshëm financiar, Kompanitë e sigurimeve, si një mjet për menaxhimin e riskut, luajnë një rol të rëndësishëm në funksionimin e sistemit financiar. Ato grumbullojnë kapitalin e mbledhur nga individët përmes emetimeve të politikave dhe i transferojnë ato në ekonomi të deficitit për investime. Si një “sipërmarrës” risku, ato sigurojnë stabilizim për të financuar dhe ndihmuar zhvillimin ekonomik. Kjo i nxit njerëzit të blejnë më shumë mallra dhe shërbime, që rrjedhimisht nxisin prodhimin, punësimin dhe më në fund rritjen ekonomike. Me fjalë të tjera, krijon një mjedis me siguri më të madhe për investime dhe inovacion, që nxit rritjen ekonomike. Ward sugjeron që marrëdhëniet e sigurimeve dhe rritjes ekonomike mund të jenë specifike për

vendin. Ndikimi mund të jetë më i lartë për vendet e zhvilluara dhe shumë më i ulët për vendet në zhvillim (Ward, 2000).

Arena (2006) dhe Haiss & Sümegi (2006) gjetën një ndikim të rëndësishëm të industrisë së sigurimeve (si të jetës ashtu edhe të sigurimeve jo-jetë) në rritjen ekonomike. Industria e sigurimeve, si një transferues risku, mund të ndihmojë në nxitjen e rritjes ekonomike, duke ulur pasigurinë e humbjeve financiare, duke rritur sigurinë e ekonomisë shtëpiake dhe duke promovuar stabilitetin financiar. Sigurimi mobilizon kursimet dhe i kanalizon ato në një sektor publik dhe korporativ, i cili tenton të shoqërojë rritje më të shpejtë ekonomike (UNCTAD, 2005). Funkcionet e sigurimeve ndihmojnë në zvogëlimin e kostove të transaksionit në përmbushjen e preferencave të likuiditetit dhe risqeve, që nxisin rritjen ekonomike me shpërndarje më efektive të burimeve (Khan, 2000). Zhvillimi financiar ndikon në rritjen ekonomike duke përdorur kanale të ndryshme si, reduktimin e riskut të likuiditetit, sigurimin e diversifikimit të riskut dhe zbutjen e informacionit ex-ante dhe ex-post asimetrike midis huamarrësve dhe huadhënësve (Petrovito, 2009). Ambienti ekonomik për industrinë e sigurimeve ka fituar një zhvillim të vrullshëm në nivel global. Primi total i drejtpërdrejtë i shkruar është rritur nga 467 miliardë dollarë në 477,8 miliardë dollarë në vitin 2018, krahasuar me atë 2014 .

Në rastin studimor, modeli i regresionit të shumëfishtë, i aplikuar në produktin e brendshëm bruto (PBB), dhe variablat e pavarura në industrinë e sigurimeve siç janë investimet dhe primet e grumbulluara të sigurimeve ndaj PBB-së në serinë kohore të analizuar, tregojnë se ekziston një marrëdhënie statistikisht domethënëse ndërmjet PBB dhe variablat të

përmendur. Rezultatet e analizës së modelit të studimit në mënyrë të përmbledhur tregojnë se:

- 1) Produkti i brendshëm bruto (rritja ekonomike) lidhet pozitivisht me investimet në industrinë e sigurimeve në një korrelacion shumë të lartë. Kjo nënkupton që, nëse rritet investimi në sigurime, rritja ekonomike do të ndodhë gjithashtu. Kjo gjetje mbështet atë që Boon (2005) e thotë në studimin e tij se investimi i përgjithshëm i sigurimeve ndikon në formimin e kapitalit dhe rritjen e PBB-së në afatet e shkurta dhe të gjata. Besueshmëria e rezultatit të lartpërmendur mund t'i atribuohet faktit se sigurimi dhe aktivitetet e saj kujdesen shumë për investimin e bërë, i cili ka marrëdhënie të drejtpërdrejta me rritjen e produktivitetit (rritjes ekonomike).
- 2) Sigurimi është një fushë e transferimit të riskut nëpërmjet premiumit të investuar në aktivitete financiare afatgjata, që rrisin shkallën e investimeve agregate në ekonomi dhe në këtë mënyrë luajnë rol të drejtpërdrejtë në promovimin e zhvillimit.
- 3) Rezultatet zbuluan më tej se sigurimi ndihmon në reduktimin e risqeve, përveç funksioneve të tjera, siguron mjete për grumbullimin e kursimeve. Kursimet e tilla të grumbulluara sigurojnë për Kompanitë e sigurimeve një fond për investime që ndihmojnë zhvillimin e gjithanshëm.
- 4) Në fakt, Kompanitë e sigurimeve kontribuojnë më shumë në ekonominë e Kosovës me akumulimin e kapitalit sesa me dëmshpërblimin e humbjeve përmes masës kompensuese. Rëndësia e sigurimeve për zhvillimin ekonomik të një kombi nuk mund të mbivlerësohet. Kontributi në lidhje me ecurinë e ekonomisë, bazuar në rezultatet e studimit, tregon se

industria e sigurimeve ka një ndikim pozitiv edhe në ekonominë e Kosovës. Sektori po rrit gradualisht pjesën e tij në PBB-në e vendit. Sektori tregon një rritje të kontributit të PBB-së në raport me shumën totale të fituar nga sektori i sigurimeve. Përveç kësaj, sektori rrit infrastrukturën e tij, ka rritje të investimeve në zhvillimin ekonomik dhe po ndikon në skenarin e punësimit në Kosovë, duke ofruar mundësi të drejtpërdrejta dhe të tërthorta. Edhe pse industria e sigurimeve në Kosovë është duke u zhvilluar, kjo siguron një mundësi për të zgjeruar tregun e saj, që, në fund të fundit, ndihmon në rritjen e vëllimit të premieeve dhe pjesëmarrjen në kontributin e PBB-së të vendit. Nga kërkimi del se sigurimi premium ose primet janë burimi i të ardhurave për çdo shoqëri sigurimi. Mbledhja e primeve bëhet me batimin e politikave për individët dhe firmat. Këto forma të grumbulluara (Premium) formojnë kapitalin që është mobilizuar më tej për investime afatgjata në sektorin ekonomik dhe kjo vërtetohet edhe nga hipotezat se primet dhe investimet luajnë një rol domethënës dhe janë faktorë përcaktues për ndikimin që ka kjo industri në rritjen dhe zhvillimin e qëndrueshëm ekonomik. Sa më i lartë niveli i kapitalit të grumbulluar nga industria e sigurimeve, aq më e lartë është shkalla e investimeve të tyre në teknologji dhe në rritjen e eficiencës dhe modernizimin e shërbimeve, rrjedhimisht edhe në rritjen e punësimit, që gjithashtu paraqet një variabël të rëndësishëm në përcaktimin e ndikimit të industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike të vendit. Punësimi konsiderohet gjithashtu si një nga sektorët që kontribuon në zhvillimin ekonomik, pasi ndihmon në përmirësimin e standardit jetësor të njerëzve, duke rritur fuqinë e tyre blerëse. Industrinë e sigurimeve, për të drejtuar aktivitetet e tyre të biznesit, kërkojnë lloje të ndryshme të fuqisë punëtore, si: agjentë, agjentë sigurimi, anketues, mjekë, inxhinierë, administratorë etj. Pra, grupet e ndryshme të shoqërive

përfitojnë nga çdo përparim në këtë sektor dhe rrjedhimisht edhe vetë zhvillimi dhe rritja ekonomike është më e dukshme.

6.2. Përfundime

Punimi shqyrtoi kontributin e industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike të Kosovës, duke përdorur variabla të ndryshme, si: primi i përgjithshëm i sigurimeve, investimet, zhvillimi teknologjik dhe punësimi. Duke përdorur të dhënat nga periudha e viteve 2014 deri 2018 dhe duke u bazuar në analizat e kryera, studimi gjeti kontribut pozitiv në rritjen ekonomike. Meqë objektivi i studimit është shqyrtimi i kontributit të industrisë së sigurimeve në rritjen ekonomike, variablat makroekonomikë të rritjes ekonomike: PBB dhe variablat makroekonomikë të lidhura me sigurimet, siç janë primi total, çmimi, investimet dhe rritja e punësimit bashkë me teknologjinë, janë përfshirë në diskutim. Nga analiza e mësipërme është konstatuar se industria e sigurimeve (përfshirë atë të jetës dhe jo-jetës) ka ndikuar në rritjen e PBB-së në vend, gjatë periudhës së marrë në studim, me një trend rritjeje (2014 deri 2018). Studimi gjithashtu tregoi se dendësia e popullsisë, e mbuluar nga sektori i sigurimeve, është relativisht e vogël, por me një tendencë rritjeje. Ende ekziston një boshllëk i madh i popullsisë, që është larg arritjes së shërbimit të sigurimeve. Studimi sugjeroi që politikëbërësit dhe rregullatorët të njohin rolin e sektorit të sigurimeve në zhvillimin ekonomik dhe të krijojnë politikën miqësore për mbështetjen e industrisë së sigurimeve, në mënyrë që në të ardhmen kontributi i sektorit të sigurimeve, në rritjen ekonomike, të maksimizohet me rritjen e dendësisë së sigurimeve, gjegjësisht numrit të rritur të të siguruarve, të cilët do ndikonin në grumbullimin e fitimeve nga Kompanitë dhe rritjen e

mundësisë për investime afatgjata. Përveç kësaj, studimi mund të zgjerohet me zhvillimin e një modeli të përshtatshëm, që ofron një dëshmi empirike për të shqyrtuar marrëdhëniet midis sigurimeve dhe rritjes ekonomike. Nga studimi mund të vihet re se norma e rritjes ekonomike dhe depërtimi i sigurimeve në treg, duke u bazuar në raportet, janë rritur për pesë vitet e fundit, me përafërsisht 3.9 deri 4.2 % respektivisht. Rritja ekonomike u ul në mënyrë drastike në vitin 2008 me 75.7%. Rezultatet e përfuara të analizave treguan gjithashtu se duke marrë të gjitha variablat e pavarur në zero, kur rritet një njësi në funksion të rritjes ekonomike rëndësia e tyre ndryshon. Sa më i lartë të jetë grumbullimi i primit dhe depërtimi i sigurimeve, aq më të mëdha janë mundësitë për në një rritje të favorshme ekonomike. Studimi përdori analizën e kombinuar për të gjetur marrëdhëniet midis rritjes ekonomike dhe zhvillimit të industrisë së sigurimeve në Kosovë. Modeli i parashikimit është zhvilluar dhe testuar për saktësi në marrjen dhe analizën e parashikimeve. Rezultatet e studimit treguan se modeli i vendosur - konceptual dhe përkufizimi i variablave është i rëndësishëm. Kjo është paraqitur në pjesën e analizës, ku marrëdhëniet midis rritjes ekonomike dhe variablave të pavarur të përshkruara më lart janë pothuajse lineare.

Rezultatet përputhen me të dhënat dytësore të literaturës se thellimi i tregjeve të sigurimeve i kontribuon pozitivisht rritjes ekonomike. Gjithashtu, vihet re se sigurimi i jetës është shkakësor i lidhur me rritjen vetëm në ekonomitë me të ardhura më të larta dhe kontributi pozitiv i llojit të tillë të sigurimeve ndaj rritjes është kryesisht përmes kanaleve financiare, ndërmjetësimeve dhe investimeve afatgjata.

6.3. Rekomandime

Nxjerrja e një kuadri ligjor modern dhe caktimi i një autoriteti të veçantë gjyqësor për të trajtuar rastet e lidhura me sigurimet janë kërkesa kyçe për të mundësuar zhvillimin e tregut, duke mbrojtur të drejtat e mbajtësve të policave dhe rregullimin e aktiviteteve të pjesëmarrësve të tregut. Legjislacioni rregullator i sigurimeve duhet të kërkojë të përmirësojë kuadrin ligjor të tij dhe të sigurojë atë, që të pasqyrojë praktikat më të mira ndërkombëtare, duke krijuar kështu një mjedis ligjor të qëndrueshëm dhe të konturuar. Përveç kësaj, politikëbërësit duhet të kërkojnë të krijojnë një autoritet gjyqësor të specializuar për të zgjidhur mosmarrëveshjet e sigurimeve. Një kornizë ligjore moderne duhet të rregullojë të gjithë pjesëmarrësit e tregut të sigurimeve, duke përfshirë Kompanitë e sigurimeve, ndërmjetësuesit, dhe profesionistët. Paralelisht me përmirësimin e kornizave ligjore, politikëbërësit duhet të kërkojnë të fuqizojnë organet rregullatore të sigurimeve. Një rregullator i autorizuar i sigurimeve, me aftësitë e zhvilluara mirë, mundëson zhvillimin e tregut, duke siguruar treg të përshtatshëm mbikëqyrjen dhe zbatimin e ligjeve dhe rregulloreve të miratuara. Fuqizimi i Legjislacioni rregullatorit duhet të formohet në kuadrin ligjor, i cili duhet të trajtojë formën ligjore, të sigurojë pavarësinë e tij, të zbatojë kompetencat e duhura dhe të qartësojë çdo përgjegjësi mbivendosjeje me subjektet e tjera qeveritare. Nxitja e një mjedisi konkurrues nxit inovacionin, çmimet konkurruese, miratimin e praktikave më të mira dhe është një faktor kyç për zhvillimin dhe rritjen e tregjeve të sigurimeve. Objektivi përfundimtar nga pikëpamja e rritjes së tregut duhet të jetë që të ketë një sektor fitimprurës, duke i shërbyer në mënyrë adekuate kërkesës së tregut, me siguriesit

lokalë të pajisur për të përballuar konkurrencën nga presionet e tregjeve gjithnjë e më të liberalizuara. Edhe pse tregjet e sigurimeve janë në përgjithësi konkuresive, rregullatorët duhet të kërkojnë të rrisin më tej nivelin konkuresive, zbatimin e kërkesave për kapital më të lartë dhe futjen e qeverisjes dhe riskut për të menaxhuar kërkesat. Kjo, nga ana tjetër, do t'i shtyjë Kompanitë më të mëdha lokale për të investuar në aftësi dhe gjithashtu do të zvogëlojë nivelin e riskut. Kundrejt qeverisjes, rregullatorët duhet të paraqesin kërkesat minimale të qeverisjes, të tilla si: krijimi i funksioneve të brendshme (për shembull, një auditim i brendshëm), përkufizimi i përshtatshmërisë dhe kriteret e duhura për anëtarët e bordit dhe nivelin e lartë të menaxhimit, zhvillimi i manualeve të politikave dhe procedurave, dhe krijimi i një politike investimi, që do të shqyrtohet dhe miratohet nga bordi. Kultivimi i rritjes së një grupi të profesionistëve të kualifikuar të sigurimeve vendore është i rëndësishëm për zhvillimin e sektorit të sigurimeve, duke pasur parasysh mungesën akute të aftësive ekzistuese. Politikëbërësit dhe rregullatorët duhet të veprojnë si katalizatorë në zhvillimin e profesionistëve në katër mënyra:

1) Organizimi i programeve të specializuara të trajnimit. Në një vend ku kërkesa për produkte është në rritje të shpejtë, rregullatorët duhet të sigurojnë disponueshmërinë e programeve të trajnimit për të edukuar tregun për këto produkte relativisht të reja.

2) Ti nxisin Kompanitë për të ndërtuar njohuritë e stafit të tyre. Rregullatorët duhet të kërkojnë që Kompanitë të marrin një rol më aktiv në zhvillimin e ekspertizës së punonjësve të tyre, duke mandatuar buxhetet e trajnimit dhe programet e trajnimit të stafit. Këto programe do të jenë subjekt i auditimeve nga ana e Legjislacioni rregullator për të siguruar përputhshmërinë e kompanive.

- 3) Si nxitje - rregullatorët mund të konsiderojnë subvencionimin e një pjese të buxhetit të trajnimit përmes një ulje të tarifave vjetore rregullatore.
- 4) Të punohet dhe investohet në ndërgjegjësimin e qytetarëve në raport me produktet siguruesen duke rritur kapacitetet - politikëbërësit duhet ta bëjnë të detyrueshëm, që në nivelet elementare të shkollimit, që nxënësve t'u mësohet sigurimi, për të krijuar një kulturë që do të nxiste interesimin për produktet e sigurimeve. Kjo do të rriste ndikimin që në të ardhmen të rritet interesimi për produktet e sigurimeve dhe rrjedhimisht të rrisë madhësinë dhe thellësinë e këtyre produkteve.
- 5) Qeveria duhet të përdorë rregullore dhe të krijojë bazë ligjore për të detyruar Kompanitë e sigurimeve që gjithmonë të mbajnë pjesën e tyre të përgjegjësisë, në çdo marrëveshje të arritur me klientët e tyre gjatë periudhave të humbjes, apo aksidentit, në mënyrë që të inkurajojnë më shumë qytetarët për të fituar besimin e kompanive të sigurimeve;
- 6) Primi duhet të reduktohet në çmim të vulltshëm, në mënyrë që të përfitojë shumica e individëve, duke siguruar pronën e tyre. Po ashtu, rekomandohet që përgjithësisht të mbështetet industria e sigurimeve në të gjitha nivelet, qoftë në nivel lokal apo kombëtar, që të krijohen kushte sa më të vulltshme për zhvillimin e tregut. Legjislacioni rregullator duhet të synojë sigurimin e forumeve për harmonizimin e standardeve dhe aktiviteteve për shkëmbimin e praktikave më të mira në të gjithë rajonin. Sipas përkufizimit, iniciativat e drejtuara nga tregu qëndrojnë jashtë kufijve të legjislacionit rregullator, për një kontroll të drejtpërdrejtë. Megjithatë, legjislacioni rregullator i sigurimeve mund të luajë një rol kyç në

kapërcimin e boshllëqeve të tregut, ndërkohë që stimulon shfaqjen e iniciativave më efektive për zhvillimin e tregut të udhëhequr nga industria.

Në veçanti, politikëbërësit dhe legjislacioni rregullator mund të luajnë një rol të vlefshëm në promovimin më aktiv, përfshirjen e shoqatave të industrisë, inkurajimin e miratimit të standardeve të tregut, nxitjen e disponueshmërisë së statistikave të tregut, ndërgjegjësimin e konsumatorit për sigurimin, duke rritur profilin e industrisë për të tërhequr profesionistë të rinj. Politikëbërësit dhe legjislacioni rregullator duhet të inkurajojnë formimin e shoqatave të industrisë në nivel të gjerë si një mënyrë për të harmonizuar përfaqësimin.

6.4. Rekomandime për studime të mëtejshme

Studimi sugjeron që të bëhen kërkime të mëtejshme mbi marrëdhëniet midis industrisë së sigurimeve dhe ndikimit në rritjen e ekonomisë, në mënyrë dhe qasje edhe më të detajuar sektoriale, duke u fokusuar në kategorizimin e çdo lloj sigurimi dhe impaktin e secilit, veçmas në ndikimin që të këtë një rritje të qëndrueshme. Studimi, më tutje, rekomandon që një studim tjetër të bëhet në vend, lidhur me marrëdhënien midis rritjes ekonomike dhe thellimit të rritjes së zgjerimit të tregut të sigurimeve. Kosova, edhe pse me një nivel të dobët sigurimesh, pati një rritje të madhe në këtë sektor, në periudhën e studiuar, dhe kuadri rregullator si dhe vendimmarrësit kanë nevojë për studime të vazhdueshme dhe rekomandime të bazuara në fakte serioze. Studime të mëtejshme janë të nevojshme për të testuar

marrëdhëniet midis përparimit të mëtejshëm në sektorët e shërbimeve financiare dhe marrëdhëniet e tyre me rritjen ekonomike.

6.5. Kontributi në njohuri

Ky kërkim nënkupton që politikat rreth industrisë së sigurimeve, të cilat mund të përmirësojnë përfshirjen e sigurimeve në pjesë dhe kategori të ndryshme të Kosovës, duhet të promovohen. Marrëdhënia midis primeve, kapitalit fizik, investimeve dhe rritjes ekonomike është e evidente. Kjo punë kërkimore mund të jetë e dobishme për strukturat qeveritare për të përmirësuar rritjen ekonomike. Rezultatet tregojnë qartë nevojën e zbatimit të strategjive operacionale në lidhje me variablat e ndryshëm makroekonomik, të cilët janë tregues i rëndësishëm i rritjes ekonomike të shteteve, që përfundimisht çojnë në rritjen ekonomike të qëndrueshme për tërë vendin. Rezultatet janë gjithashtu shumë të dobishme për zhvillimin e sektorit të sigurimeve në Kosovë.

6.6. Kufizimet e kërkimit

Një kufizim i theksuar në realizimin e këtij kërkimi konsiderohet fakti se hulumtuesi ishte shpesh i kufizuar në marrjen e informacioneve të mjaftueshme, ose në raste të caktuara informacionet e mbledhura ishin krejtësisht të ndryshme nga ajo që pritej nga studiuesi. Po ashtu, një kufizim tjetër paraqesin edhe informacionet e dhëna në raportet e shoqatës se

sigurimeve në vend, të cilat në disa raste nuk sigurojnë qartësi dhe thellësi tek lexuesit. Një tjetër kufizim përfshin faktin se shumica e zyrtarëve në agjencitë qeveritare ishin të zënë pothuajse gjithë kohën dhe hulumtuesi kishte nevojë për t'i rikujtuar vazhdimisht, madje, edhe për t'i bindur këto burime për të siguruar informacionin e kërkuar. Kjo sigurisht redukton në pjesë të caktuara mundësinë e arritjes së një studimi më të thelluar. Studimi mbuloi një periudhë katërvjeçare pikërisht për shkak të kufizimit të burimeve. Nëse studimi do të kishte mbuluar më shumë vite, mund të ndodhte që rezultatet të kishin qenë të ndryshme. Marrja e informacionit të kërkuar për më shumë vite, sidomos në grumbullimin e primeve, punësimit, investimeve dhe përparimit teknologjik, do të siguronte një siguri edhe më të madhe në parashikimin e ndikimit të industrisë së sigurimeve në rritje të qëndrueshme ekonomike.

Bibliografia

- Acaravci, S. K., Ozturk, I., & Acaravci, A. (a.d.). *Financial development and economic growth*.
- Adamopoulos, A. (2010). Financial development and economic growth an empirical analysis for Ireland. *International Journal of Economic Sciences and Applied Research*, 3(1), 75-88.
- Adams, M., Andersson, J., Andrsson, L., & Lindmark, M. (2006). *The historical relation between banking, insurance, and economic growth in Sweden: 1830 to 1998*.
- Adebisi, W. (2006). *Principles and practice of Insurance* (bot. i 1st). Ondo: Adefemi Publisher.
- Agbaje, A. R. (2005). *Accounting for specialized transactions* (bot. i 1st). Ibadan: Alkins Prints.
- Ajayi, S. I. (2002). *Macroeconomic Approach to external Debt: The case of Nigeria*. Washington: D. C.
- Arena, M. (2006). Does Insurance Market Activities Promote Economic Growth? A Cross-Country Study of Industrialized and Developing Countries. *World Bank Policy Research Paper*, 13.
- Arena, M. (2008). Does insurance market promote Economic Growth? A cross-country Study for Industrialized and developing countries. *Journal of Risk Insurance*, 75(4), 921-946.
- Bakraqi, X. (2004). *Menxhimi i riskut dhe sigurimi*. Prishtine.
- Bakraqi, X. (2006). *Menaxhimi i riskut dhe Sigurimet*. Prishtine.
- Bakraqi, X. (2007). *Menaxhimi i Riskut dhe Sigurimi*. Prishtine.
- Banka Qendrore e Kosovës. (a.d.). Gjetur në <http://www.bqk-ks.org>
- Banka Qendrore e Kosovës. (2014, Janar-Dhjetor). *Banka Qendrore e Kosovës*. Gjetur në Zhvillimet kryesore të tregut të sigurimeve.

- Banka Qendrore e Kosovës. (2018, Janar-Dhjetor). *Zhvillimet kryesore të tregut të sigurimeve*. Gjetur në Banka Qendrore e Kosovës.
- Banka Qendrore Evropiane. (2005). *Raporti Vjetor 2005*. Frankfurt: BQE.
- Barro, & Sala-i-Martin. (2004). Government Spending in a Simple Model of Endogeneous Growth. *Journal of Political Economy*, 98(5), 103-125.
- Beck, T., & Levine, R. (2002). Industry Growth and Capital Allocation: Does Having a Market or Bank-Based System Matter? *Journal of Financial Economics*, 64(2), 147-180.
- Beenstock, M., Dickinson, G., & Khajuria, S. (1998). The relationship Between Property-Liability insurance premiums and Income: an international analysis. *Journal of risk and Insurance*, 259-272.
- Beqiri, E. (2003). *Sistemet e Informacionit te Menaxhimit*. Peja: Dukagjini.
- Bickelhaupt, D. L. (1983). *General Insurance*. Homewood.
- Bjelic, M. (2002). *Osiguranje i Reosiguranje*. Zagreb.
- Blum, D., Federmair, K., Fink, G., & Haiss, P. (2002). *The Financial-Real Sector Nexus: Theory and Empirical Evidence*. Vienna: Research Institute for European Affairs.
- Bowers, N. L., Gerber, H. U., Hickman, J. C., D., A., & Nesbit, C. J. (1997). *Actuarial Mathematics*. Illinois: Society of Actuaries.
- Brainard, L. (2006). What is the role of insurance in economic development. *The World Bank Working Paper Series*.
- Brien, J. A. (1998). *Introduction to Information System*. McGraw-Hill.

- Britannica Dictionary. (2019). *Britannica Dictionary*. Gjetur në Encarta:
<https://www.britannica.com/topic/Encarta>
- Browne, M. J., Chung, J., & Frees, E. W. (2000). International Property-Liability Insurance Consumption. *Journal of Risk and Insurance*, 67(1), 391-410.
- BQK. (2015). Ligj për Sigurimet. *LIGJI Nr. 05/L -045 PËR SIGURIMET*. GAZETA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË KOSOVËS / Nr. 38 / 24 DHJETOR 2015, PRISHTINË. https://bqk-kos.org/repository/docs/korniza_ligjore/shqip/Ligji_Nr.2005_L-045_per_Sigurimet.pdf.
- BQK. (2016). *RREGULLORE PËR AKTUARËT E SIGURIMEVE*. [https://bqk-kos.org/repository/docs/korniza_ligjore/shqip/Rregullore per Aktuaret e Sigurimeve20\(3\).pdf](https://bqk-kos.org/repository/docs/korniza_ligjore/shqip/Rregullore_per_Aktuaret_e_Sigurimeve20(3).pdf).
- BQK. (2001). *RREGULLORE NR. 2001/25 MBI LICENCIMIN, MBIKËQYRJEN DHE RREGULLIMIN E KOMPANIVE TË SIGURIMIT E TË NDËRMJETËSUESVE TË SIGURIMIT*. https://bqk-kos.org/repository/docs/korniza_ligjore/shqip/UNMIK/Mbi_licencimin_mbikeqyrjen_dhe_rregullimin_e_Kompanive_te_Sigurimit.pdf.
- Buble, M. (2000). *Management*. Split: Economic Faculty.
- Catalan, M., Impavido, G., & Musalemu, A. (2000). *Contractual savings or stock markets development: Which leads?* World Bank Policy Research Paper.
- CIA World Factbook. (2018). *CIA*.

- Copeland, J. B. (1994). On Vague Objects, Fuzzy Logic and Fractal Boundaries. *The Southern Journal of Philosophy*, 83.
- Cummings, H., & McCubbrey. (2005). *Management Information System for the Information Age*.
- Curak, M., Loncar, S., & Poposki, K. (2009). Insurance Sector Development and Economic growth: in transition countries. *International Research Journal of finance and economics*.
- Das, U. S., Davies, N., & Richard, P. (2003). Insurance and issues in financial soundness. *IMF Working Paper*, 3-138.
- De Fiore, F., & Uhlig, H. (2005). *Bank finance versus bond finance: what explains the difference between US and Euro*. Brussel: CEPR/Bank of Belgium.
- Dickson, M. (1984). *Introduction to insurance*. Cambridge: SIIT.
- Dickson, P. G. (1960). *The sun insurance office: the history of two and a half centuries of British insurance*. London: Prentice Hall.
- Downey, M. W. (1991). *Basic Economics: study course 460. The chartered insurance Institute*. Wiltshire: Redwood Press Ltd.
- Drucker, & Pregled, P. (1994). *Ekonomski program*.
- Dukagjini. (2005). *Doracak*. Pejë: Dukagjini.
- Favara, G. (2003). *An Empirical Reassessment of the Relationship between Finance and Growth*. IMF Working Paper.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London.

- Feyen, E., Lester, R., & Rocha, R. (2011). What Drives the Development of the Insurance Sector: An Empirical Analysis Based on a Panel Developed and Developing Countries. *Policy Research Working Paper*, 1-43.
- Fink, G., Haiss, P., & Sirma, H. (2003). *Bond markets and economic growth*. Vienna: Research Institute for European Affairs.
- Fink, G., Haiss, P., & Sirma, H. (2005a). *Credit, bonds and stocks in seven large economies*. Kuala Lumpur: 16th Asian Finance Association Conference.
- Gashi, S. (2011). *Analiza e Tregut të sigurimeve*, Prishtinë.
- Gashi, S. (2013). *Risk Management in the Insurance Market*, Prishtinë.
- Goldsmith, R. (1965). *Financial structure and development*. New Haven: Yale University Press.
- Gollier, C. (2003). To insure or not insure? an insurance puzzle. *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, 24(3), 67-82.
- Govori, F. (1998). *Tregu Financiar*. Prishtinë.
- Grace, M., & Rebello, M. (1993). Financing and the Demand for Corporate Insurance. *The Geneva Risk and Insurance Review*, 18(2), 147-171.
- Grant, E. (2012). *The Social and Economic Value of Insurance: the international association for the study of insurance economics*.
- Haiss, & Sumegi. (2008). The Relationship of Insurance and Economic Growth in Europe: A Theoretical and Empirical Analysis. *Empirical*, 405-431.
- Hamza, B. (2018). *Raporti Vjetor i Bankës Qendrore të Kosovës*. Prishtinë: BQE.

- Heller, M. (2003). *Globalization, the new economy, and the commodification of language and identity*. Toronto: University of Toronto.
- Hinkin, T. R. (1995). Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations. *Journal of Management*, 28(5), 967-988.
- Hofstede, G. (1995). Insurance as a Product of National Values. *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, 20(4), 423-429.
- Huang, H. C., & Lin, S. K. (2007). *Joint Determination of Finance and Growth: An Empirical Investigation*. Tamkang University.
- Irukwu, J. O. (1989). Insurance markets in the Third world: will they play a significant role in the international insurance scheme. *Insurance Torch Journal*, 1(2), 13-34.
- Jahfer, A., & Inoue, T. (2014). Financial development, foreign direct investment and economic growth in Sri Lanka. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 7(1), 77-93.
- James, H., Patrick, H., & Giovanni, M. (1966). *Globalization and Financial Systems in Small Developing Countries*. World Bank.
- Kar., M., Nazlioglu, S., & Agir, H. (2011). Financial development and economic growth nexus in the MENA countries: bootstrap panel granger causality analysis. *Economic Modeling*, 28(12), 685-693.
- Keller, M. (1963). *The life insurance enterprise*. London: Cambridge.
- Khan, M., & Senhadji, A. (2000). *Financial development and economic growth: an overview*. IMF Working Paper.

- King, R. G., & Levine, R. (1993a). Finance, Entrepreneurship, and Growth: Theory and Evidence. *Journal of Monetary Economics*, 32(3), 513-542.
- Koci, N., Bundo, S., & Shallari, Z. (2002). *Pasiguria dhe Sigurimet*. Tirana.
- Kong, J., & Singh, M. (2005). *Insurance companies in emerging markets*. IMF Working Paper.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1972). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions* (bot. i 5th). New York.
- Kotler, P. (1980). *Marketing management: analysis, planning and control* (bot. i 4th). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing*. London: Pearson.
- Kugler, M., & Ofoghi, R. (2005). *Does Insurance Promote Economic Growth? Evidence from the UK, Money Macro and Finance Research Group Conference*. Rethymno: University of Crete.
- Lac, S. (2002). *Menaxhimi*. Tirana.
- Lamm-Tennant, J., & Dominedo, S. (2013). Insurance for Economic Growth: closing the Gaps.
- Levine, R. (2004). Finance and growth: theory and evidence. *NBER Working Paper No.*
- Levine, R., & Zervos, S. (1998). Stock Markets, Banks, and Economic Growth. *American Economic Review*, 88(3), 537-558.
- Lloyd. (1995). *The Lloyd's Market*. London.
- Luthans, F., & Larsen, J. K. (1992). How managers really communicate. *Human Relations*, 161-178.

- Massic, J. L., & Daglas, J. (1973). *Managing: A contemporary Introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mazreku, I. (2011). *Roli i Menaxhimit në Implementimin e Solvencës II si Model Efektiv Integrativ i Risk menaxhimit*, Prishtinë.
- Meidan, A. (1984). *Insurance marketing*. London: Graham Burn.
- Meintzberg, H. (1980). *The nature of managerial work*. New York: Harper & Row.
- Merton, R. C. (1995). A conceptual framework for analyzing the financial environment. *Harvard Business School Press*, 31(1), 3-31.
- Merton, R. C. (2004). On financial innovation and economic growth. *Foreword in Harvard China Review*, 5(4), 1-24.
- Njegomir, V., & Stojic, D. (2010). Does Insurance promote growth: the Evidence from Ex-Yugoslavia Region. *Ekon. Misao I Praksa*, 19(1), 31-48.
- OECD. (1999). *Glossary of Insurance Policy Terms*. Paris: OECD publications.
- Omoke, P. C. (2012). Insurance market activity and economic growth: evidence from Nigeria. *Asian Economic and Social Society*, 1(4), 245-253.
- Osipitan, T. (2009). Legal regulation of insurance business in Nigeria: problems and prospects. *Chartered Insurance Institute of Nigeria Journal*, 11(1), 69-82.
- Osmanaj, S. (2010). *Ligjerata të autorizuar*. Prishtinë.
- Outreville, J. F. (1990). The Economic Significance of Insurance Markets in Developing Countries. *Journal of Risk and Insurance*, 57(3), 487-498.

- Pagano, M. (1993). Financial markets and growth - an overview. *European Economic Review*, 58(3), 613-622.
- Peters, T. (1988). *Thriving on Chaos - Handbook for a Management Revolution*. Macmillan.
- Petrnovic, V. (1996). *Ekonomija osiguranje*. Zagreb.
- Raikes, D. (1996). *Bancassurance: European approaches to capital adequacy*. London: Financial Stability Review.
- Ramosaj, B. (1991). *Ndërmarrja dhe menaxhimi sipërmarrës*. Prishtina: Rilindja.
- Ramosaj, B. (1995). *Bazat e menaxhimit*. Prishtinë.
- Richard, J. H., & Santomero, A. M. (1996). *The role of the financial sector in economic performance*. Wharton Working Paper.
- Rousseau, P. L., & Wachtel, P. (2001). Inflation, financial development and growth. Në R. Negishi, *Economic Theory, Dynamics and Markets: Essays in the Honor of Ryuzo Sato*. Deventer: Kluwer.
- Sachs, J. D., & Warner, A. (1997). Sources of Slow Growth in African Economies. *Journal of African Economies*, 6(3), 335-376.
- Saunders, A., & Cornett, M. M. (2008). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*. International edition.
- Sen, J. A. (2004). *Information Technology in Insurance Companies*. London: Pearson Prentice Hall.
- Shahbaz, M. (2011). Electricity Consumption, Financial Development and Economic Growth Nexus: A Revisit Study of Their Causality in Pakistan. 1-46.

- Simonçeska. (2008). *Management*. Shtip.
- Skipper, H. D. (1997). *International Risk and Insurance: An Environmental-Managerial Approach*. Irwin McGraw-Hill.
- Skipper, H. D. (2001). *Insurance in the General Agreement on Trade in Services*. Washington: THE AEI press.
- Solow, R. M. (1956). A contribution to the theory of economic growth. *The Quarterly Journal of Economics*, 45(2), 65-94.
- Solow, R. M. (1956). A contribution to the theory of economic growth. *The quarterly Journal of Economics*, 45(2), 65-94.
- Stantomero, A. M. (1992). The value effects of bank mergers and asquisitions. Në Y. Amihud, & G. Miller, *Bank Mergers & Asquisitions*. Boston: Springer.
- Stinglingh, A. (2015, November). Financial development and economic growth in BRICS and G-7 countries: a comparative analysis.
- Swiss Re. (2009). *World insurance in 2008: life premiums fall in the industrialised countries - strong growth in the emerging economies*. Zurich: Sigma.
- Tansey, S. D. (2003). *Business Technology and Society*. Routledge.
- Theis, A. D. (2015). Regulation in the Insurance Industry Opportunities and Challanges: from an economic perspective. *Germen Insurance Association*, 7.
- Todorov, M., & Topalovska, M. (2007). *Menaxhimi Menaxher*. Shkup.

- Vaughan, D. G., & Spouge, J. R. (2002). Risk Estimation of Collapse of the West Antarctic Ice Sheet. *Springer Link*, 52(1-2), 65-91.
- Ward, D. Z. (2000). Does Insurance Promote Economic Growth? Evidence from OECD Countries. *Journal of Risk and Insurance*, 67, 489-506.
- Ward, D., & Zurbruegg, R. (2000). Does Insurance Promote Economic Growth? Evidence from OECD Countries. *Journal of Risk Insurance*, 67(4), 489-506.
- Webb, I., Grace, M. F., & Skipper, H. D. (2002). *The Effect of Banking and Insurance on the Growth of Capital and Output*. Center for Risk Management and Insurance.
- Wehrich, H., & Koontz, H. (1993). *Management*. V.
- Wheelen, T. L., & Hunger, D. J. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. Pearson.
- Wren, D. A., & Voich, D. (1984). *Management*. JR.
- Yates, J. (1993). Co-Evolution of Information-Processing Technology and Use: Interaction between the Life Insurance and Tabulating Industries. *The Business History Review*, 67(1), 1-51.

Shtojcat

Shtojca 1-1A: Pyetësi për menaxherët dhe të punësuarit në industrinë e sigurimeve

PYETESOR PËR MENAXHERËT E TË PUNESUARIT NË INDUSTRIJËN E SIGURIMEVE

I nderuar respondent,

Ky është një kërkim akademik në lidhje me kontributin e kompanive të sigurimeve në rritjen ekonomike në Kosovë. Kërkimi kryhet si një përmbushje e pjesëshme për kërkesat e dhënies së një Diplomë Doktorature në Universitetin Evropian në Tiranë. Si një nga të intervistuarit, mendimet tuaja janë shumë të rëndësishme për këtë studim. Informacioni i ofruar do të përdoret vetëm për qëllime akademike dhe do të trajtohet me konfidencialitet maksimal. Studiuesi ju kërkon që të kaloni disa minuta nga koha juaj dhe të përgjigjeni në pyetjet që janë në këtë pyetësor. Bashkëpunimi juaj vlerësohet shumë!

Faleminderit shumë për bashkëpunimin tuaj dhe kohën!

PJESA I - SFONDI DHE TË DHËNAT E PERGJITHSHME

1. Titulli juaj në punë: _____

Gjinia: Mashkull Femër

2. Moshë juaj

18-25 26-33 34-41

42-49

50-57

58- 65

3. Shkollimi juaj

Fillor Mesëm Fakultet Master PKD

Tjetër _____

4. Përvoja e juaj e punës në industrinë e sigurimeve?

Më pak se 1 vit 1-3 vit 4-6 vite mbi 6 vite **PJESA II**

Për secilën prej pohimeve në vijim, ju lutemi shënoni aty ku është e aplikueshme shkalla në të cilën jeni dakord duke përdorur shkallën Likert.

PP-Pajtohem plotësisht (5)

P- Pajtohem (4)

IPS-I

pavendosure (3)

NP – Nuk Pajtohem (2)

NPF- Nuk Pajtohem Fare (1)

Faktorët ndikues në zhvillimin dhe rritjen ekonomike	NPF	NP	IPS	P	PP
A. Inovacioni					
1. Inovacioni në industrinë e sigurimeve ndikon në rritje ekonomike					



2. Inovacioni në industrinë e sigurimeve ndikon në rritjen e kompanive të industrisë së sigurimeve					
3. Kompanitë inovative iu kushtojnë më shumë rëndësi aspektit të sigurimeve					
B. Konkurrenca mes kompanive të sigurimeve dhe vetë kompanive në sektorin ekonomik	NPF	NP	IPS	P	PP
4. Konkurrenca e ndermarrjeve në tregun e sigurimeve në Kosovë është shumë e fortë					
5. Konkurrenca e bizneseve në tregun e sigurimeve ndikon në rritjen ekonomike					
6. Konkurrenca e bizneseve në tregun e sigurimeve ndikon në rritjen e zhvillimit të kompanive në tregun e sigurimeve					
7. Rritja e mbledhjes së primeve të sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen ekonomike (PBB)					
8. Rritja e mbledhjes së primeve të sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen e kompanisë					
9. Rritja e fitimit të bizneseve në industrinë e sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen ekonomike					
10. Rritja e fitimit të bizneseve në industrinë e sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen e kompanisë					
C. Aftesitë menaxheriale, stili dhe investimet në sigurime	NPF	NP	IPS	P	PP
11. Stili menagjerial ndikon në suksesin e kompanisë					

12. Rritja e kapaciteteve në kompani ndikon në suksesin e tyre në treg					
13. Rritja e kapaciteteve në kompani ndikon në rritjen ekonomike					
D. Mungesa e kredive të duhura si risk për zhvillimin ekonomik	NPF	NP	IPS	P	PP
14. Kompanitë me kredi afatshkurtëra rrisin riskun e dështimit					
15. Mungesa e sigurimeve kolateral është faktor sfidues për marrje kredish në Kosovë.					
16. Mungesa e sigurimeve kolateral ndikon në zhvillim të bizneseve në Kosovë.					
E. Ndryshimet teknologjike	NPF	NP	IPS	P	PP
17. Teknologjitë e reja ndikojnë në zhvillimin strategjik të bizneseve					
18. Teknologjitë e reja ndikojnë në rritjen ekonomike					
19. Teknologjitë e reja rrisin mundësinë e depërtimit në tregje					
F. Ndikimi i industrisë së sigurimeve në zhvillimin ekonomik në Kosove	NPF	NP	IPS	P	PP
20. Rritja në prime të sigurimeve ndikon në rritje ekonomike					
21. Rritja në prime të sigurimeve ndikon në rritjen e fitimit të kompanisë					

22. Kompanitë e sigurimeve minimizojnë riskun për kompanitë si bartëse të zhvillimit ekonomik në vend					
23. Kompanitë e sigurimeve luajnë rol këshilldhënës për kompanitë					
24. Kompanitë e sigurimeve luajnë rol këshilldhënës për investitorët					
25. Kompanitë e sigurimeve ofrojnë bashkëpjesëmarrje në bartjen e riskut gjatë investimeve					
26. Kompanitë e sigurimeve mundesojnë rritjen e akceptances gjatë marrjes së kredive nga banka					
27. Kompanitë e sigurimeve sensibilizojnë kompanitë rreth rëndësisë së sigurimeve dhe sigurimeve të produkteve					
28. Kompanitë e sigurimeve sensibilizojne klientët rreth rëndësisë së sigurimeve					
G. Faktorët ndikues për blerjen e sigurimeve nga sektori ekonomik, kompanitë dhe stafi i tyre	NPF	NP	IPS	P	PP
29. Të hyrat e bizneseve					
30. Profiti I bizneseve					
31. Shpenzimet operative					
32. Shpenzimet procedural					
33. Eksperienca në kompaninë e sigurimeve					
34. Besimi në kompaninë e sigurimeve					
35. Madhësia e kompanisë					
36. Ndërgjegjësimi për rëndësinë e sigurimeve					

37. Njohuritë për rëndësinë e sigurimeve					
38. Cmimi i polisave të sigurimeve					
H. Problemet dhe sfidat e industrisë së sigurimeve dhe rolit të tyre në zhvillimin ekonomik	NPF	NP	IPS	P	PP
A. Profili i kompanisë së sigurimeve dhe kënaqësia e stafit					
39. Kompania juaj ka emër të respektuar në tregun e sigurimeve					
40. Kompania juaj mbështetë zhvillimin e bizneseve ekonomike					
41. Kompania juaj ofron komoditet në vendin e punës					
42. Kompania juaj ofron paketë të vecantë për sektorin e prodhimit dhe punonjësit e tyre					
43. Niveli i shërbimeve të kompanisë tuaj ndaj klientëve është i shkëlqyer					
44. Kompania juaj ofron llojet e sigurimeve për mjete motorike					
45. Kompania juaj ofron llojet e sigurimeve të jetës – vullnetare					
46. Kompania juaj ofron llojet e sigurimeve të jo-jetës-vullnetare					
47. Tjetër lloj sigurimesh _____					
I. Niveli dhe cilësia e shërbimeve që ofrohet dhe roli i tyre në zhvillimin ekonomik të bizneseve	NPF	NP	IPS	P	PP

48. Investimi në resurse në industrinë e sigurimeve rritë sigurinë në sektorët e zhvillimit ekonomik					
49. Investimi në teknologji në industrinë e sigurimeve rritë sigurinë në sektorët e zhvillimit ekonomik					
50. Investimi në industrinë e sigurimeve ndikon në rritjen e ekonomike (PBB)					
51. Gama e produkteve të sigurimeve është e mjaftueshme për nivelin e zhvillimit ekonomik në Kosovë					
52. Shërbimet tuaja të sigurimeve kanë ndihmuar në rritjen e numrit të bizneseve përmes garantimit të riskut të kredive në Kosovë					
53. Si pasojë e shërbimeve të mira nga ju, numri i polisave të shitura tek kompanitë është rritur					
54. Rritja e numrit të polisave të shitura ndikon në rritjen e kompanisë					
55. Rritja e numrit të polisave të shitura ndikon në rritjen e ekonomisë					
56. Avancimi i vazhdueshëm teknologjik është faktor kyç i shërbimeve më të mira të sigurimeve dhe mbështetjes së zhvillimit indirect					
Përgjegjësia dhe besueshmëria ndaj industrisë së sigurimeve	NPF	NP	IPS	P	PP
57. Kompania juaj është korrekte në vlerësimin e dëmeve që pësojnë kompanitë e siguruara					

58. Kompania juaj është korrekte në paguarjen e dëmeve dhe detyrimeve në afat					
Shkalla e të punësuarve në kompani të ndryshme që kërkojnë sigurime	NPF	NP	IPS	P	PP
59. Rritja e kërkesave për sigurime në industrinë e sigurimeve ndikojnë në rritje ekonomike					
60. Rritja e të punësuarve të rinj në industrinë e sigurimeve ndikojnë në rritje ekonomike					
61. Rritja e portofolios së produkteve të sigurimeve ndikon në rritjen e shitjes					
62. Rritja e portofolios së produkteve të sigurimeve ndikon në rritjen ekonomike					
63. Lidhja mes industrisë së sigurimeve dhe zhvillimit konsiston në faktin e marrjes sipër të riskut					
64. Lidhja mes industrisë së sigurimeve dhe zhvillimit konsiston në faktin e ofrimit të garancioneve gjatë zbatimit në projekte					

Shtojca 1-1B: Pyetësi për sipërmarrësit dhe klientët në industrinë e sigurimeve

PYETËSORI PËR SIPËRMARRËSIT DHE KLIENTËT NË INDUSTRIJËN E SIGURIMEVE

I nderuar respondent,

Ky është një kërkim akademik në lidhje me kontributin e kompanive të sigurimeve në rritjen ekonomike në Kosovë. Kërkimi kryhet si një përmbushje e pjesshme për kërkesat e dhënies së një Diplomë Doktorature në Universitetin Evropian në Tiranë. Si një nga të intervistuarit, mendimet tuaja janë shumë të rëndësishme për këtë studim. Informacioni i ofruar do të përdoret vetëm për qëllime akademike dhe do të trajtohet me konfidencialitet maksimal.

Studiuesi ju kërkon që të kaloni disa minuta nga koha juaj dhe të përgjigjeni në pyetjet që janë në këtë pyetësor. Bashkëpunimi juaj vlerësohet shumë!

Faleminderit shumë për bashkëpunimin tuaj dhe kohën!

PJESA I - SFONDI DHE TË DHËNAT E PËRGJITHSHME

5. Titulli juaj në punë: _____

6. Gjinia: Mashkull Femër

7. Moshë juaj

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18-25 26-33 34-41
42-49 50-57 58- 65

8. Shkollimi juaj

Fillor Mesëm Fakultet
Master PKD Tjetër _____

9. Përvoja e juaj e punës në industrinë e sigurimeve?

Më pak se 1 vit 1-3 vit 4-6 vite mbi 6 vite

PJESA II

Për secilën prej deklaratave në vijim, ju lutemi shënoni aty ku është e aplikueshme shkalla në të cilën jeni dakord duke përdorur shkallën Likert.

PP-Pajtohem plotesisht (5)

P- Pajtohem (4)

IPS-I

pavendosure (3)

NP – Nuk Pajtohem (2)

NPF- Nuk Pajtohem Fare (1)

Faktorët ndikues në zhvillimin dhe rritjen ekonomike	NPF	NP	IPS	P	PP
A. Inovacioni					
65. Inovacioni në industrinë e sigurimeve ndikon në rritje ekonomike					
66. Inovacioni në industrinë e sigurimeve ndikon në rritjen e kompanive të industrisë së sigurimeve					
67. Kompanitë inovative iu kushtojnë më shumë rëndësi aspektit të sigurimeve					
B. Konkurrenca mes kompanive të sigurimeve dhe vetë kompanive në sektorin ekonomik	NPF	NP	IPS	P	PP
68. Konkurrenca e bizneseve në tregun e sigurimeve në Kosovë është e lartë					
69. Konkurrenca e bizneseve në tregun e sigurimeve ndikon në rritjen ekonomike					
70. Konkurrenca e bizneseve në tregun e sigurimeve ndikon në rritjen e zhvillimit të kompanive në tregun e sigurimeve					
71. Rritja e mbledhjes së primeve të sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen ekonomike (PBB)					
72. Rritja e mbledhjes së primeve të sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen e kompanisë	NPF	NP	IPS	P	PP
73. Rritja e fitimit të bizneseve në industrinë e sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen ekonomike					

74. Rritja e fitimit të bizneseve në industrinë e sigurimeve në një treg konkurrues ndikon në rritjen e kompanisë					
D. Mungesa e kredive të duhura si risk për zhvillimIN ekonomik	NPF	NP	IPS	P	PP
75. Kompanitë me kredi afatshkurtra rrisin riskun e dështimit					
76. Mungesa e sigurimeve kolateral është faktor sfidues për marrje kredish në Kosovë.					
77. Mungesa e sigurimeve kolateral ndikon në zhvillim të bizneseve në Kosovë.					
E. Ndryshimet teknologjike	NPF	NP	IPS	P	PP
78. Teknologjitë e reja ndikojnë në zhvillimin strategjik të bizneseve					
79. Teknologjitë e reja ndikojnë në rritjen ekonomike					
80. Teknologjitë e reja rrisin mundësinë e depërtimit në tregje					
Ndikimi i industrisë së sigurimeve në zhvillimIN ekonomik në Kosovë	NPF	NP	IPS	P	PP
81. Rritja në prime të sigurimeve ndikon në rritje ekonomike					
82. Rritja në prime të sigurimeve ndikon në rritjen e fitimit të kompanisë					
83. Kompanitë e sigurimeve minimizojnë riskun për kompanitë si bartëse të zhvillimit ekonomik në vend					

84. Kompanitë e sigurimeve luajnë rol këshilldhënës për kompanitë					
85. Kompanitë e sigurimeve luajnë rol këshilldhënës për investitorët					
86. Kompanitë e sigurimeve ofrojnë bashkëpjesëmarrje në bartjen e riskut gjatë investimeve					
Faktorët ndikues për blerjen e sigurimeve nga sektori ekonomik, kompanitë dhe stafi i tyre	NPF	NP	IPS	P	PP
87. Të hyrat e bizneseve					
88. Profiti i bizneseve					
89. Nevoja për garancion në punët dhe projektet e kompanisë					
90. Eksperienca në kompaninë e sigurimeve					
91. Besimi në kompaninë e sigurimeve					
92. Madhësia e kompanisë					
93. Ndërgjegjësimi për rëndësinë e sigurimeve					
94. Njohuritë për rëndësinë e sigurimeve					
95. Çmimi i polisave të sigurimeve					
Llojet e sigurimeve që ju përdorni më së shpeshti si kompani dhe sipërmarrës ose i punësuar	NPF	NP	IPS	P	PP
B. Profili i kompanisë suaj, mbështetja që merrni dhe kënaqëSia ndaj industrisë së sigurimeve					
96. Ndërmarrja juaj ka një emër të respektuar që operon në tregun e produkteve/shërbimeve					

97. Avancimi teknologjik ofron mbështetje adekuate në kryerjen me kohë të procedurave					
98. Avancimi menaxherial ofron mbështetje adekuate në kryerjen me kohë të procedurave					
99. Ndërmarrja juaj është mbështetur nga industria e sigurimeve në fazën fillestare					
100. Ndërmarrja juaj është mbështetur nga industria e sigurimeve në vazhdimësi					
101. Ndërmarrja juaj është mbështetur nga industria e sigurimeve në fazën e zbatimit për projekte të ndryshme përmes sigurimeve të ofruar si garantues					
102. Ndërmarrja juaj shfrytëzon pako të veçanta sigurimesh për punonjësit tuaj					
103. Niveli i shërbimeve të kompanisë së sigurimeve ndaj jush është i shkëlqyer					
104. Lidhja shkakësore mes zhvillimit të kompanisë suaj dhe industrisë së sigurimeve është ndarja e riskut dhe mbështetja garantuese gjatë marrjes së kredive					
105. Ndërmarrja juaj shfrytëzon llojet e sigurimeve për mjete motorike					
106. Ndërmarrja juaj shfrytëzon llojet e sigurimeve të jetës – vullnetare					
107. Ndërmarrja juaj shfrytëzon llojet e sigurimeve të jo-jetës-vullnetare					

108.	Tjetër lloj sigurimesh					
Niveli dhe cilësia e shërbimeve të sigurimeve që shfrytëzoni dhe roli i tyre në zhvillim ekonomik të bizneseve		NPF	NP	IPS	P	PP
109.	Investimi në resurse në industrinë e sigurimeve rritë sigurinë në sektorët e zhvillimit ekonomik					
110.	Investimi në teknologji në industrinë e sigurimeve rritë sigurinë në sektorët e zhvillimit ekonomik					
111.	Gama e produkteve të sigurimeve është e mjaftueshme për nivelin e zhvillimit ekonomik në Kosovë					
112.	Shërbimet e ofruara të sigurimeve kanë ndihmuar në rritjen e numrit të bizneseve përmes garantimit të riskut të kredive në Kosovë.					
113.	Rritja e numrit të polisave të blera ndikon në rritjen e kompanisë					
114.	Rritja e numrit të polisave të blera ndikon në rritjen e ekonomisë					
Përgjegjësia dhe besueshmëria ndaj industrisë së sigurimeve		NPF	NP	IPS	P	PP
115.	Industria e sigurimeve gëzon respektin e kompanisë dhe punonjësve tuaj					
116.	Kompania juaj siguroese ju paguan dëmet dhe detyrimet në afatin e paraparë					

117.	Kompania juaj siguruese është korrekte në vlerësimin e dëmeve të shkaktuara dhe të siguruara					
118.	Krahasuar me vitin paraprak në periudhën 2014-2018 ju keni rritje					
Shkalla e të punësuarve në kompani - trendi		NPF	NP	IPS	P	PP
119.	Rritja e kërkesave për sigurime në kompani tregon rritje ekonomike (rritje profiti dhe PBB)					
120.	Rritja e kërkesave për të punësuarit e rinj në kompani tregon rritje ekonomike (profit dhe PBB)					
121.	Ndërmarrja juaj ka rritje të numrit të punësuarve					

Shtojca 2-1A. Përshkrimi i variablave.

Variabli	Vlera	Matja
P1	{ 1 = Menaxher, 2=Punëtor }	Nominal
P2	{ 1 = Mashkull, 2=Femër }	Nominal
P3	{ 1 = 18-25 vjet, 2= 26-33, 3= 34-41, 4= 42-49, 5=50-57, 6= 58-65 }	Ordinal
P4	{ 1= Fillor, 2= Mesme, 3= Fakultet, 4= Master, 5= PKD, 6= Lartë }	Ordinal
P5	{ 1= Më pak se 1 vit, 2= 1-3 vite, 3= 4-6, 4= Mbi 6 vite }	Ordinal
@2P1	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P2	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P3	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P4	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P5	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P6	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P7	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P8	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale

@2P9	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P10	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P11	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P12	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P13	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P14	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P15	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P16	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P17	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P18	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P19	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P20	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P21	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P22	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P23	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P24	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P25	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P26	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P27	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P28	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P29	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P30	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P31	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P32	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P33	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P34	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P35	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P36	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P37	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P38	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P39	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P40	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P41	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P42	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P43	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P44	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P45	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P46	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P47	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P48	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P49	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P50	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P51	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P52	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P53	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P54	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P55	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P56	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P57	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P58	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P59	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P60	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P61	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P62	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P63	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P64	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

Shtojca 2-B1. Përshkrimi i variablave.

Variabli	Vlera	Matja
P1	{ 1 = Klient }	Nominal
P2	{ 1 = Mashkull, 2=Femër }	Nominal
P3	{ 1 = 18-25 vjet, 2= 26-33, 3= 34-41, 4= 42-49, 5=50-57, 6= 58-65 }	Ordinal
P4	{ 1= Fillor, 2= Mesme, 3= Fakultet, 4= Master, 5= PKD, 6= Lartë }	Ordinal
P5	{ 1= Më pak se 1 vit, 2= 1-3 vite, 3= 4-6, 4= Mbi 6 vite }	Ordinal
@2P1	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P2	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P3	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P4	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P5	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P6	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P7	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale
@2P8	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord }	Scale

@2P9	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P10	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P11	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P12	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P13	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P14	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P15	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P16	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P17	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P18	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P19	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P20	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P21	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P22	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P23	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P24	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P25	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P26	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P27	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P28	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P29	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P30	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P31	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P32	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P33	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P34	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P35	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P36	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P37	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P38	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P39	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P40	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P41	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P42	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P43	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P44	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

@2P45	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P46	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P47	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P48	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P49	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P50	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P51	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P52	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P53	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P54	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P55	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale
@2P56	{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam dakord, 5= Jam plotësisht dakord}	Scale

{ 1= Nuk jam aspak dakord, 2= Nuk jam dakord, 3= I pavendosur, 4= Jam

@2P57 dakord, 5= Jam plotësisht dakord}

Scale

Shtojca 3-A1. Matricë Korrelacioni.

Correlation Matrix^a

	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P	2P
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	17	18	19	20	21	22	23	24
Correlation	1.00	.837	-.019	-.091	.186	-.021	-.213	-.132	.007	-.035	-.025	-.231	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007
2	.837	1.000	.043	-.119	.209	-.006	.135	.072	.017	-.023	-.015	.209	.075	.175	.180	.041	.146	-.114	-.072	-.037	-.025
3	-.019	.043	1.000	.064	-.061	.079	-.041	.094	.078	.086	.001	.154	.214	-.035	-.103	-.106	.100	-.095	.101	.016	.066
4	-.091	-.119	.043	1.000	.013	-.121	.109	.025	.070	.010	.084	.499	.944	.058	.036	.103	.000	.051	.051	.045	.041
5	.186	.209	-.061	.013	1.000	.008	-.087	.039	.029	.109	.024	.165	.092	.182	.203	.230	.000	.159	.045	.016	.096
6	-.021	-.213	-.132	.007	.121	1.000	.120	.051	-.052	.051	.110	-.065	-.096	-.065	-.069	-.069	-.069	-.069	-.069	.028	.082
7	-.213	.132	.007	.132	.021	.120	1.000	.120	.051	.110	-.065	-.096	-.065	-.069	-.069	-.069	-.069	-.069	-.069	.028	.082
8	-.132	.007	.132	.021	.120	.051	.120	1.000	.120	.051	.110	-.065	-.096	-.065	-.069	-.069	-.069	-.069	-.069	.028	.082
9	.007	-.035	-.025	-.231	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007
10	-.035	-.025	-.231	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007
11	-.025	-.231	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007
12	-.231	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007
13	-.141	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007
17	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007
18	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
19	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
20	.124	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
21	-.084	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
22	-.168	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
23	.040	.007	.165	.224	.075	.124	-.084	-.168	.040	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007
24	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007

2P	-	-	.06	-	-	.12	1.0	.79	.04	.10	.13	.12	.07	-	-	-	.21	-	-	.01	-
7	.21	.13	9	.10	.08	0	00	1	7	4	0	8	8	.05	.07	.14	8	.08	.06	8	.00
	3	5		9	8									0	1	4		2	4		8
2P	-	-	.09	-	-	.05	.79	1.0	.04	.03	.05	.08	.07	.03	-	-	.11	-	-	-	.00
8	.13	.07	4	.02	.03	1	1	00	2	1	3	1	9	1	.00	.06	5	.09	.06	.01	4
	2	2		5	7										6	5		8	7	5	
2P	.00	.01	.07	-	-	-	.04	.04	1.0	.73	.10	-	-	-	-	.02	-	-	.15	-	.00
9	7	7	8	.07	.02	.04	7	2	00	3	9	.04	.02	.04	.05	3	.06	.04	4	.11	0
				0	9	2						2	7	6	6		7	9		5	
2P	-	-	.08	-	-	.05	.10	.03	.73	1.0	.17	.05	.01	.06	.00	.13	-	-	.11	-	-
10	.03	.02	6	.01	.10	2	4	1	3	00	1	3	5	7	1	3	.09	.11	8	.14	.03
	5	3		0	9												6	6		5	6
2P	-	-	.00	-	-	.11	.13	.05	.10	.17	1.0	.10	-	.06	.06	.02	.13	-	-	-	-
11	.02	.01	1	.08	.02	0	0	3	9	1	00	7	.02	1	3	2	3	.00	.09	.01	.11
	5	5		1	4								4					8	8	1	3
2P	-	-	.15	.26	-	-	.12	.08	-	.05	.10	1.0	.77	.04	-	-	-	.09	-	-	-
12	.23	.20	1	4	.16	.11	8	1	.04	3	7	00	0	0	.00	.01	.01	8	.04	.06	.06
	1	9			5	6			2						1	5	4		5	4	0
2P	-	-	.21	.17	-	-	.07	.07	-	.01	-	.77	1.0	-	-	-	-	.12	.01	-	-
13	.14	.07	4	9	.09	.09	8	9	.02	5	.02	0	00	.03	.04	.05	.09	5	1	.02	.05
	1	5			2	5			7		4			6	3	3	8		0	1	
2P	.16	.17	-	.04	.18	-	-	.03	-	.06	.06	.04	-	1.0	.80	.80	-	-	-	-	-
17	5	5	.02	4	2	.21	.05	1	.04	7	1	0	.03	00	2	0	.05	.07	.13	.14	.00
			3			3	0		6				6				4	9	9	6	9

2P	.22	.18	.03	-	.20	-	-	-	-	.00	.06	-	-	.80	1.0	.71	.12	-	-	-	-
18	4	0	5	.05	3	.15	.07	.00	.05	1	3	.00	.04	2	00	0	2	.11	.17	.04	.06
			8		9	1	6	6				1	3				4	0	7	1	
2P	.07	.04	-	-	.23	-	-	-	.02	.13	.02	-	-	.80	.71	1.0	-	-	-	-	.02
19	5	1	.10	.03	5	.15	.14	.06	3	3	2	.01	.05	0	0	00	.05	.00	.10	.12	7
			0	6		6	4	5				5	3				6	8	1	5	
2P	.12	.14	.10	-	.00	-	.21	.11	-	-	.13	-	-	-	.12	-	1.0	.15	-	.07	.03
20	4	6	6	.10	0	.03	8	5	.06	.09	3	.01	.09	.05	2	.05	00	2	.11	7	7
			3		9			7	6		4	8	4		6			8			
2P	-	-	-	.06	-	-	-	-	-	-	-	.09	.12	-	-	-	.15	1.0	-	.19	-
21	.08	.11	.09	0	.15	.11	.08	.09	.04	.11	.00	8	5	.07	.11	.00	2	00	.04	9	.10
	4	4	0		9	9	2	8	9	6	8			9	4	8			4		1
2P	-	-	.10	-	-	-	-	-	.15	.11	-	-	.01	-	-	-	-	-	1.0	.07	.00
22	.16	.07	5	.05	.04	.02	.06	.06	4	8	.09	.04	1	.13	.17	.10	.11	.04	00	5	1
	8	2		1	5	1	4	7			8	5		9	0	1	8	4			
2P	.04	-	.01	-	-	-	.01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.07	.19	.07	1.0	.06
23	0	.03	1	.04	.01	.08	8	.01	.11	.14	.01	.06	.02	.14	.04	.12	7	9	5	00	9
		7		5	6	5		5	5	5	1	4	0	6	7	5					
2P	.00	-	.06	.02	.09	-	-	.00	.00	-	-	-	-	-	-	.02	.03	-	.00	.06	1.0
24	7	.02	6	1	6	.09	.00	4	0	.03	.11	.06	.05	.00	.06	7	7	.10	1	9	00
		5				2	8			6	3	0	1	9	1			1			
2P	.04	-	-	.04	.06	.03	-	-	.02	.00	.08	-	-	-	-	-	.00	.14	-	.08	-
25	4	.07	.03	8	9	2	.02	.09	4	6	3	.12	.09	.12	.06	.11	7	1	.03	0	.07
		8	1				6	9					5	1	2	7	5		5		6

2P	.14	.09	.08	-	.05	.04	.10	.13	-	-	.02	-	-	.01	.10	.02	.05	-	.09	.10	-
26	6	9	3	.08	7	2	1	1	.01	.04	5	.19	.16	8	1	1	5	.03	1	6	.04
			1						1	2		0	2				5				4
2P	.14	.14	-	.09	.07	.08	-	-	-	-	.08	.04	-	.11	.13	.03	.11	.09	.05	.10	-
27	9	7	.09	0	1	1	.05	.09	.13	.07	3	7	.01	2	3	5	9	6	6	2	.11
			0				6	4	2	6			5								4
2P	-	-	-	.06	-	-	.04	-	.01	.08	-	-	-	-	-	-	-	.06	.24	.10	.08
28	.03	.02	.16	5	.02	.07	2	.10	7	4	.16	.25	.18	.11	.22	.09	.04	4	6	3	3
	8	4	2		2	3		2			6	2	2	1	0	4	6				
2P	.10	.05	-	.15	.13	.00	-	-	.08	-	-	-	-	-	-	-	-	.12	-	-	-
48	0	8	.23	7	4	1	.04	.04	0	.03	.06	.02	.12	.04	.05	.02	.10	7	.01	.15	.05
			9				4	0		5	2	3	9	0	5	8	1		7	7	7
2P	.06	.15	.00	.08	-	-	-	.00	-	-	-	-	-	.04	-	-	-	.08	.01	-	.07
49	3	6	5	6	.02	.03	.03	1	.10	.11	.06	.03	.10	0	.03	.07	.06	6	0	.11	6
					2	7	7		7	9	8	4	8		3	0	6			0	
2P	-	.06	.23	-	-	.04	-	-	.11	.28	.13	.03	.06	-	-	-	-	.03	.21	-	-
50	.05	4	8	.01	.06	9	.07	.14	8	5	3	3	5	.01	.05	.01	.08	9	8	.17	.14
	6			2	5		3	9						0	7	8	1			1	7
2P	.02	.00	.12	.08	-	.01	-	-	.19	.10	-	-	-	.01	.06	.01	-	.09	.08	.16	-
52	2	4	6	4	.01	5	.09	.04	2	0	.02	.06	.08	2	3	9	.04	1	7	3	.04
					8		4	3			8	5	4				2				2
2P	.11	.09	.04	.10	-	-	-	.07	-	-	-	.20	.22	-	-	-	.06	.13	.07	.19	.04
53	7	1	0	7	.02	.22	.00	0	.11	.16	.15	6	2	.13	.13	.11	6	4	1	3	3
					2	5	5		2	8	3			0	3	5					

2P	.11	.09	.01	.12	.00	-	-	.04	-	-	-	.20	.23	-	-	-	.04	.08	.07	.13	.02
54	4	5	4	4	8	.20	.04	4	.12	.18	.18	7	7	.13	.12	.09	9	1	8	7	4
						1	2		2	1	2			3	1	4					
2P	.08	.06	-	.13	.05	-	-	.00	-	-	-	.19	.22	-	-	-	.02	.04	.06	.14	-
55	5	6	.00	9	0	.17	.06	6	.11	.17	.15	3	0	.12	.10	.09	2	0	2	6	.04
			9			5	8		4	5	1			8	1	3					2
2P	-	-	.00	.08	-	.05	-	-	.02	.05	-	.18	.14	.20	.06	.25	-	-	-	-	.03
56	.11	.14	2	1	.10	3	.05	.08	0	3	.07	3	5	4	9	3	.01	.02	.04	.07	9
	9	6			8		7	6			9						0	2	8	2	
2P	-	-	-	.00	.11	-	-	.05	.05	.00	-	-	-	.12	.06	.14	-	.03	-	.00	.05
59	.11	.11	.09	5	8	.22	.00	7	9	1	.06	.08	.20	1	6	7	.06	3	.09	8	9
	7	7	2			5	9				9	0	2				6		4		
2P	.05	.02	-	-	-	-	.03	.05	.03	.01	-	.04	-	-	.18	.03	-	-	-	-	.11
60	2	2	.02	.06	.04	.15	3	6	5	0	.12	4	.01	.00	2	4	.03	.13	.00	.05	8
			3	5	1	9					9		4	2			9	7	4	3	
2P	.04	.04	-	-	-	-	-	.01	.26	.19	.12	.01	.01	.01	.11	-	-	-	.08	.06	.07
61	3	7	.08	.10	.09	.12	.00	0	4	7	1	7	5	0	6	.02	.03	.09	7	9	5
			8	2	3	1	2									4	7	9			
2P	.00	.02	.03	-	.04	-	.04	.08	-	-	-	-	-	-	.20	-	-	-	-	-	-
62	2	5	4	.10	1	.04	4	7	.10	.10	.00	.09	.10	.01	4	.04	.03	.24	.01	.06	.01
				2		1			4	8	6	5	5	3		6	7	4	3	0	3
2P	.08	-	-	-	-	-	.09	.14	.07	.07	-	-	-	.08	.22	.10	.05	-	-	-	.19
63	3	.01	.06	.08	.02	.13	2	0	6	7	.13	.07	.13	0	4	8	5	.09	.03	.08	4
		2	7	9	5	9					5	8	7					7	3	0	

	2P	.24	.22	-	-	.04	-	-	-	-	-	-	-	-	.12	.22	.06	.06	-	-	.01	.04
	64	8	4	.13	.02	1	.02	.09	.06	.15	.07	.08	.05	.03	5	7	7	3	.12	.05	8	6
				7	9		2	3	6	0	0	2	0	3					3	2		
Sig.	2P		.00	.42	.18	.03	.41	.01	.09	.47	.36	.40	.01	.08	.05	.01	.22	.11	.20	.04	.34	.47
(1-	1		0	6	4	2	8	7	6	4	5	4	1	1	0	3	8	0	2	8	6	2
tailed)																						
	2P	.00		.33	.13	.01	.47	.09	.23	.43	.40	.44	.01	.22	.04	.03	.34	.07	.12	.23	.35	.40
	2	0		5	2	8	5	1	8	2	8	0	8	9	1	6	3	3	9	8	7	2
	2P	.42	.33		.26	.27	.21	.24	.17	.22	.19	.49	.06	.01	.40	.36	.16	.14	.18	.14	.45	.25
	3	6	5		4	2	8	8	6	1	8	7	7	6	9	6	2	6	5	9	7	7
	2P	.18	.13	.26		.44	.11	.14	.40	.24	.46	.21	.00	.03	.33	.28	.36	.15	.27	.30	.32	.41
	4	4	2	4		8	5	0	3	3	1	1	4	7	3	3	3	4	8	9	7	7
	2P	.03	.01	.27	.44		.46	.19	.35	.38	.14	.40	.05	.18	.03	.02	.00	.49	.05	.32	.43	.17
	5	2	8	2	8		8	1	7	7	0	7	0	2	5	1	9	9	6	8	9	0
	2P	.41	.47	.21	.11	.46		.11	.30	.33	.30	.13	.12	.17	.01	.05	.06	.34	.12	.41	.20	.18
	6	8	5	8	5	8		8	8	8	2	9	6	4	7	8	0	8	0	6	1	2
	2P	.01	.09	.24	.14	.19	.11		.00	.32	.15	.09	.10	.22	.31	.24	.07	.01	.20	.26	.43	.46
	7	7	1	8	0	1	8		0	2	1	9	2	1	1	2	6	5	7	3	1	7
	2P	.09	.23	.17	.40	.35	.30	.00		.34	.38	.30	.21	.21	.38	.47	.26	.12	.16	.25	.44	.48
	8	6	8	6	3	7	8	0		0	1	1	1	6	1	8	0	7	5	3	1	6
	2P	.47	.43	.22	.24	.38	.33	.32	.34		.00	.14	.33	.39	.32	.29	.40	.25	.31	.06	.12	.49
	9	4	2	1	3	7	8	2	0		0	1	9	5	4	2	9	4	6	3	8	9
	2P	.36	.40	.19	.46	.14	.30	.15	.38	.00		.04	.29	.44	.25	.49	.09	.17	.12	.12	.07	.36
	10	5	8	8	1	0	2	1	1	0		5	9	1	4	8	3	1	4	2	5	0

2P 11	.40 4	.44 0	.49 7	.21 1	.40 7	.13 9	.09 9	.30 1	.14 1	.04 5		.14 5	.40 6	.27 4	.26 8	.41 4	.09 4	.46 8	.16 5	.45 6	.13 2
2P 12	.01 1	.01 8	.06 7	.00 4	.05 0	.12 6	.10 2	.21 1	.33 9	.29 9	.14 5		.00 0	.34 7	.49 5	.44 2	.44 3	.16 7	.32 8	.26 3	.27 8
2P 13	.08 1	.22 9	.01 6	.03 7	.18 2	.17 4	.22 1	.21 6	.39 5	.44 1	.40 6	.00 0		.36 0	.33 4	.30 0	.16 6	.10 8	.45 8	.42 1	.30 6
2P 17	.05 0	.04 1	.40 9	.33 3	.03 5	.01 7	.31 1	.38 1	.32 4	.25 4	.27 4	.34 7	.36 0		.00 0	.00 0	.29 7	.21 7	.08 4	.07 3	.46 6
2P 18	.01 3	.03 6	.36 6	.28 3	.02 1	.05 8	.24 2	.47 8	.29 2	.49 8	.26 8	.49 5	.33 4	.00 0		.00 0	.11 3	.13 0	.04 5	.32 1	.27 3
2P 19	.22 8	.34 3	.16 2	.36 3	.00 9	.06 0	.07 6	.26 0	.40 9	.09 3	.41 4	.44 2	.30 0	.00 0	.00 0		.29 1	.46 9	.15 8	.10 8	.39 4
2P 20	.11 0	.07 3	.14 6	.15 4	.49 9	.34 8	.01 5	.12 7	.25 4	.17 1	.09 4	.44 3	.16 6	.29 7	.11 3	.29 1		.06 6	.12 2	.22 2	.35 8
2P 21	.20 2	.12 9	.18 5	.27 8	.05 6	.12 0	.20 7	.16 5	.31 6	.12 4	.46 8	.16 7	.10 8	.21 7	.13 0	.46 9	.06 6		.33 4	.02 4	.15 9
2P 22	.04 8	.23 8	.14 9	.30 9	.32 8	.41 6	.26 3	.25 3	.06 3	.12 2	.16 5	.32 8	.45 8	.08 4	.04 5	.15 8	.12 2	.33 4		.22 9	.49 6
2P 23	.34 6	.35 7	.45 7	.32 7	.43 9	.20 1	.43 1	.44 1	.12 8	.07 5	.45 6	.26 3	.42 1	.07 3	.32 1	.10 8	.22 2	.02 4	.22 9		.24 6
2P 24	.47 2	.40 2	.25 7	.41 7	.17 0	.18 2	.46 7	.48 6	.49 9	.36 0	.13 2	.27 8	.30 6	.46 6	.27 3	.39 4	.35 8	.15 9	.49 6	.24 6	

2P	.33	.22	.38	.31	.24	.37	.39	.16	.40	.47	.20	.10	.18	.11	.25	.12	.47	.08	.36	.21	.22
25	1	2	1	6	7	7	9	3	7	5	5	8	5	4	5	7	2	1	6	5	7
2P	.07	.16	.20	.21	.28	.33	.15	.09	.45	.33	.40	.02	.05	.43	.15	.41	.29	.36	.18	.14	.33
26	4	3	7	1	7	9	8	7	5	9	4	9	4	1	9	7	5	6	5	6	3
2P	.07	.07	.18	.18	.24	.21	.28	.17	.09	.22	.20	.32	.44	.13	.09	.36	.11	.17	.29	.15	.12
27	0	2	7	6	2	2	9	7	5	7	6	2	1	3	4	6	9	0	1	5	9
2P	.35	.40	.05	.26	.41	.23	.33	.15	.43	.20	.04	.00	.03	.13	.01	.17	.32	.26	.00	.15	.20
28	2	6	4	1	5	4	9	6	5	3	9	6	5	5	4	5	3	3	7	3	6
2P	.16	.28	.00	.06	.09	.49	.33	.34	.21	.36	.27	.41	.10	.34	.29	.38	.15	.10	.43	.06	.28
48	1	3	8	0	2	7	0	5	5	5	1	0	1	6	3	9	9	4	3	0	7
2P	.26	.06	.48	.19	.41	.35	.35	.49	.14	.11	.25	.36	.14	.34	.37	.24	.25	.19	.46	.13	.22
49	8	0	0	7	4	8	9	5	5	9	2	9	2	5	2	4	7	7	3	8	6
2P	.29	.26	.00	.45	.25	.31	.23	.06	.12	.00	.09	.37	.25	.46	.28	.42	.21	.34	.01	.04	.07
50	1	3	9	5	9	6	6	9	2	2	4	2	9	2	5	8	1	9	5	4	2
2P	.41	.48	.10	.20	.43	.44	.17	.33	.02	.16	.39	.26	.20	.45	.26	.42	.33	.18	.19	.05	.33
52	2	3	6	2	0	0	7	5	8	2	0	0	4	2	6	6	9	4	5	2	8
2P	.12	.18	.34	.14	.41	.01	.48	.24	.13	.04	.06	.02	.01	.09	.09	.12	.25	.09	.24	.02	.33
53	3	5	5	5	4	2	0	6	3	8	4	0	3	8	3	8	7	1	1	7	6
2P	.13	.17	.44	.11	.46	.02	.33	.33	.11	.03	.03	.01	.00	.09	.11	.17	.31	.21	.22	.08	.40
54	0	5	5	0	9	3	8	1	3	6	5	9	9	3	6	5	3	2	0	7	7
2P	.20	.25	.46	.08	.31	.04	.25	.47	.12	.04	.06	.02	.01	.10	.15	.17	.41	.34	.27	.07	.34
55	0	7	6	4	0	0	2	7	9	1	6	7	4	1	8	8	3	5	0	4	0

2P	.11	.07	.49	.21	.14	.29	.28	.19	.42	.30	.21	.03	.07	.02	.24	.00	.46	.41	.31	.24	.35
56	9	4	1	2	2	9	6	9	2	0	9	4	5	1	7	6	1	3	8	0	0
2P	.12	.12	.18	.48	.12	.01	.46	.28	.28	.49	.24	.21	.02	.11	.25	.07	.25	.37	.17	.47	.28
59	2	2	2	0	1	2	4	6	1	6	7	4	2	5	8	2	7	2	7	0	0
2P	.30	.41	.41	.26	.34	.05	.37	.29	.36	.46	.10	.33	.44	.49	.03	.36	.35	.08	.48	.29	.12
60	3	6	0	0	4	7	2	0	3	2	1	1	7	1	5	8	2	7	3	9	1
2P	.33	.32	.19	.15	.17	.11	.49	.46	.00	.02	.11	.43	.44	.46	.12	.40	.35	.16	.19	.24	.22
61	4	2	2	6	9	5	3	0	4	5	6	3	0	0	6	8	7	3	6	7	9
2P	.49	.40	.36	.15	.34	.34	.33	.19	.15	.14	.47	.17	.15	.44	.02	.32	.35	.00	.45	.27	.44
62	0	3	8	6	2	1	2	6	2	1	6	4	0	9	1	4	7	7	0	7	9
2P	.20	.45	.25	.18	.40	.08	.18	.08	.22	.22	.09	.22	.08	.21	.01	.14	.29	.16	.37	.21	.02
63	7	2	3	9	4	4	1	2	7	3	1	1	8	4	3	2	3	8	3	3	7
2P	.00	.01	.08	.38	.34	.41	.17	.25	.06	.24	.20	.31	.37	.10	.01	.25	.26	.11	.30	.43	.32
64	6	3	7	7	2	6	8	6	9	4	9	0	3	7	2	3	7	1	2	1	5

Shtojca 3-B1. Matricë Korrelacioni

Correlation Matrix^a

		2P1	2P2	2P3	2P4	2P5	2P6	2P7	2P8	2P9	2P10	2P14	2P15	2P16	2P17	2P18
Correlation	2P1	1.000	.631	.544	-.086	-.079	.027	-.181	-.108	.066	.220	-.152	.016	.035	.104	.102
	2P2	.631	1.000	.901	.022	-.179	-.116	-.186	-.183	.093	.236	-.152	.020	.079	.058	.029
	2P3	.544	.901	1.000	.031	-.204	-.128	-.136	-.181	.059	.280	-.138	.025	.049	.023	-.044
	2P4	-.086	.022	.031	1.000	-.206	-.124	.073	.054	-.091	.070	.027	.019	.055	-.035	-.089
	2P5	-.079	-.179	-.204	-.206	1.000	.510	-.019	.007	.269	.209	.022	.116	-.049	.158	-.065
	2P6	.027	-.116	-.128	-.124	.510	1.000	-.100	-.012	.102	.157	-.007	-.010	-.122	-.042	-.020
	2P7	-.181	-.186	-.136	.073	-.019	-.100	1.000	.827	-.064	-.131	-.041	-.073	-.166	-.084	-.049
	2P8	-.108	-.183	-.181	.054	.007	-.012	.827	1.000	-.083	-.152	-.110	.027	-.127	-.062	-.079
	2P9	.066	.093	.059	-.091	.269	.102	-.064	-.083	1.000	.468	.043	-.002	.006	.091	.147

2P 10	.220	.236	.280	.070	.209	.157	-.131	-.152	.468	1.000	.012	.033	.019	.034	.065
2P 14	-.152	-.152	-.138	.027	.022	-.007	-.041	-.110	.043	.012	1.000	.143	.095	.023	-.031
2P 15	.016	.020	.025	.019	.116	-.010	-.073	.027	-.002	.033	.143	1.000	.710	.079	.010
2P 16	.035	.079	.049	.055	-.049	-.122	-.166	-.127	.006	.019	.095	.710	1.000	.109	.173
2P 17	.104	.058	.023	-.035	.158	-.042	-.084	-.062	.091	.034	.023	.079	.109	1.000	.186
2P 18	.102	.029	-.044	-.089	-.065	-.020	-.049	-.079	.147	.065	-.031	.010	.173	.186	1.000
2P 33	.094	.106	.128	.120	-.045	.063	.070	.064	-.183	-.172	-.252	-.205	-.051	-.112	-.043
2P 34	.013	.072	.081	.206	.044	.108	.139	.160	-.138	-.117	-.182	-.102	-.008	-.190	-.165
2P 45	-.102	-.035	.033	-.056	-.063	.151	.033	.131	.137	.146	.024	.065	-.009	-.157	-.093
2P 46	.071	.111	.085	-.026	-.192	.069	.107	.215	.175	.217	-.127	.066	.049	-.110	-.008
2P 47	-.006	.045	.065	-.092	-.015	.062	.000	.018	-.056	-.028	-.177	-.143	-.030	-.131	-.123

2P 48	.097	.041	-.008	-.032	-.152	-.139	-.042	-.004	.003	.044	-.097	-.162	-.035	.139	.126
2P 49	-.095	.006	.001	.018	.042	.048	.005	.007	.096	.066	.000	-.053	.018	-.037	-.036
2P 50	-.012	.058	.057	.040	.000	.080	.000	-.025	-.012	.067	.043	-.067	.009	-.028	-.058
2P 51	-.056	-.061	-.007	.060	-.120	-.151	.041	.003	.044	-.058	-.145	.005	.046	.094	.074
2P 52	-.120	-.119	-.077	.042	-.110	-.222	.123	.053	-.009	-.122	-.123	-.007	.033	.135	.045
2P 53	-.112	-.108	-.060	.044	-.106	-.217	.180	.128	-.024	-.127	-.166	-.013	.028	.151	.071
2P 54	.091	.023	-.008	-.058	.128	.023	-.066	-.129	.158	.266	-.012	-.085	.048	.069	-.005
2P 55	-.045	.029	.034	.201	-.068	-.043	.122	.081	-.239	-.078	-.119	-.059	.031	-.061	-.035
2P 56	.152	.111	.178	-.066	.038	.131	-.101	-.072	-.132	.005	-.042	-.038	-.040	.062	-.133
2P 57	.105	.182	.128	.038	.103	.137	-.042	-.112	.148	.296	-.100	-.144	-.037	.035	-.046
Sig. (1- tailed) 2P 1		.000	.000	.197	.217	.394	.036	.142	.257	.014	.065	.436	.365	.153	.156

2P 2	.000		.000	.413	.037	.125	.032	.034	.178	.009	.066	.421	.217	.285	.388
2P 3	.000	.000		.378	.021	.103	.089	.035	.281	.002	.085	.401	.314	.409	.332
2P 4	.197	.413	.378		.020	.109	.236	.296	.184	.245	.393	.426	.292	.367	.190
2P 5	.217	.037	.021	.020		.000	.427	.472	.003	.019	.413	.126	.313	.058	.259
2P 6	.394	.125	.103	.109	.000		.161	.451	.155	.059	.473	.459	.114	.339	.423
2P 7	.036	.032	.089	.236	.427	.161		.000	.262	.098	.343	.234	.049	.202	.313
2P 8	.142	.034	.035	.296	.472	.451	.000		.206	.065	.138	.395	.105	.270	.217
2P 9	.257	.178	.281	.184	.003	.155	.262	.206		.000	.335	.492	.477	.184	.073
2P 10	.014	.009	.002	.245	.019	.059	.098	.065	.000		.455	.371	.427	.370	.260
2P 14	.065	.066	.085	.393	.413	.473	.343	.138	.335	.455		.078	.173	.409	.381
2P 15	.436	.421	.401	.426	.126	.459	.234	.395	.492	.371	.078		.000	.216	.462

2P 16	.365	.217	.314	.292	.313	.114	.049	.105	.477	.427	.173	.000		.141	.043
2P 17	.153	.285	.409	.367	.058	.339	.202	.270	.184	.370	.409	.216	.141		.032
2P 18	.156	.388	.332	.190	.259	.423	.313	.217	.073	.260	.381	.462	.043	.032	
2P 33	.176	.146	.102	.118	.327	.267	.244	.264	.034	.043	.006	.020	.309	.135	.335
2P 34	.450	.237	.213	.020	.333	.143	.085	.055	.086	.123	.035	.157	.469	.029	.050
2P 45	.155	.364	.372	.290	.266	.067	.370	.097	.088	.074	.406	.261	.465	.059	.179
2P 46	.241	.137	.201	.397	.028	.247	.146	.016	.041	.015	.103	.257	.315	.138	.469
2P 47	.477	.328	.260	.183	.442	.269	.500	.428	.289	.390	.039	.077	.382	.097	.112
2P 48	.169	.343	.469	.375	.065	.085	.340	.482	.489	.331	.170	.054	.366	.084	.105
2P 49	.175	.476	.497	.431	.338	.317	.479	.473	.172	.256	.500	.299	.430	.359	.362
2P 50	.453	.284	.286	.347	.500	.215	.500	.403	.453	.253	.336	.255	.466	.392	.283

2P 51	.291	.273	.472	.276	.117	.067	.341	.488	.333	.282	.076	.479	.324	.175	.233
2P 52	.116	.118	.224	.340	.138	.013	.111	.299	.465	.113	.112	.474	.374	.091	.328
2P 53	.134	.141	.276	.331	.147	.015	.037	.103	.405	.104	.049	.448	.391	.067	.240
2P 54	.185	.410	.468	.282	.102	.411	.256	.100	.059	.004	.454	.200	.318	.248	.481
2P 55	.327	.386	.369	.023	.249	.335	.113	.211	.008	.220	.119	.281	.379	.274	.364
2P 56	.066	.136	.038	.257	.355	.097	.159	.239	.096	.481	.340	.355	.345	.270	.094
2P 57	.148	.035	.102	.353	.154	.087	.339	.134	.070	.001	.160	.076	.358	.367	.323

Si																																																							
g.	2	3	6	2	8	0	9	4	2	0	1	0	0	7	7	6	1	1	2	5	1	4	0	6	9	3	1	6	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	1	1	1	1	3	7	7	3	9	2	8	5						
(2-	4	7	8	9	2	2	6	9	6	9	2	4	2	8	6	7	9	8	5	1	8	8	5	7	1	0	5	3	0	7	2	7	3	0	0	2	1	9	6	3	4	0	1	7	7	2	7	1	8	2						
tai	7	0	9	1	8	4	0	2	5	5	8	0	7	8	8	5	7	6	6	4	3	1	4	2	2	8	1	2	5	7	3	6	6	4	4	0	0	5	5	1	3	2	5	0	0	6	6	5	7	1						
led																																																								
)																																																								
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2 Pe																																																							
F ars	1	0	0	1	0	..	0	..	2	2	0	0	..	0	0	0	1	0			
5 on	1	9	1	2	0	2	0	4	1	1	1	0	3	4	4	0	1	1	0	4	8	7	3	2	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	9	1	8	1	4	0	0	7	0	1	3	8	7					
4 Co	4	5	4	4	8	0	4	4	2	8	8	7	7	7	9	2	3	2	9	9	1	8	7	4	0	9	4	3	0	9	0	9	0	6	1	8	1	6	5	0	3	9	7	1	1	8	1	2	0	1	4					
rre	1 2		2 1 2		* *		8 3 1 4		8 7 3 9 8 3 7 2 4 7 2 4 2 7		4 4		4 6		*																																									
lat	*																																																				*			
io																																																								
n																																																								
Si																																																							
g.	2	3	8	2	9	0	6	6	2	0	0	0	0	6	6	7	1	2	3	6	4	4	1	8	9	3	1	6	2	3	2	3	3	5	2	4	2	5	3	2	4	2	6	8	8	4	8	2	7	4	0					
(2-	6	4	8	2	3	4	7	6	2	7	7	3	1	4	3	8	8	3	5	2	2	4	7	1	3	3	5	9	8	5	9	6	0	1	6	0	6	0	4	7	0	3	4	8	8	4	8	1	6	2	0					
tai	0	9	9	0	9	5	6	2	6	1	1	9	8	1	0	3	7	1	0	7	5	0	3	4	7	9	6	9	7	8	0	0	5	1	7	5	7	6	5	4	9	6	3	6	6	1	9	2	9	4	0					
led																																																								
)																																																								
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2P4	Pearson Correlation	.124	.139	.081	.005	-.065	-.102	-.102	-.089	-.029
	Sig. (2-tailed)	.220	.168	.424	.961	.521	.312	.312	.378	.773
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P5	Pearson Correlation	.008	.050	-.108	.118	-.041	-.093	.041	-.025	.041
	Sig. (2-tailed)	.939	.621	.284	.242	.687	.358	.685	.808	.685
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P6	Pearson Correlation	-.201*	-.175	.053	-.225*	-.159	-.121	-.041	-.139	-.022
	Sig. (2-tailed)	.045	.081	.597	.025	.114	.230	.682	.168	.832
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P7	Pearson Correlation	-.042	-.068	-.057	-.009	.033	-.002	.044	.092	-.093
	Sig. (2-tailed)	.676	.503	.573	.929	.744	.986	.665	.362	.356
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P8	Pearson Correlation	.044	.006	-.086	.057	.056	.010	.087	.140	-.066
	Sig. (2-tailed)	.662	.953	.397	.572	.580	.920	.392	.165	.513
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P9	Pearson Correlation	-.122	-.114	.020	.059	.035	.264**	-.104	.076	-.150
	Sig. (2-tailed)	.226	.258	.844	.562	.727	.008	.304	.454	.137
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P10	Pearson Correlation	-.181	-.175	.053	.001	.010	.197*	-.108	.077	-.070

	Sig. (2-tailed)	.071	.082	.600	.993	.924	.049	.283	.446	.487
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P11	Pearson Correlation	-.182	-.151	-.079	-.069	-.129	.121	-.006	-.135	-.082
	Sig. (2-tailed)	.071	.133	.437	.494	.201	.232	.952	.182	.417
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P12	Pearson Correlation	.207*	.193	.183	-.080	.044	.017	-.095	-.078	-.050
	Sig. (2-tailed)	.039	.055	.068	.428	.662	.867	.348	.442	.621
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P13	Pearson Correlation	.237*	.220*	.145	-.202*	-.014	.015	-.105	-.137	-.033
	Sig. (2-tailed)	.018	.028	.150	.044	.893	.879	.299	.175	.747
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P14	Pearson Correlation	.047	.043	.008	-.010	-.063	-.155	.100	-.131	.023
	Sig. (2-tailed)	.641	.668	.935	.920	.532	.124	.323	.195	.817
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P15	Pearson Correlation	.049	.064	.080	-.005	-.093	-.144	.053	-.139	.053
	Sig. (2-tailed)	.630	.530	.430	.963	.355	.154	.602	.168	.602
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P16	Pearson Correlation	-.028	-.059	.079	-.090	-.074	-.101	.087	-.152	.006
	Sig. (2-tailed)	.783	.561	.436	.375	.464	.319	.391	.131	.949

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P17	Pearson Correlation	-.133	-.128	.204*	.121	-.002	.010	-.013	.080	.125
	Sig. (2-tailed)	.187	.203	.041	.229	.983	.920	.899	.428	.214
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P18	Pearson Correlation	-.121	-.101	.069	.066	.182	.116	.204*	.224*	.227*
	Sig. (2-tailed)	.231	.317	.495	.515	.071	.252	.041	.025	.023
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P19	Pearson Correlation	-.094	-.093	.253*	.147	.034	-.024	-.046	.108	.067
	Sig. (2-tailed)	.350	.356	.011	.144	.735	.816	.648	.284	.507
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P20	Pearson Correlation	.049	.022	-.010	-.066	-.039	-.037	-.037	.055	.063
	Sig. (2-tailed)	.627	.827	.922	.514	.703	.715	.715	.587	.533
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P21	Pearson Correlation	.081	.040	-.022	.033	-.137	-.099	-.244*	-.097	-.123
	Sig. (2-tailed)	.425	.689	.826	.744	.174	.326	.015	.337	.222
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P22	Pearson Correlation	.078	.062	-.048	-.094	-.004	.087	-.013	-.033	-.052
	Sig. (2-tailed)	.440	.539	.636	.354	.966	.392	.900	.746	.605
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

2P23	Pearson Correlation	.137	.146	-.072	.008	-.053	.069	-.060	-.080	.018
	Sig. (2-tailed)	.173	.148	.479	.940	.597	.495	.554	.427	.863
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P24	Pearson Correlation	.024	-.042	.039	.059	.118	.075	-.013	.194	.046
	Sig. (2-tailed)	.814	.679	.701	.559	.241	.457	.898	.053	.651
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P25	Pearson Correlation	-.008	-.020	.078	.050	.019	.012	.081	.008	-.034
	Sig. (2-tailed)	.937	.843	.440	.622	.852	.905	.420	.933	.735
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P26	Pearson Correlation	-.097	-.099	-.119	.115	-.173	-.122	-.194	-.096	-.027
	Sig. (2-tailed)	.339	.326	.236	.256	.084	.226	.053	.341	.792
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P27	Pearson Correlation	-.143	-.132	-.186	.011	.038	.039	.009	.092	.186
	Sig. (2-tailed)	.156	.191	.064	.910	.708	.701	.926	.364	.064
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P28	Pearson Correlation	-.039	-.020	-.052	.063	.089	.200*	.044	.038	.200*
	Sig. (2-tailed)	.699	.843	.609	.531	.377	.046	.666	.706	.046
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P29	Pearson Correlation	-.108	-.122	.071	-.122	-.022	.060	-.038	-.004	.035

	Sig. (2-tailed)	.287	.226	.481	.225	.832	.555	.706	.965	.728
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P30	Pearson Correlation	-.093	-.111	.099	-.132	-.037	.032	-.023	-.020	.004
	Sig. (2-tailed)	.358	.273	.326	.190	.718	.751	.818	.841	.965
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P31	Pearson Correlation	-.107	-.112	.109	-.114	-.037	.004	-.079	-.021	.004
	Sig. (2-tailed)	.290	.268	.280	.257	.715	.965	.432	.839	.965
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P32	Pearson Correlation	-.092	-.113	.086	-.140	-.001	.044	-.015	.043	.044
	Sig. (2-tailed)	.360	.264	.395	.165	.993	.665	.879	.668	.665
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P33	Pearson Correlation	-.104	-.109	.051	-.138	-.052	.037	-.103	.010	.009
	Sig. (2-tailed)	.305	.280	.612	.172	.608	.715	.308	.919	.930
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P34	Pearson Correlation	-.067	-.092	.066	-.103	-.021	.026	-.078	.048	.000
	Sig. (2-tailed)	.511	.365	.517	.308	.839	.796	.438	.636	1.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P35	Pearson Correlation	-.112	-.115	.044	-.098	-.056	.045	-.089	-.010	-.009
	Sig. (2-tailed)	.267	.255	.667	.332	.582	.655	.377	.922	.932

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P36	Pearson Correlation	-.084	-.104	.050	-.127	-.060	-.010	-.094	.021	-.010
	Sig. (2-tailed)	.405	.303	.622	.208	.554	.921	.352	.839	.921
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P37	Pearson Correlation	-.112	-.121	.049	-.059	.014	.116	-.018	.059	.062
	Sig. (2-tailed)	.267	.232	.626	.563	.894	.250	.857	.559	.538
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P38	Pearson Correlation	-.067	-.094	.073	-.123	-.015	.060	-.023	.030	.060
	Sig. (2-tailed)	.506	.350	.469	.224	.884	.554	.818	.764	.554
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P39	Pearson Correlation	.095	.021	.020	.283**	.315**	.090	.310**	.192	.200*
	Sig. (2-tailed)	.345	.839	.841	.004	.001	.372	.002	.056	.046
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P40	Pearson Correlation	.110	.053	.009	.320**	.259**	.165	.238*	.054	.091
	Sig. (2-tailed)	.274	.599	.931	.001	.009	.102	.017	.595	.367
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P41	Pearson Correlation	.083	-.003	.011	.260**	.198*	-.005	.257**	.144	.060
	Sig. (2-tailed)	.409	.976	.913	.009	.048	.959	.010	.152	.551
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

2P42	Pearson Correlation	.119	.058	-.015	.210*	.280**	.178	.099	.204*	.099
	Sig. (2-tailed)	.236	.570	.879	.036	.005	.077	.330	.042	.330
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P43	Pearson Correlation	.047	-.024	-.021	.185	.299**	.074	.306**	.191	.190
	Sig. (2-tailed)	.643	.810	.838	.065	.003	.463	.002	.056	.058
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P45	Pearson Correlation	-.014	-.058	.075	-.079	.039	.025	.025	.000	.150
	Sig. (2-tailed)	.886	.564	.460	.433	.698	.805	.805	1.000	.136
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P46	Pearson Correlation	-.014	-.058	.075	-.079	.039	.025	.025	.000	.150
	Sig. (2-tailed)	.886	.564	.460	.433	.698	.805	.805	1.000	.136
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P48	Pearson Correlation	.078	.084	-.006	.185	.094	-.087	.060	.054	-.024
	Sig. (2-tailed)	.441	.406	.952	.065	.353	.387	.555	.594	.810
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P49	Pearson Correlation	-.014	-.031	-.195	.070	-.217*	-.248*	-.150	-.139	-.223*
	Sig. (2-tailed)	.889	.761	.052	.486	.030	.013	.136	.169	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P50	Pearson Correlation	-.126	-.113	-.085	-.064	-.211*	-.134	-.105	-.140	-.134

	Sig. (2-tailed)	.212	.265	.400	.526	.035	.184	.300	.165	.184
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P51	Pearson Correlation	.030	.003	-.152	-.073	.109	.069	.069	.212*	.198*
	Sig. (2-tailed)	.769	.976	.131	.468	.281	.493	.493	.034	.049
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P52	Pearson Correlation	.081	.133	-.010	.179	-.064	-.041	.013	-.059	-.095
	Sig. (2-tailed)	.424	.187	.918	.075	.526	.687	.899	.559	.350
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P53	Pearson Correlation	.974**	.885**	.149	-.050	.018	-.053	-.117	.035	.044
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.139	.623	.858	.604	.248	.728	.667
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P54	Pearson Correlation	1	.945**	.157	-.097	.054	-.034	-.103	.063	.069
	Sig. (2-tailed)		.000	.119	.335	.593	.734	.306	.533	.496
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P55	Pearson Correlation	.945**	1	.154	-.091	.030	-.024	-.111	.032	.063
	Sig. (2-tailed)	.000		.127	.368	.767	.810	.271	.753	.536
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P56	Pearson Correlation	.157	.154	1	-.104	.029	.053	-.064	-.073	.077

	Sig. (2-tailed)	.119	.127		.305	.777	.599	.530	.472	.449
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P59	Pearson Correlation	-.097	-.091	-.104	1	-.025	.048	-.003	-.033	-.029
	Sig. (2-tailed)	.335	.368	.305		.806	.636	.976	.747	.778
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P60	Pearson Correlation	.054	.030	.029	-.025	1	.636**	.636**	.729**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.593	.767	.777	.806		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P61	Pearson Correlation	-.034	-.024	.053	.048	.636**	1	.330**	.464**	.405**
	Sig. (2-tailed)	.734	.810	.599	.636	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P62	Pearson Correlation	-.103	-.111	-.064	-.003	.636**	.330**	1	.396**	.405**
	Sig. (2-tailed)	.306	.271	.530	.976	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P63	Pearson Correlation	.063	.032	-.073	-.033	.729**	.464**	.396**	1	.464**
	Sig. (2-tailed)	.533	.753	.472	.747	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P64	Pearson Correlation	.069	.063	.077	-.029	.636**	.405**	.405**	.464**	1

2 Pe	-	-	-	.	.	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
F ars	.	.	.	0	0	0	.	0	0	.	0	0	.	0	0	1	0	.	.	.	1	7	1	0	0	2	2	2	.	.	0	0	0	.	.	0	.	0	.	2	0	0	.
2 on	0	0	0	0	2	0	0	2	8	0	0	1	0	3	5	5	9	0	0	0	2	0	4	1	7	4	4	9	0	0	3	1	0	0	0	0	1	1	0	8	0	6	8	0	0		
4 Co	7	5	2	0	1	8	4	3	1	5	7	2	2	5	6	0	6	5	3	3	2	9	9	9	7	9	9	8	7	4	8	1	0	1	4	8	9	3	7	4	6	4	5	9	0		
rrel	0	3	7				8			2	1	0					0	3	3	*	*	*	*	3	2						6	4	5	4			6	4	0	*	5						
ati																					*	*																		*							
on																																															
Sig	.	.	.	1	
.	4	6	7	.	8	9	6	8	4	6	4	9	8	7	5	1	3	6	7	7	2	0	1	8	4	0	0	0	4	6	7	9	9	8	6	4	8	1	4	4	5	0	4	9	9		
(2-	9	0	8	0	3	3	3	2	2	0	8	0	4	2	8	3	4	2	4	4	2	0	3	4	4	1	1	0	7	7	0	1	5	9	5	0	5	7	6	0	5	0	0	3	6		
tail	0	3	7	0	9	5	5	3	4	4	2	3	6	9	3	5	2	5	8	8	7	0	8	8	5	2	3	3	2	7	8	3	3	2	5	5	3	8	5	8	3	8	1	1	4		
ed)				0																																											
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2 Pe	.	.	-	.	.	.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	.	.	-	.	-	.	-	-	-	-	-	-	-	.	.		
F ars	0	0	.	0	0	0	0	.	1	1	.	0	1	.	.	1	1	1	1	.	1	0	.	0	0	.	0	0	1	1	
2 on	0	1	0	2	6	5	0	0	0	0	1	0	2	2	2	0	1	0	0	0	0	8	4	0	0	5	5	5	8	0	2	5	0	4	0	0	9	0	0	0	0	0	3	6	1		
5 Co	7	5	8	8	9	2	1	4	0	1	2	6	2	4	5	1	8	2	5	5	3	9	9	6	8	0	5	8	0	5	6	8	0	8	5	0	2	2	9	3	7	5	1	4	1		
rrel			7				2	3	7	8	4	3	4	6	1	7		4		3				4	3					4		8		8		8		2	4	4	6	2					
ati																																															
on																																															
Sig	
.	9	8	3	7	4	6	9	6	9	8	2	5	0	0	0	8	8	8	3	3	7	3	1	5	4	1	1	1	0	5	2	5	9	6	9	9	3	8	3	7	4	6	7	1	2		
(2-	4	8	8	8	9	0	0	7	4	5	1	3	2	1	1	6	5	1	0	0	4	7	3	3	1	3	2	1	7	9	1	6	4	3	5	3	6	3	5	3	5	0	5	0	7		
tail	5	4	9	1	2	7	7	1	2	7	8	6	5	3	2	3	6	6	0	0	6	8	8	0	1	8	4	6	3	6	1	8	1	5	8	8	1	1	3	4	1	7	6	4	2		
ed)																																															

2P3	Pearson Correlation	.001	.057	-.007	-.077	-.060	-.008	.034	.178	.128
	Sig. (2-tailed)	.994	.573	.944	.447	.552	.935	.738	.076	.204
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P4	Pearson Correlation	.018	.040	.060	.042	.044	-.058	.201*	-.066	.038
	Sig. (2-tailed)	.863	.693	.552	.680	.662	.565	.045	.515	.705
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P5	Pearson Correlation	.042	.000	-.120	-.110	-.106	.128	-.068	.038	.103
	Sig. (2-tailed)	.675	1.000	.233	.276	.294	.205	.499	.710	.307
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P6	Pearson Correlation	.048	.080	-.151	-.222*	-.217*	.023	-.043	.131	.137
	Sig. (2-tailed)	.635	.430	.133	.026	.030	.823	.670	.195	.174
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P7	Pearson Correlation	.005	.000	.041	.123	.180	-.066	.122	-.101	-.042
	Sig. (2-tailed)	.959	1.000	.683	.222	.073	.512	.227	.317	.678
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P8	Pearson Correlation	.007	-.025	.003	.053	.128	-.129	.081	-.072	-.112
	Sig. (2-tailed)	.945	.806	.976	.599	.205	.199	.422	.479	.268
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P9	Pearson Correlation	.096	-.012	.044	-.009	-.024	.158	-.239*	-.132	.148

	Sig. (2-tailed)	.343	.906	.665	.930	.809	.117	.016	.192	.141
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P10	Pearson Correlation	.066	.067	-.058	-.122	-.127	.266**	-.078	.005	.296**
	Sig. (2-tailed)	.512	.506	.565	.226	.208	.007	.439	.961	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P11	Pearson Correlation	-.036	-.064	-.102	-.070	-.124	-.101	.097	.152	-.043
	Sig. (2-tailed)	.725	.526	.314	.489	.218	.317	.338	.132	.668
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P12	Pearson Correlation	-.023	.013	-.055	-.002	-.059	-.142	.038	.151	-.149
	Sig. (2-tailed)	.822	.898	.586	.982	.562	.158	.707	.134	.139
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P13	Pearson Correlation	-.147	-.087	-.136	-.120	-.147	-.102	.028	-.005	-.125
	Sig. (2-tailed)	.144	.390	.179	.233	.145	.314	.783	.959	.217
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P14	Pearson Correlation	.000	.043	-.145	-.123	-.166	-.012	-.119	-.042	-.100
	Sig. (2-tailed)	1.000	.672	.151	.223	.098	.908	.239	.681	.320
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P15	Pearson Correlation	-.053	-.067	.005	-.007	-.013	-.085	-.059	-.038	-.144
	Sig. (2-tailed)	.598	.509	.959	.947	.895	.400	.562	.709	.152

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P16	Pearson Correlation	.018	.009	.046	.033	.028	.048	.031	-.040	-.037
	Sig. (2-tailed)	.861	.932	.648	.747	.782	.636	.759	.690	.715
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P17	Pearson Correlation	-.037	-.028	.094	.135	.151	.069	-.061	.062	.035
	Sig. (2-tailed)	.718	.784	.350	.181	.134	.495	.549	.540	.733
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P18	Pearson Correlation	-.036	-.058	.074	.045	.071	-.005	-.035	-.133	-.046
	Sig. (2-tailed)	.723	.566	.466	.655	.480	.962	.729	.187	.647
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P19	Pearson Correlation	-.126	-.090	.192	.213*	.195	.072	.094	.084	.069
	Sig. (2-tailed)	.210	.372	.056	.033	.052	.479	.352	.406	.494
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P20	Pearson Correlation	-.026	.022	-.033	-.085	-.098	.146	.120	.014	.192
	Sig. (2-tailed)	.800	.825	.741	.401	.333	.146	.234	.891	.056
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P21	Pearson Correlation	-.026	.022	-.033	-.085	-.098	.146	.120	.014	.192
	Sig. (2-tailed)	.800	.825	.741	.401	.333	.146	.234	.891	.056
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

2P22	Pearson Correlation	.116	.204*	-.064	-.007	-.031	.062	.143	.246*	.077
	Sig. (2-tailed)	.252	.041	.524	.947	.760	.537	.154	.014	.444
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P23	Pearson Correlation	.033	.009	-.037	-.023	.048	-.042	.060	.051	-.104
	Sig. (2-tailed)	.747	.927	.714	.818	.638	.680	.554	.611	.303
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P24	Pearson Correlation	-.038	-.029	.084	.044	.102	.005	.044	-.025	-.009
	Sig. (2-tailed)	.711	.778	.408	.667	.315	.961	.662	.805	.928
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P25	Pearson Correlation	.008	-.054	-.072	-.079	-.055	.107	-.003	.016	.058
	Sig. (2-tailed)	.937	.591	.474	.435	.585	.290	.977	.876	.567
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P26	Pearson Correlation	.055	.109	.124	.196	.181	.130	-.025	.063	-.006
	Sig. (2-tailed)	.587	.279	.219	.051	.071	.197	.802	.537	.949
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P27	Pearson Correlation	-.109	-.059	.124	.180	.192	.114	.091	.110	-.102
	Sig. (2-tailed)	.279	.562	.220	.073	.056	.259	.370	.277	.314
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P28	Pearson Correlation	-.203*	-.184	.076	.036	.076	.030	-.094	-.182	-.007

	Sig. (2-tailed)	.043	.067	.455	.725	.454	.764	.353	.070	.945
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P29	Pearson Correlation	-.026	.030	-.207*	-.167	-.194	.111	.067	.002	.059
	Sig. (2-tailed)	.798	.770	.039	.097	.053	.272	.508	.983	.559
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P30	Pearson Correlation	.054	.118	-.163	-.147	-.131	.172	.044	.045	.128
	Sig. (2-tailed)	.596	.242	.106	.144	.193	.087	.666	.653	.204
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P31	Pearson Correlation	.093	.045	.000	.029	.034	.101	-.035	.119	-.048
	Sig. (2-tailed)	.358	.653	1.000	.778	.735	.319	.733	.238	.632
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P32	Pearson Correlation	.009	-.062	.355**	.311**	.270**	.145	.055	.137	.033
	Sig. (2-tailed)	.929	.543	.000	.002	.007	.151	.585	.173	.746
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P33	Pearson Correlation	.001	.072	.091	.084	.089	.057	.231*	.079	.171
	Sig. (2-tailed)	.989	.479	.369	.405	.381	.573	.020	.437	.088
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P34	Pearson Correlation	.021	.036	.000	-.015	-.003	.017	.248*	-.005	.103
	Sig. (2-tailed)	.835	.721	1.000	.881	.980	.868	.013	.963	.309

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P35	Pearson Correlation	-.030	-.073	-.011	-.079	-.074	-.022	-.027	-.073	.014
	Sig. (2-tailed)	.765	.469	.910	.436	.462	.831	.787	.472	.892
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P36	Pearson Correlation	-.012	-.045	-.098	-.073	-.048	-.152	.043	-.072	-.096
	Sig. (2-tailed)	.908	.656	.333	.473	.637	.132	.674	.476	.341
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P37	Pearson Correlation	-.032	-.066	-.132	-.082	-.057	.109	-.001	-.101	.053
	Sig. (2-tailed)	.748	.515	.192	.418	.571	.282	.989	.319	.603
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P38	Pearson Correlation	-.022	-.055	-.163	-.114	-.101	.024	.036	-.070	.065
	Sig. (2-tailed)	.829	.590	.105	.261	.319	.816	.723	.488	.518
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P39	Pearson Correlation	-.056	-.078	-.020	-.028	-.027	.136	-.093	-.020	-.023
	Sig. (2-tailed)	.579	.443	.847	.782	.791	.178	.358	.842	.817
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P40	Pearson Correlation	.033	.025	-.040	-.016	-.015	.046	.073	.043	-.016
	Sig. (2-tailed)	.748	.807	.696	.878	.879	.648	.473	.669	.876
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

2P41	Pearson Correlation	-.037	-.108	.048	.115	.052	-.096	.097	-.038	.057
	Sig. (2-tailed)	.717	.286	.637	.256	.608	.344	.339	.705	.571
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P42	Pearson Correlation	.097	.065	-.021	-.065	-.051	.076	.101	.040	.021
	Sig. (2-tailed)	.335	.524	.836	.521	.613	.454	.317	.695	.839
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P43	Pearson Correlation	-.051	-.087	.039	.115	.099	-.134	.197*	.025	.047
	Sig. (2-tailed)	.614	.387	.702	.255	.327	.183	.049	.801	.645
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P45	Pearson Correlation	.148	.137	-.093	-.148	-.122	.044	-.145	-.044	.037
	Sig. (2-tailed)	.141	.174	.357	.142	.228	.667	.149	.663	.713
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P46	Pearson Correlation	.235*	.206*	-.066	-.127	-.114	.149	-.114	-.096	.119
	Sig. (2-tailed)	.019	.040	.515	.206	.257	.139	.257	.342	.240
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P47	Pearson Correlation	-.123	-.122	.110	.155	.163	.039	.110	.200*	.061
	Sig. (2-tailed)	.224	.225	.276	.124	.105	.698	.274	.046	.547
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P48	Pearson Correlation	.070	.083	-.033	-.022	-.053	.091	.159	.210*	.146

	Sig. (2-tailed)	.492	.413	.747	.826	.603	.366	.114	.036	.146
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P49	Pearson Correlation	1	.913**	.189	.157	.166	.063	.144	.058	-.029
	Sig. (2-tailed)		.000	.059	.119	.098	.535	.152	.563	.773
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P50	Pearson Correlation	.913**	1	.122	.101	.116	.032	.183	.085	-.013
	Sig. (2-tailed)	.000		.227	.318	.252	.755	.068	.401	.895
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P51	Pearson Correlation	.189	.122	1	.889**	.855**	.074	-.095	-.087	-.032
	Sig. (2-tailed)	.059	.227		.000	.000	.462	.348	.388	.753
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P52	Pearson Correlation	.157	.101	.889**	1	.962**	.098	.022	.025	-.018
	Sig. (2-tailed)	.119	.318	.000		.000	.331	.826	.805	.860
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P53	Pearson Correlation	.166	.116	.855**	.962**	1	.059	-.016	-.024	-.055
	Sig. (2-tailed)	.098	.252	.000	.000		.559	.874	.811	.589
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P54	Pearson Correlation	.063	.032	.074	.098	.059	1	.001	.125	.586**

	Sig. (2-tailed)	.535	.755	.462	.331	.559		.989	.214	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P55	Pearson Correlation	.144	.183	-.095	.022	-.016	.001	1	.515**	.168
	Sig. (2-tailed)	.152	.068	.348	.826	.874	.989		.000	.094
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P56	Pearson Correlation	.058	.085	-.087	.025	-.024	.125	.515**	1	.112
	Sig. (2-tailed)	.563	.401	.388	.805	.811	.214	.000		.265
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2P57	Pearson Correlation	-.029	-.013	-.032	-.018	-.055	.586**	.168	.112	1
	Sig. (2-tailed)	.773	.895	.753	.860	.589	.000	.094	.265	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

