

***Kredo.al***

# RAPORTI VJETOR 2020

**KREDO FINANCE sh.p.k**

RR. MUHAMET GJOLLESHA,  
TIRANA RING BUSINESS CENTER,  
TIRANË, SHQIPËRI



# PËRMBAJTJA

RAPORTI VJETOR 2020

Profili i kompanisë	4
Mirëseardhje nga drejtori i përgjithshëm	5
Përshkrimi i kompanisë	7
Misioni	8
Vizioni	9
Rezultatet kryesore për vitin 2020	10
Vizioni vazhdon me plane të reja	14
Rritje e qëndrueshme e një marke të fortë	15
Një thirrje për veprim	17
Ndërtimi i një të ardhmeje më të qëndrueshme	19
Përfshirja e klientit në proces	22
Investimi në komunitetet tona	23
Forcimi i strukturave menaxheriale	24
Menaxhimi i lartë i Kredo Financë	25
Struktura organizative	27
Kontrolli i brendshëm	30
Administrimi i TIK	31
Administrimi i TIK dhe I sigurtisë së informacionit	32
Departamenti i Shërbimit Ndaj Klientit	33
Departamenti i Riskut	35
Njësia e mbledhjes së kredive me vonesë	36
Departamenti Komercial	37
Departamenti i Administratës dhe Burimeve	38
Njerëzore	
Departamenti i Financës	39
Të Dhënat Financiare	40



# PROFILI I KOMPANISË

Kredo Financë shpk, e licensuar nga Banka e Shqipërisë më 22 Nëntor, 2017 filloi kredidhënien më 20 Janar 2018. Një kompani inovative FinTech pjesë e Finitera Group, e cila zbaton standardet më të larta profesionale për të ofruar një zgjidhje të shpejtë dhe të lehtë për mikro-kreditim për individët. Kredo Financë ofron për klientët a saj kredi konsumatore të shpejtë për individë, duke paraqitur si dokumentacion vetëm kartën e identitetit. Në vitin 2019, Kredo Financë arriti të zgjeronte biznesin e saj me një shtrirje të gjerë të rrjetit të degëve me 56 degë në të gjithë Shqipërinë, dhe një staf prej 270 punonjësish. Tashmë në 2020 vazhdon të besoj fortësisht se të gjithë duhet të kenë akses në financim, pikërisht në momentin që atyre i'u nevojitet më tepër dhe për këtë arsye nuk ndaloi së dhëni shërbimin e saj dhe ndihmën ndaj klientëve të saj gjatë gjithvë vitit 2020.

# MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM

RAPORTI VJETOR 2020

Janari i vitit 2021 shënoi jo vetëm tre vjetorin e operimit në treg për Kredo Financë, por ishte gjithashtu edhe një muaj bilanci për aktivitetin dhe arritjet, vështirësitë dhe sfidat që viti 2020 na solli.

Viti 2020 do të mbahet mënd gjatë si një vit i shtrembër i cili na gjeti të papërgatitur për efektet që do të sillte. Brënda një periudhe shumë të shkurtër e gjetëm veten të përballeshim me frikën për jetën dhe për vazhdimësinë e biznesit. E megjithatë, ne të gjithë treguam forcë të madhe, fleksibilitet dhe vendimarrje strategjike të menjëhershme, të cilat na lejuan ta përballonim këtë sfidë me sukses.

KREDO FINANCË si një kompani inovative FinTech, ashtu si dhe në ditën e parë të themelimit të saj, gjatë vitit 2020 arriti të ishte shumë e shpejtë në përshtatjen që kërkuan kohërat e reja ndaj klientit dhe operacioneve të përditshme. Të përgatitur që në gjenezë, Kredo Finance ndërmori jo vetëm ndryshimin e mënyrës së punës së përditshme por edhe edukimin e mëtejshëm të të gjithë bazës së saj të klientelës në shumë pak kohë. Kjo bëri që klientët tanë të ndjenin realisht se Kredo Finance është gjithmonë krahu tyre dhe një partner i vyer në kohë nevojë.



Jemi shumë krenarë, për mënyrën se si u zbatua moratoriumi për të gjithë klientët tanë. Pikërisht në momentin më delikat kur shumë prej tyre kishin humbur punët e pjesa tjetër jetonte me pasigurinë e humbjes së punës.

Gjatë këtij procesi përveç ndalimit dhe faljes së penalteteve për të gjithë klientët janë ndihmuar me shtyrje të kësteve pa asnjë ngarkesë interesi apo tarife më tepër se 30 000 klientë, në mënyrë që anjëri prej tyre të mos ndihej i kërcënuar nga egërsia e situatës të cilën po përballonin.

Por fjalët janë të tepërta në situata të tilla, dhe prandaj ne zgjedhim faktet dhe shifrat për të na përfaqësuar.

Gjatë vitit 2020, numri i klientëve të procesuar për shtyrje të datës së pagesës, ndalime dhe falje të penalteteve si dhe ristrukturimit të kredive arrin në 30000 raste.

Por pandemia nuk e kurseu as Kredo Finance, dhe si pasojë rrjeti i saj u zvogëlua me 37%, e cila rezultoi me 21 degë të mbyllura e rrjedhimisht dhe personel të shkurtuar. Me dhimbje të madhe e të detyruar nga rrethanat ne u detyruam të hidhnim poshtë mundin e punën e një stafi tejet të përkushtuar. Megjithatë, punonjësi në Kredo Finance gjithmonë është trajtuar me përparësi, prandaj ne u siguroam që i gjithë stafi i larguar të mernte çka meritonte, me premtimin se në momentin e parë ata do të riktheheshin në punë.

E në fakt shumë shpejt, duke filluar që prej muajit Qershor 2020, ne kemi filluar gradualisht të rimarrim në punë stafin e larguar (x % është rikthyer si pjesë e Kredo) dhe tashmë jemi duke rekrutuar edhe nga jashtë kompanisë.

# MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM

## RAPORTI VJETOR 2020

Shpejtësia e shërbimit dhe e kontaktimit të klientëve, ofertat konkurruese, ndihma gjatë pandemisë edhe më tej, transparenca, informimi, janë pika të forta të punës sonë dhe garanci e një marrëdhënie korrekte, transparente dhe efikase mes KREDO.al dhe qytetarëve.

Që në fillimet e saj, qëllimi i Kredo Finance ka qenë gjithmonë të sigurojë përfshirje financiare në tregun shqiptar duke ofruar kreditim të përgjegjshëm për klientët e saj me një shërbim të shkëlqyer ndaj klientit. Në mënyrë që ti rikthehemi fazës së rritjes, të jemi në gjendje të zgjerojmë rrjetin e degëve, të zgjerojmë gamën e produkteve dhe të zbatojmë procesin e dhënies së kredisë totalisht online në Shqipëri, ne kemi qenë në kërkim të një investitori strategjik për Shqipërinë që prej fillimit të vitit 2020.

Tashmë, Kredo i është bashkuar familjes së investitorëve ndërkombëtarë - Mogo Finance Group!

Të qenit pjesë e Mogo Finance Group na sjell më afër arritjes së qëllimeve tona të biznesit, rritjes si dhe rifitimin e energjisë karakteristike të Kredo Finance në tregun vendas.

Mogo Finance Group është një investitor strategjik i cili ka një histori të qëndrueshme në 17 vende në të gjithë botën, e cila krenohet me një shpërndarje të mençur të kapitalit, përfshirë këtu dhe blerjet fitimprurëse. Mogo Finance Group është një nga grupet më të mëdha evropiane të huadhënësve e orientuar drejt rritjes.



Të qenit pjesë e Mogo Finance Group na sjell më afër arritjes së qëllimeve tona të biznesit, rritjes si dhe rifitimin e energjisë karakteristike të Kredo Finance në tregun vendas.

Ky bashkëpunim i ri do të na ndihmojë të vazhdojmë realizimin me sukses të misionit tonë, për të ofruar mikrokreditin më të shpejtë dhe më të aksesueshme në treg, në mënyrën më transparente, duke qenë opsioni i parë që çdo individ do të zgjidhte.

Premtimi që ne u kemi dhënë punonjësve dhe klientëve tanë, se do të krijojmë standarte të reja çdo ditë, për të bërë diferencën në treg nëpërmjet shërbimit ekselent, produkteve të shpejta dhe rritjes së nivelit të edukimit financiar është mbajtur veçanërisht gjatë vitit të brishtë 2020.

Të gjitha këto arritje nuk do të ishin të mundura pa kontributin dhe angazhimin e çdo punonjësi të Kredo Financë. Punonjësit e Kredo Financë janë krenaria e këtij institucioni, jo vetëm sepse ata janë më të mirët që tregu ofron, por edhe sepse ata kanë pranuar sfidën e përmirësimit të vazhdueshëm.

Misioni ynë si Kredo Finance në Shqipëri vazhdon! Ne do të vijojmë të kemi rritje të qëndrueshme, të kujdesemi për punonjësit tanë si pasuria jonë më e madhe dhe çelësi i suksesit, si dhe investojmë vazhdimisht në një zhvillim të qëndrueshëm dhe transparent të të gjithë industrisë së FinTech në Shqipëri.

# PËRSHKRIMI I KOMPANISË

Shoqëria Kredo Financë shpk filloi biznesin e saj në tregun lokal duke marrë në konsideratë profilin e konsumatorit lokal, zhvillimet e ekonomisë lokale gjatë viteve të fundit, specifikisht në industrinë e kredive konsumatore, si dhe të kërkesës në rritje për këto produkte shërbime afat-shkurtra dhe afatmesme. Nga një studim i gjerë dhe i kujdeshëm tregu është identifikuar se oferta për produkt/shërbim të tillë është e limituar dhe aktualisht konkurrenca në këtë produkt është e limituar në numër, duke patur konkurrent direkt në treg vetëm një kompani.

Eksperienca jonë në tregje të tjera të ngjashme në kuadër të stadi të zhvillimit ekonomik në Europën Veriore dhe Azinë Perëndimore, përbën një garanci shtesë për një vazhdimësi të suksesshme të një biznesi të tillë në tregun shqiptar. Një skuadër e përbërë nga ekspertë, të kualifikuar në fusha të ndryshme është një mbështetje e fortë për skuadrën lokale në kuadër të transferimit të njohurive dhe shkëmbimit të eksperiencës, në mënyrë që të sigurohet arritja e objektivave të këtij biznesi.

Duke synuar një pozicion udhëheqës në treg, me një bazë klientele të gjerë dhe të qarkullueshme, Kredo Financë prezanton në treg kulturën e një shërbimi klientele shumë të mirë nëpërmjet:

- Ambientit familjar të klientit në Degë
- Proces aplikimi i shpejtë dhe i thjeshtë
- Programe trajnimi intensiv për stafin dhe kontroll të cilësisë së shërbimit
- Punonjësit e Degës operojnë si një profil i plotë eksperti financiar

Produktet që ofrohen nga Shoqëria Kredo Financë shpk konsistojnë në mikro kredi afat-shkurtra deri në 24 muaj, duke mbuluar kryesisht nevojat konsumatore të klientëve individë.

Bazuar në trendin e tregut si dhe të kërkesës konsumatore, Kredo Financë rishikon produktet / ofertat duke zgjeruar gamën e tyre për ta përshtatur me nevojat respektive të klientëve, gjithmonë në përputhje me kuadrin rregullator.

Kredo Financë ka bërë hapa të mëdhenj për realizimin e vizionit të saj: Kredia jepet tërësisht online, e cila do të jetë një risi për tregun financiar në Shqipëri, duke rritur kështu shpejtësinë e shërbimit dhe aksesin në financim dhe në zona më pak të aksesueshme nga ana e infrastrukturës rrugore. Kjo falë dhe bashkëpunimit të frytshëm me Bankën e Shqipërisë ekspertiza e të cilës do ta bëjë të mundur realizimin e këtij projekti shumë shpejt.

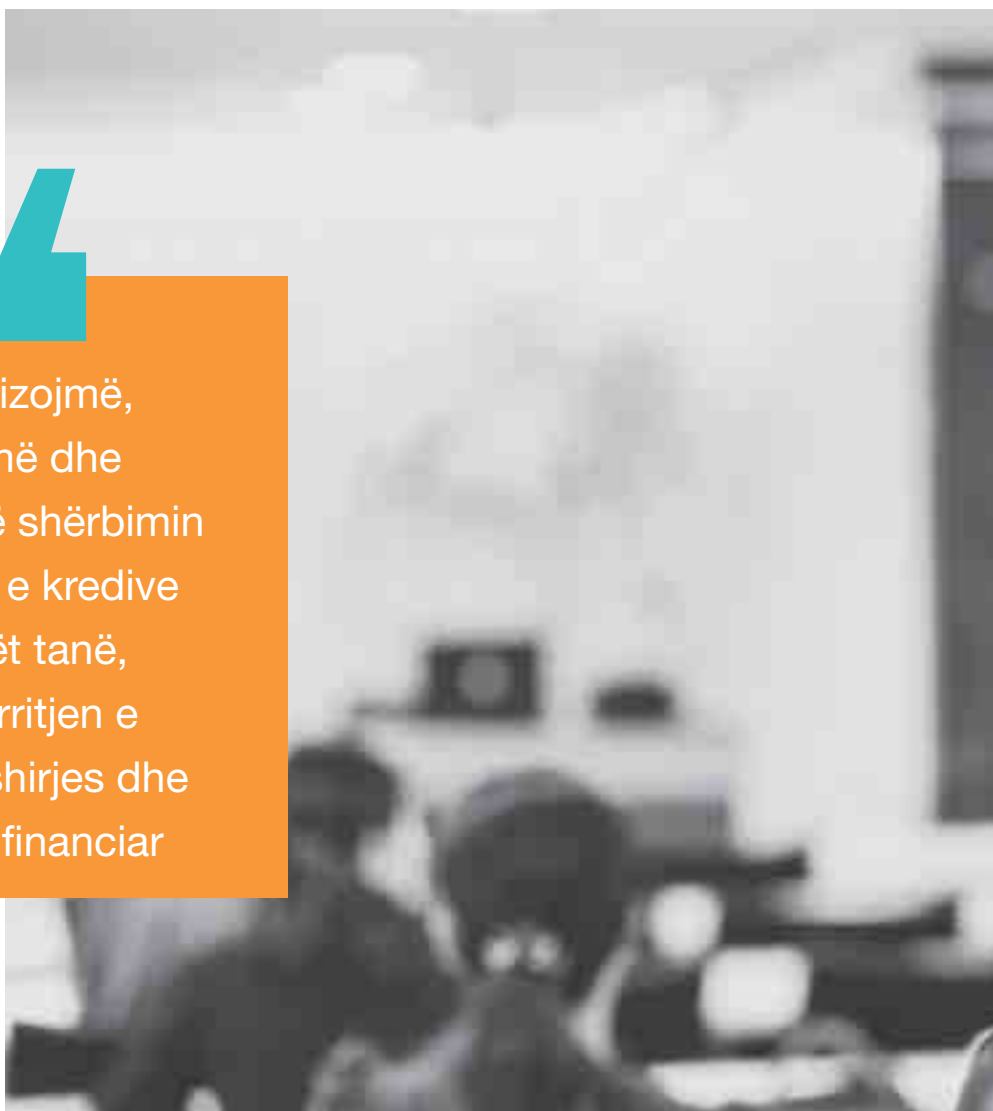
Tashmë pjesë e Mogo Finance Group, Kredo Finance do të çoj më tej misionin dhe vizionin e saj për industrinë e mikrofinancave në Shqipëri.

# MISIONI

RAPORTI VJETOR 2020



Të dixhitalizojmë,  
thjeshtojmë dhe  
përsheptomë shërbimin  
dhe dhënien e kredive  
për klientët tanë,  
me qëllim rritjen e  
aksesit, përfshirjes dhe  
komoditetit financiar





# VIZIONI

RAPORTI VJETOR 2020



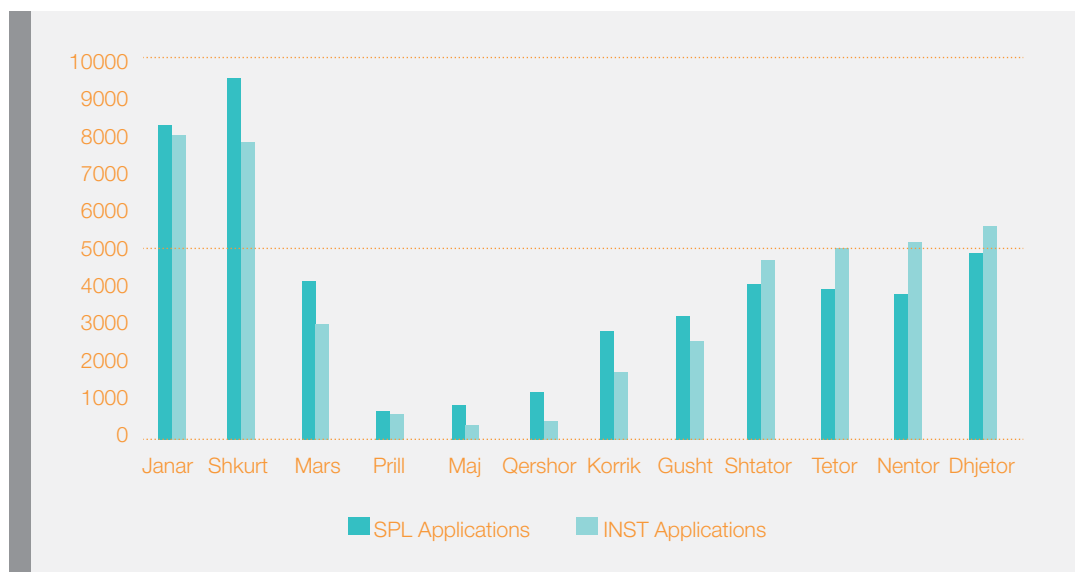
Të ofrojmë mikrokreditë  
më të shpejtë dhe më të  
aksesueshme në treg,  
duke qënë zgjedhja e parë  
për çdo individ!

# REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2020

RAPORTI VJETOR 2020

## EFEKTI I PANDEMISË NË BIZNES

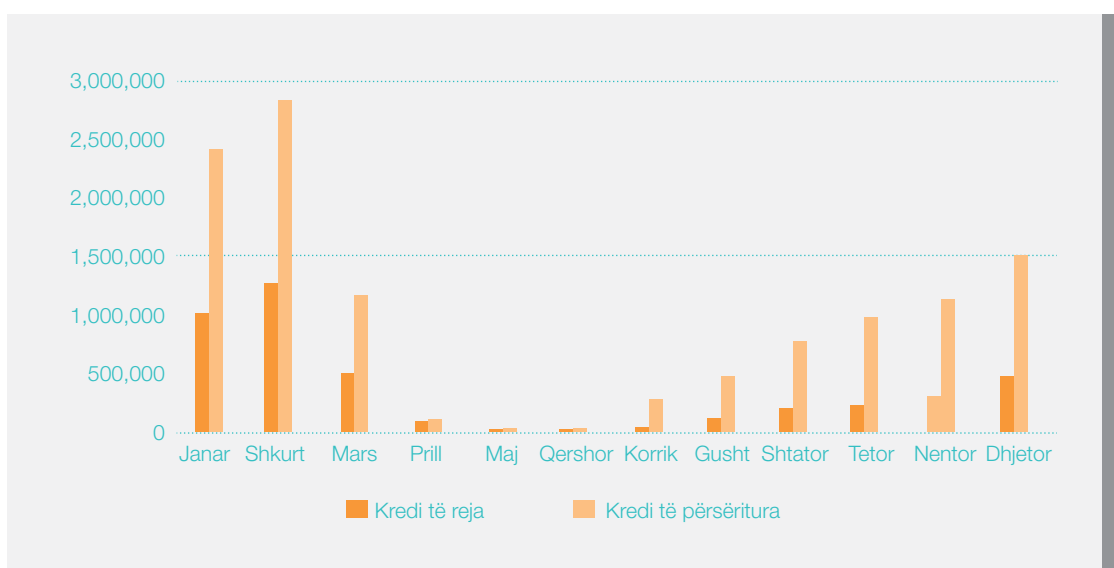
Fillimet e vitit 2020 ishin shumë premtuese. Kredo Finance për herë të parë arriti të disbursonte 2 muaj rresht 4 000 000 €. Kjo ngritje u pre sigurisht në 10 Mars 2020 pas deklaratës së kreut të qeverisë se Shqipëria do të aplikonte mbylljen totale të lëvizjes për të frenuar përhapjen e pandemisë covid-19.



Siç shihet qartë edhe nga grafiku Muaji mars shënoi fillimin e rënies për shkak të mbylljes. Mbi të gjitha, ishte vendimi i Kredo Finance për të minimizuar kredidhënien duke qënë se situata e klientëve tanë ishte shumë e pasigurtë. Ky vendim, edhe pse në dëm të kompanisë, u mor për të ndihmuar klientët tanë të mos ngarkoheshin me një barrë financiare të cilën ata nuk do të kishin mundësi ta shlyenin. Shihet një vazhdimësi kërkesë në muajt Mars, Prill, Maj dhe Qershor. Vetëm në mes të Korrik 2020, Kredo Finance rifilloi dhënien e kredive selektive, duke vazhduar qëllimin e saj për të ndihmuar klientët me nevojat e tyre. Kjo strategji rezultoi në një rritje graduale cilësore e cila erdhi si pasojë e punës së palodhshme që Kredo Finance bëri për të rinjohur klientin, dinamikat e jetës së re dhe mundësitë e tyre për të shlyer kredinë e marrë. Tremujori i fundit i viti 2020 shënon një rifillim të qartë të Kredo Finance, e cila në fakt tregon edhe për një nevojë të pa përmbushur në këtë treg.

# REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2020

RAPORTI VJETOR 2020



Duhet theksuar se Kredo Finance për të ardhur në ndihmë të klientëve të saj, që në fillim të pandemisë uli me 50% tarifat për shtyrjen e këstit të kredisë. Kjo gjë u mirëprit gjërasi tek klientët tanë, të cilët e përfituan nga kjo ofertë për të shtyrë datën e tyre të pagesës së këstit, në mënyrë që të kishin mundësi më vonë për ta paguar atë pa penalitete.

Kredo Finance gjatë periudhës së pandemisë anuloi të gjitha penalitetet që klientët akumulonin për mospagesën e këstit. Kredo Finance që më 13 Mars 2020, ka ngrirë tarifat mbi vonesën deri më 31 Maj. Të gjitha degët qëndruan të mbyllura dhe stafi i Kredo Finance komunikoi me të gjithë klientët e saj për tu njohur me aftësinë e tyre paguese gjatë këtyre 3 muajve, duke shqyrtuar çdo vështirësi me seriozitet dhe duke siguruar që asnjë klient mos të penalizohet në detyrimet e tij dhe në klasifikimin e statusit të kredisë kur evidentohet vështirësi pagese për shkak të situatës së covid-19.

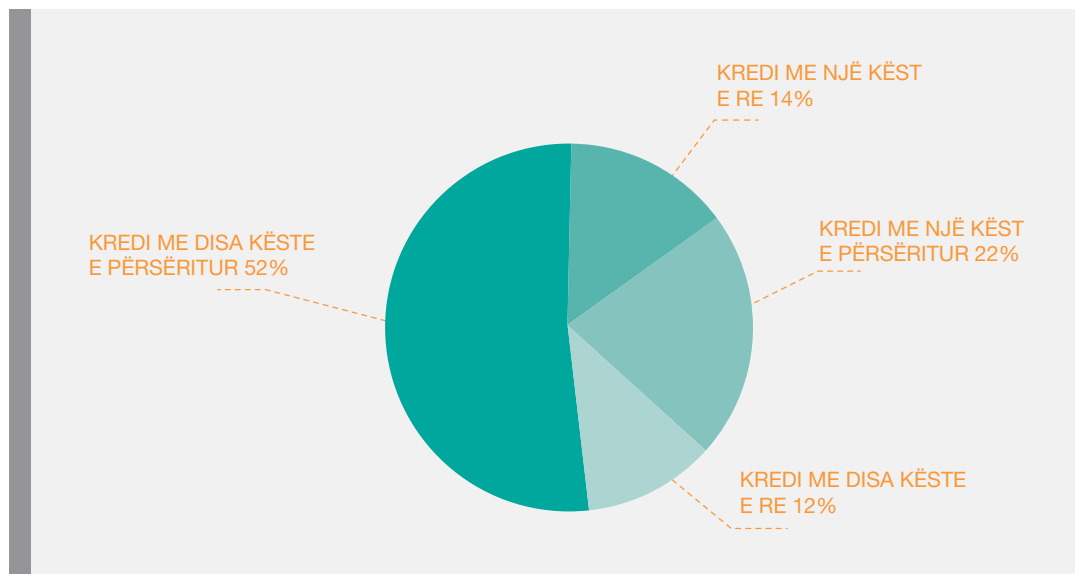
Në grafikun më poshtëm shohim se portofoli i Kredo Finance për vitin 2020 përbëhet më së shumti 74% nga Kredi të përsëritura, dhe vetëm 26% nga kredi të cilat gjenerohen nga klientë të rinj për Kredo Finance. 52% janë Kredi të përsëritura me Këste. Ky është një tregues për nevojën që tashmë klientët kanë për të racionalizuar më shumë shpenzimet mujore dhe të kenë një të ardhme më të qartë për shpenzimet që ata kanë.

Gjithashtu, një faktor në këtë përbërje portofoli është dhe mënyra e menaxhimit të kredidhënies nga Kredo Finance. Kujdesi i treguar gjatë të gjithë vitit 2020, jo vetëm gjatë muajve të pandemisë ka qënë i qëllimshëm. Edhe pse jo e lehtë financiarisht për kompaninë, ishte një vendim strategjik i marr që në fillim të pandemisë. Gjithmonë për tu kujdesur që klienti jo vetëm të shërbehet në mënyrë cilësore, por ai të kuptojë qartë detyrimin të cilin ai po merr përsipër dhe gjithashtu aftësinë e tij për të ripaguar këtë detyrim.

Edhe pse një afat i shkurtër kohor në dukje, falë punës së palodhur të departamentit të Mbledhjes së Kredive

# REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2020

RAPORTI VJETOR 2020



në Vonesë, stafit të Shërbimit dhe Kujdesit ndaj klientit, Kredo Finance arriti të menaxhonte drejtësisht këtë proces të vështirë.

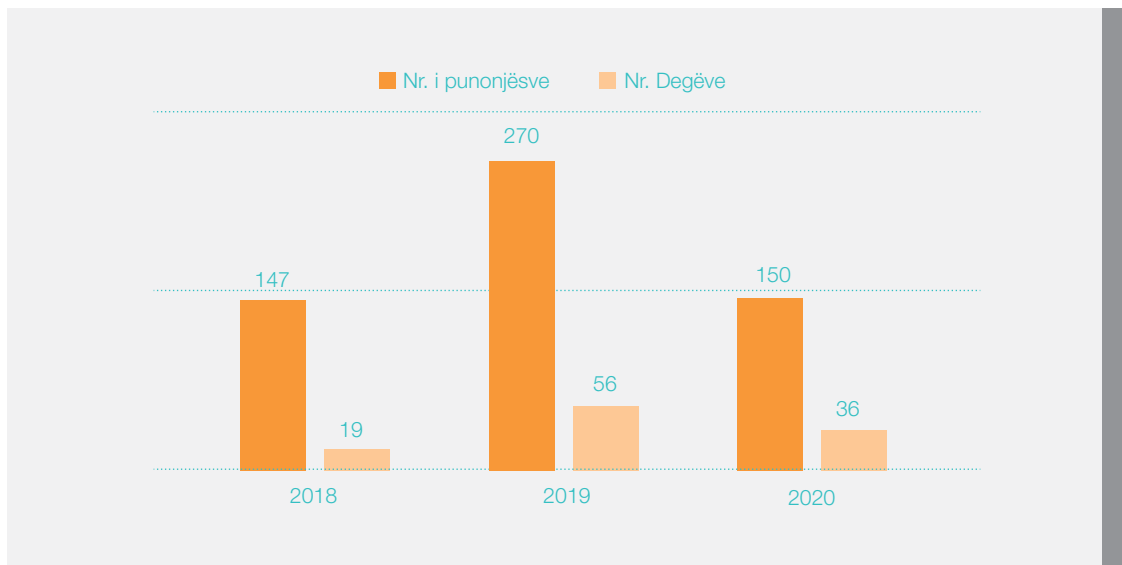
Gjithashtu Departamenti i Administratës dhe Burimeve Njerëzore, i cili u përgjigj në kohë rekord dhe me ritme shumë intensive nevojës së papritur për të zvogëluar strukturat, duke e kryer këtë detyrë në mënyrën më korrekte dhe duke patur në fokus punonjësin dhe të ardhmen e tij.

Vitin 2019 e mbyllëm me 56 e degë, një arritje fantastike në një kohë shumë të shkurtër. E megjithatë viti 2020 na gjen me 36 degë. Një ulje në pikat e shërbimit por jo në prezencën fizike nëpërmjet degëve në Shqipëri. Kredo Finance u kujdes që të pranonte mbylljen e degëve vetëm në qytetet e Shqipërisë të cilat kishin më shumë se një përfaqësi. Kjo strategji, ndihmoi në uljen e kostove operative, por edhe në mbajtjen e prezencës në të gjitha pikat ekzistuese të Kredo Finance në Shqipëri, duke mos e lënë klientin vetëm dhe të papërfaqësuar në asnjë moment.

Në fund të vitit 2019 të punësuarit në Kredo Financë arritën në 270, një rritje prej 80% nga një vit më parë. E megjithatë viti 2020 na sforcoi që numrin e stafit ta reduktonim në 150, e lidhur direkt kjo me numrin e degëve të hapura dhe stafit suportues për fluksin e punës.

# REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2020

RAPORTI VJETOR 2020



# VIZIONI VAZHDON ME PLANE TË REJA

RAPORTI VJETOR 2020

Viti 2020 ishte një vit sprovash, por ne ndihemi të fortë dhe të sigurtë në ecurinë tonë dhe vazhdojmë të kemi plane afatgjata dhe ambicioze për vitin 2021. Kredo Financë planifikon të vazhdojë zhvillimin e saj dhe kontributin e mëtejshëm në ekonominë e vendit. Ne do të vazhdojmë të përqendrohemi tek të gjithë ata që kanë më shumë nevojë për financim. Duke krijuar kështu jo vetëm mundësi financiare për shtresa, të cilat nuk shërbehen në institucione të tjera financiare, por edhe duke i edukuar financiarisht këta individë duke i bërë ata të shërbyeshëm në një kohë shumë të shkurtër nga të gjitha institucionet financiare.

Në kuadër të transformimit të vazhdueshëm dixhital, ne do të vazhdojmë të jemi institucioni financiar jo bankë më i avancuar në vend, duke investuar në një platformë dixhitale për të sjellë funksionalitete të reja në mënyrë që t'i ofrojmë klientëve tanë zhvillimet më të fundit për ta bërë eksperiencën e tyre me këtë institucion sa më të lehtë dhe unike. Në këtë kuadër ne do hedhim në treg platformën e re të aplikimit nëpërmjet internetit, e cila do të jetë 100% nëpërmjet internetit pa patur nevojë që klientët tanë të jenë prezent në degë.

Gjithashtu do të vazhdojmë me misionin tonë për të rritur nivelin e Edukimit Financiar në të gjithë Shqipërinë, duke qënë se ne besojmë fortësisht se vetëm nëpërmjet të qënurit i edukuar financiarisht, një individ mund të marrë vendime të informuara dhe të drejta përsa i përket financave të tija si dhe të përmirësojë sjelljen e tij ndaj kredimarrjes.

Asnjë plan, asnjë projekt, asnjë arritje nuk do të ishte e mundur pa punën e palodhur të të gjithë punonjësve tanë, prandaj planet për vitin 2021 përfshijnë dhe rritjen e vazhdueshme të kapaciteteve të punonjësve tanë nëpërmjet trajnimeve, përmirësimeve individuale si profesionale ashtu dhe ndërpersonale. Është kjo përkujdesje e vazhdueshme ndaj punonjësve tanë, që na bënë me plotë forcë një skuadër kompakte fituesish.

# RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

RAPORTI VJETOR 2020

Që në ditët e para të krijimit të Kredo Financë, stafi i saj menaxherial kishte një vizion të përbashkët. Të ofrojë shërbimin më të mirë për të dhënë financimin më të shpejtë për individët me procesin më të përshtatshëm të huamarrjes, pa anashkaluar sigurinë dhe komoditetin e konsumatorëve.

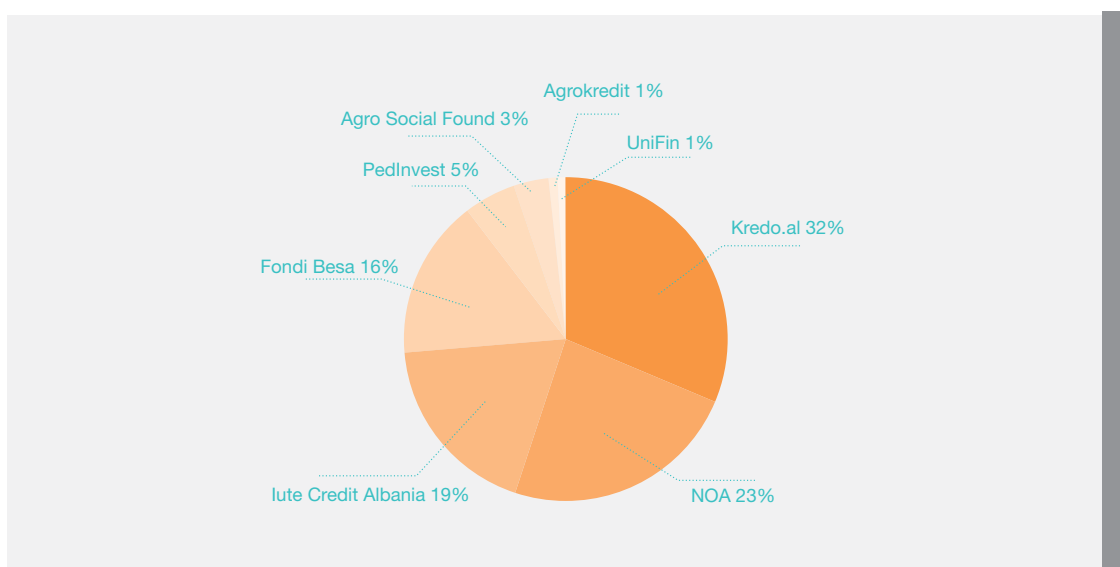
Në kohëra të vështira, stabiliteti i një marke dhe njohshmëria e saj për mirë vihen në diskutim. Të gjitha balancat dhe siguria e dikurshme bëhen delikate, prandaj një kompani duhet gjithmonë të tregojë vëmendje të veçantë gjatë periudhave të krizës për të mos lënduar themelet që e bëjnë atë një markë të suksesshme.

Kredo Finance, tregoi vëmendje të veçantë që kujdesi ndaj klientit, transparencja dhe ndihma ndaj tyre të ishin prezente në çdo moment dhe të kuptoheshim qartë nga të gjithë klientët e saj.

Kredo Finance, nuk e ndërpreu në asnjë moment komunikimin me klientin, edhe nëse kjo do të thoshte kohë më shumë e shpenzuar e stafit të saj në këtë drejtim, apo heqje vëmendje nga pika të rëndësishme të tjera të punës së përditshme.

Dhe ishte pikërisht kjo përpjekje e cila rezultoi në një njohshmëri më të lartë të markës së Kredo Finance.

Sipas studimeve të fundit të kryera nga Kredo Finance, kjo kompani ka arritur të mbajë njohshmerine e saj në treg si kompania e parë e zgjedhur nga klientët potencial për kredi të vogla dhe të shpejta konsumatore.



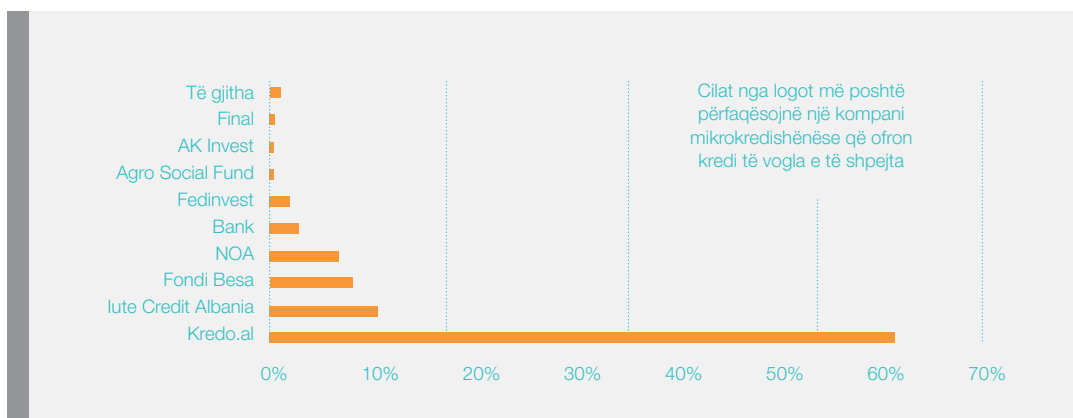
32% e të intervistuarve janë përgjigjur me Kredo Finance kur janë pyetur se cila kompani i vinte në mënd e para kur bëhet fjalë për kompani të cilat japin kredi të vogla dhe të shpejta. Kjo ishte një pyetje pa ndihmesa,

# RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

RAPORTI VJETOR 2020

pra Kredo Finance është kompania e parë që vjen në mëndjen e klientëve në momentin që lind nevoja për një kredi të vogël të shpejtë

Gjithashtu Kredo Finance ka rezultuar si kompania me njohshmeri më të lartë të markës së saj në të gjithë tregun e mikrofinancave, e njohur si e para ndër të gjitha logot e tregut të mikrofinancës. 62% të të intervistuarë kanë zgjedhur logon e Kredo Finance kur janë pyetur se cilat nga logot e prezantuara janë kompani të cilat japin kredi të vogla dhe të shpejta.





# NJË THIRRJE PËR VEPRIM PËR TË PATUR MË SHUMË KUJDES PËR TË ARDHMEN

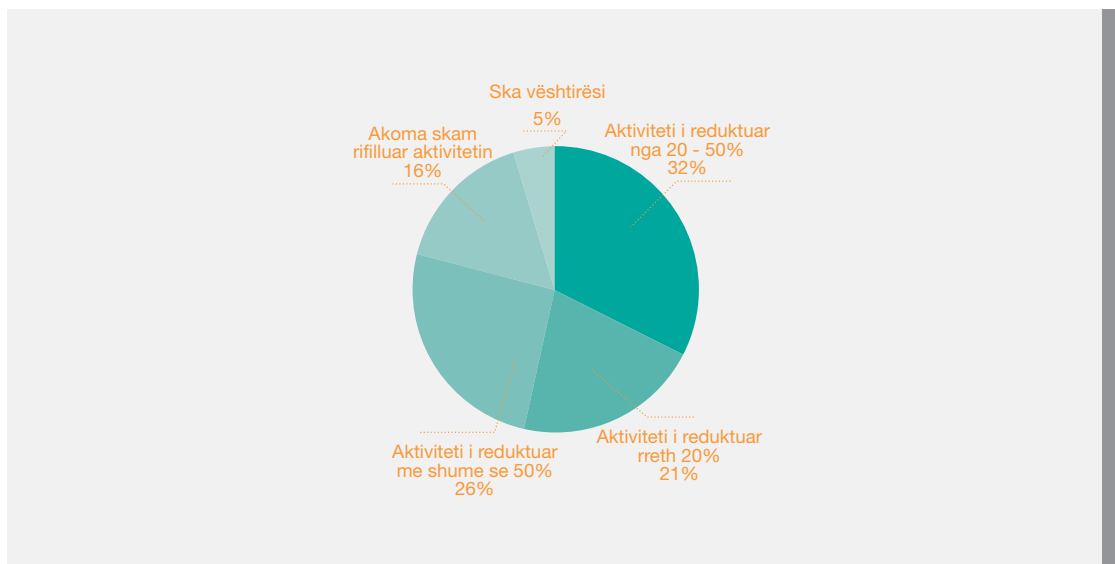
RAPORTI VJETOR 2020

Siguria e së tashmes si dhe shpresa për një të ardhme më të mirë, shpesh herë na e ngushtojnë vizionin dhe na lënë të papërgatitur për eventet e paqëndrueshme të së ardhmes. 2019 na tregoi se natyra nuk të fal me goditjet e saj, dhe 2020 na detyroi të mësojmë rëndësinë e të pasurit një strategji të mirëfilltë të përballimit të situatave kritike.

Planifikimi për situata të tilla, nuk do të thotë se ne po parashikojmë më të keqen, por se ne do të jemi të përgatitur për të përballuar çdo situatë me sa më pak dëme.

Në këtë aspekt, Kredo Finance tashmë ka ndërtuar formulën e sukseshme të rindërtimit.. Diçka e nevojshme kjo, për të lejuar një mbarëvajtje të qëndrueshme të operacioneve të kompanisë në të ardhmen.

Në fillimet e muajit Qershor 2020, Kredo Finance kreu një studim me kompani të ndryshme për të parë efektin që pandemia kishte patur në këto kompani si dhe pritshmëritë e këtyre kompanive për të ardhmen. Ky studim nxjerr në pah nevojën për financim jo vetëm të kompanive në vetvete por edhe të individëve të cilët punonjë në këto kompani.



79% e bizneseve të pyetura deklaruan se po përballeshin me humbje gjatë muajit qershor, i cili është një efekt i drejtpërdrejtë i masave të bllokimit gjatë muajve mars, prill dhe maj. 26% shohin se biznesi i tyre është zvogëluar më shumë se 50%, 32% shohin se biznesi i tyre është zvogëluar ndërmjet 20-50% dhe 21% shohin se biznesi i tyre është zvogëluar vetëm me rreth 20%. Vetëm 5% nuk kishin ndonjë vështirësi dhe kjo i referohet vetëm qendrave të thirrjeve. Kompanitë që nuk janë hapur ende i referohen agjencive të udhëtimit të cilat pritet të hapen vetëm në korrik dhe shumë prej tyre janë ende në dyshim për rihapjen e tyre.

# NJË THIRRJE PËR VEPRIM PËR TË PATUR MË SHUMË KUJDES PËR TË ARDHMEN

RAPORTI VJETOR 2020



Të pyetur se si e shihnin të ardhmen e tyre deri në fund të vitit, 44% ishin ende të pasigurt për muajt pas verës me vetëm 2% që mendojnë se do të çojnë në një rënie të vazhdueshme. 30% e shohin biznesin e tyre të vazhdojë me të njëjtin ritëm si muajt e verës (90% e këtyre kompanive i shohin muajt e verës se kanë të njëjtin ritëm si qershori dhe të gjitha janë të lidhura drejtpërdrejt me biznesin me nivelet e shpenzimeve të konsumatorit si ushqimi dhe pijet, farmacitë, shitjet me pakicë dhe agjencitë e udhëtimit). Vetëm 5% e shohin biznesin për t'u rikthyer para niveleve të covid-19 dhe ato janë në pakicë dhe telekomunikacion.

Ishin këta indikatorë të cilët ndikuan dhe rikthimin e ngadaltë por të sigurtë drejt dhënies së kredive nga kjo kompani.

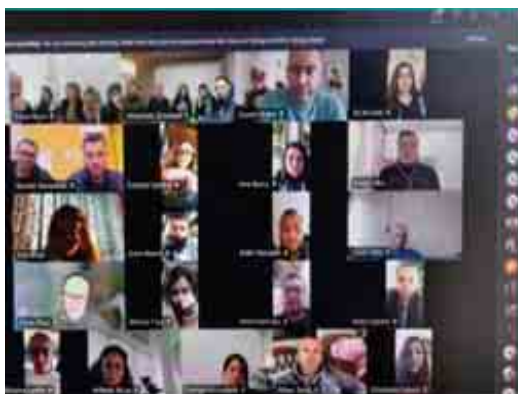
# NDËRTIMI I NJË TË ARDHMEJE MË TË QËNDRUESHME

RAPORTI VJETOR 2020

Rrjeti i degëve – Klientët tanë e ndejnë prezencën fizike të Kredo Financë në çdo moment. Ata nuk kanë nevojë të prishin planet e tyre apo të largohen nga vendi i punës. Për çdo qytetar shqiptar shërbimet e Kredo Financë janë 30 min larg, në çdo moment. Për të mabjtur këtë premtim, tashmë Kredo Finance ka ecur përpara me zhvillim e kredihënies totalisht online. Kjo gjë do të na lejojë të jemi kudo dhe në çdo moment që klienti na kërkon.



Trajnim dhe motivim i vazhdueshëm i stafit – ne mendojmë fortësisht se stafi është ambasadori më i mirë i kulturës korporative. Për këtë qëllim ne investojmë në mënyrë të vazhdueshme për trajnimin dhe motivimin e punonjësve tanë nëpërmjet trajnimeve të brendshme nga një skuadër e dedikuar trajnimesh, trajnime nga profesionistë të jashtëm si dhe aktivitete të ndryshme me qëllim rritjen e frymës së skuadrës. Edhe në këtë situatë të zhdrejtë, ne kemi arritur të vazhdojmë me takimet mujore e më shpesh me stafin, me eventet motivuese dhe angazhuese të gjitha në distancë. Dhe është pikërisht ky përkushtim dhe kokfortësi e Kredo Finance që e lejojë atë të mbaj humorin dhe përkatësinë e stafit të pa cënuar gjatë gjithë këtij viti dhe ti japë atyre energjinë e duhur për vitin që vjen.



# NDËRTIMI I NJË TË ARDHMEJE MË TË QËNDRUESHME

RAPORTI VJETOR 2020

Marketingu direkt tashmë është një histori e së shkuarës, por Kredo Finance krenohet me prezencën e saj online duke i dhënë edhe më shumë forcë në kohërat e sforcuara digjitale. E megjithatë edhe pse present online, Kredo Finance nuk do ta lërë mënjëherë presencën e saj në kanalet tradicionale të komunikimit me tregun. Mesazhi gjithmonë do të shkojë i qartë dhe transparent tek klienti, aty ku ai ndodhet.



Edukimi Financiar i vazhdueshëm – Klientët tanë janë individë që në pjesën më të madhe nuk mund të shërbehen në banka, dhe për këtë arsye ata shpesh ndihen të marxhinalizuar në trajtimin e nevojave që ata kanë. Pandemia i la ata në rrugë të hapur, pa ditur ku të drejtoheshin dhe çfarë të bënin. Qasja miqësore dhe përkujdesëse e Kredo Financë bëri që këta klientë të gjenin mbështetjen, informacionin dhe drejtimin e duhur. Kjo do të thotë që secili klient trajtohet sipas nevojave të tij dhe edukohet financiarisht si të lexojë dhe kuptojë dokumentat që përfshihen në këtë proces, të kujdesen për pagesën e kështit si dhe me kalimin e kohës të bëhen të shërbyeshëm nga institucionet e tjera financiare.



# NDËRTIMI I NJË TË ARDHMEJE MË TË QËNDRUESHME

RAPORTI VJETOR 2020

Suport i vazhdueshëm i klientëve në faqen e internetit, platforma digjitale, telefon – në çdo moment, për çdo pyetje, për çdo informacion apo ndihmë që kërkohet nga klienti. Kredo Financë në asnjë moment nuk ndaloj komunikimin me klientin. Ajo ka një skuadër të gjerë suporti e cila është online nga mëngjesi deri në darkë, në çdo lloj platforme si të jetë më e përshtatshme për klientin.



Ndërsa ende merremi me efektet e COVID-19, ne kemi një mundësi për të ndërtuar një biznes më të fortë. Kjo nënkupton krijimin e një kontrate të re sociale me klientët tanë– zhvillimin mëtejshëm të edukimit financiar, integrimin e platformave të reja më fleksibël ndaj ndodhive, zhvillimit të qëndrueshëm dhe mbrojtjes sociale - bazuar në të drejta dhe mundësi të barabarta që të gjithë të kenë akses në financim. Industria e mikrofinancës duhet të përfshijë më gjerësisht aksesin në financë për të gjithë dhe edukimin financiar si një bashkësi entitetesh, në mënyrë që të gjithë klientët të ndjehen të mirëpritur dhe tu dëgjohen nevojat dhe kërkesat e tyre. Vetëm kështu mund të sigurojmë një zhvillim të qëndrueshëm të kompanive tona dhe natyrisht do të sjellim me tepër punësim, më tepër mbulim gjeografik, më tepër financim.

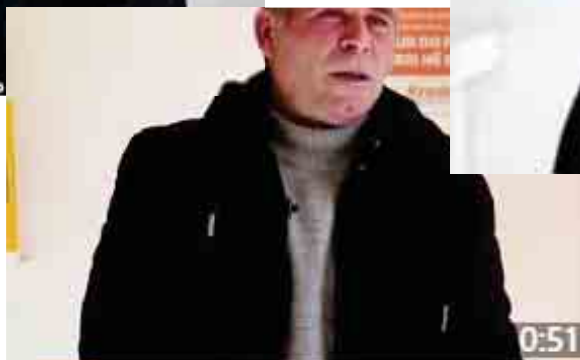
Kredo Finance beson fortësisht se së bashku ne mund të krijojmë një mjedis më të mirë dhe më të qëndrueshëm financiar. Ne besojmë fortësisht se çdo ditë ne japim kontributin tonë për të krijuar një system financiar dhe tregtar më të ekuilibruar nëpërmjet vendimeve të drejtuara nga standartet më të larta të qëndrueshmërisë, duke l dhënë dritë aspiratave për një të ardhme më të suksesshme dhe gjithëpërfshirëse.

# PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROCES

RAPORTI VJETOR 2020

Pjesa më e rëndësishme e suksesit tonë në të kaluarën, i së tashmes dhe pa dyshim i së ardhmes është familja jonë e madhe prej Pesë Yjesh - të gjithë punonjësit tanë të cilët kanë angazhim maksimal dhe të cilët i kanë bërë klientët tanë të ndihen të respektuar dhe të mirëkuptuar, duke krijuar kështu një angazhim maksimal dhe nga ana e klientëve, të cilët janë gati të japin opinionin e tyre në çdo moment dhe të marrin pjesë së bashku me ne për përmirësimin e komuniteteve ku ata jetojnë.

Klientët e Kredo Finance, janë shtylla e parë kryesore. Prandaj Kredo Finance gjithmonë kujdeset për ti përfshirë ata në procesin e përmirësimit të produkteve dhe shërbimeve tona. Kredo Finance organizon në mënyrë periodike intervista të personalizuar, Sondazhe të hapura apo me grupe të mbyllura, mbledhja periodike e ankesa të klientëve, si dhe komunikim direkt me kta edhe nga stafi menaxherial. E gjitha kjo bëhet me përkujdesin dhe vëmendjen më të madhe, pasi vetëm kështu klienti mund të ndjejë përfshirjen e tij në proces dhe të ndihet i vlerësuar.





# INVESTIMI NË KOMUNITETET TONA

RAPORTI VJETOR 2020

Kredo Financë e konsideron veten pjesë e komunitetit, dhe si pasojë ne e kuptojmë se suksesi ynë është i lidhur drejtpërdrejt me suksesin e komuniteteve tona. Ne investojmë dhe mbështesim komunitetet tona në shumë mënyra, përfshirë aktivitete vullnetare, donacione bamirësie dhe produkte të krijuara për të gjithë anëtarët e komunitetit.

Kredo Financë mbështet punonjësit që bëjnë punë vullnetare në komunitet, ose mbështet projekte të cilat vinë si kërkesa nga komuniteti apo nga punonjësit tanë. Si pjesë integrale e komunitetit Kredo Financë ka ndihmuar që në momentet e para në çdo rast të katastrofave natyrore si dhe ka lidhur partneritete me fondacione të ndryshme gjithmonë në shërbim të komunitetit.

Ndihmë me ushqime nga stafi i Kredo Finance për të prekurit nga tërmeti



Edhe përgjatë kësaj pandemie, përveç ndihmës financiare e cila u shpreh më sipër, Kredo Finance ka zgjedhur që së bashku me klientët e saj të jetë pjesë e ndihmës kaq shumë të nevojshme në këto momente. Gjate muajit Dhjetor 2020, Kredo Finance vendosi të dhuronte pranë Ministrisë së Shëndetësisë 1 Lek për çdo 100 Lekë të dhëna kredi.

Firmosja e kontratës me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Ndihmës Sociale për të prekurit nga Covid – 19.



# FORCIMI I STRUKTURAVE MENAXHERIALE

## RAPORTI VJETOR 2020

E gjithë kjo punë e cila është bërë gjatë vitit 2020 do të ishte e pamundur nëse stafi menaxherial nuk do të ishte i përgatitur dhe suportues. E gjithë kjo punë është drejtuar nga ata në mënyrë të palodhur dhe me sakrificë të mëdha.

Kredo Finance, e shoh të ardhmen me pozitivitet falë Tashmë me një strukturë të re dhe të përditësuar në bazë të nevojave që biznesi në zhvillim ka, u prezantojmë me personat kyç për mbarëvajtjen e çdo aktiviteti në këtë Institucion.

### - Drejtor Ekzekutiv

#### o Drejtor Operacional

- Drejtor i Shërbimit ndaj Klientin
- Drejtor i Riskut
- Drejtor i Administratës dhe i Burimeve Njerëzore
- - Menaxher i Burimeve Njerëzore dhe trajnimeve
  - Menaxher i Sigurisë
  - Menaxher IT

#### o Drejtor i Përgjithshëm Komercial

- Drejtor i Zhvillimit të Biznesit
- Marketing dhe PR

#### o Drejtor i Financës

#### o Drejtor i Departamentit Ligjor dhe Përputhshmërisë

#### o Drejtor i Auditit

Kjo skuader ka përgjegjësinë për të asistuar CEO në:

- o Ndertimin e strategjise së zhvillimit të biznesit dhe produkteve perkatese
- o Ndertimin e strukturave dhe principet e proceseve te punes
- o Kontribut proaktiv në vendimarrje me impakt të lartë si operacional, reputacional dhe pozicionim tregu
- o Përgjegjës për të përcuar njezëri dhe njetrajtesisht mesazhet e kompanise tek stafi, vlerat dhe kulturen korporative
- o Përgjegjës për të identifikuar metodat më efektive të kontrollit për të siguruar implementim të rregullt dhe të njetrajtshëm të të gjithë politikave dhe procedurave të kompanise



# MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCE

RAPORTI VJETOR 2020



**ARLINDA MUJA**  
DREJTOR EKZEKUTIV

U bashkua me Kredo Finace në Prill 2017 si Drejtor i Operacioneve dhe vetëm pas një viti ajo u rrit në detyrë në Drejtor Ekzekutiv. Ka mbaruar Master në Shkenca Kompjuterike nga Fakulteti i Shkencave të Natyrës në Tiranë. Para se të punonte për Kredo Finance Arlinda, ka qënë Drejtor i Operacioneve në Noa sh.a.



**EVA VOGLI**  
DREJTOR I SHËRBIMIT TË KLIENTIT

U bashkua me Kredo Finace në Nëntor 2017 si Drejtor i Shërbimit ndaj Klientit. Ka mbaruar Master në Kimi industriale në fakultetn e Shkencave të Natyrës në Tiranë dhe ka një eksperiencë të gjerë në Mikrofinancë dhe menaxhimin e kredive. Para se të punonte për Kredo Finance Eva, ka qënë Menaxher I Menaxhimit dhe Administrimin e Kredive Noa sh.a.



**BESA XHUMARI**  
DREJTOR KOMERCIAL

U bashkua me Kredo Finance në Shtator 2018 si Menaxher Marketingu dhe Marëdhënieve me Publikun dhe më pas u ngrit në detyrë si Drejtor Komercial. Ajo ka mbaruar Master në Administrim biznesi në Universitetin Marin Barleti. Para se të punonte në Kredo Finance, Besa ka qënë Drejtor Menaxhues i Spark Advertising.



**OLIVERA CURMA**  
DREJTOR I ADMINISTRATËS  
DHE BURIMEVE NJERËZORE

U bashkua me Kredo Finance në Maj 2017 si Menaxher Administrate dhe më pas si Drejtor i Administratës dhe Burimeve Njerëzore. Ajo ka mbaruar universitetin për Financë dhe Bankë. Para se të punonte në Kredo Finance ajo ka qënë Menaxhere e Departamentit të Kanaleve Alternative të Shitjes tek ABI Bank.

# MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINACE

RAPORTI VJETOR 2020

## SONILA HOCIA DREJTOR I FINANCËS

U bashkua me Kredo Finance në Gusht 2018 si Drejtor I Financës. Ajo ka mbaruar universitetin për Finance dhe Kontabilitet në universitetin e Tiranës dhe ka eksperiencë të gjerë në finance dhe auditim të brendshëm në industrinë e Mikrofinancës. Para se të punonte në Kredo Finance ajo ka qënë Menaxhere e departamentit të Auditit në NOA sh.a



## SILVANA ZOTO DREJTOR I AUDITIT

U bashkua me Kredo Finance në Dhjetor 2019 si Drejtor I Auditit. Silvana është një Auditor I Brendshëm i Çertifikuar për Menaxhimin e riskut si dhe ka një diploma Master në Financë dhe Kontabilitet.



## REZANA BALLA DREJTOR LIGJOR DHE I PËRPUTHSHMËRISË

U bashkua me Kredo Finance si Drejtor Ligjor dhe I Përputhshmërisë. Ajo ka mbaruar nivelin master në Universitetin juridik të Tiranës. Para se të punonte në Kredo Finance ajo ishte Menaxhere e Departamentit në bankën ICB.



## EFTALI ZIKAJ DREJTOR RISKU

U bashkua me Kredo Finance në Korrik 2019 si Specialiste e Lartë për Raportimet Financiare dhe më pas u ngrit në detyrë si Drejtor Risku. Ajo ka mbaruar për Menaxhim Biznesi në universitetin e Tiranës dhe ka një eksperiencë të gjerë në Kontrollat Financiare dhe raportim. Para se të punonte në Kredo Finance ajo ishte Specialiste Finance në Albania Leasing.



# STRUKTURA ORGANIZATIVE

RAPORTI VJETOR 2020

Kredo Financë shpk ushtron aktivitetin e saj si një shoqëri me nje nivel administrimi. Shoqëria drejtohet nga Drejtori Ekzekutiv i saj, i autorizuar si Administrator i shoqërisë, i cili kryen funksionet sipas përshkrimit përkatës të punës dhe të drejtave të deleguara dhe përcaktuara në statut nga Këshilli i Aksionerëve të Shoqërisë.

Drejtori Ekzekutiv (CEO) ushtron dhe mban përgjegjësi për menaxhimin e tërësishëm të shoqërisë me linjë direkte raportimi në Këshillin e Aksionerëve.

CEO është përfaqësues i autorizuar i shoqërisë në të gjithë veprimtarinë dhe përfaqësinë e kësaj shoqërie me palë të treta dhe Rregullatorin.

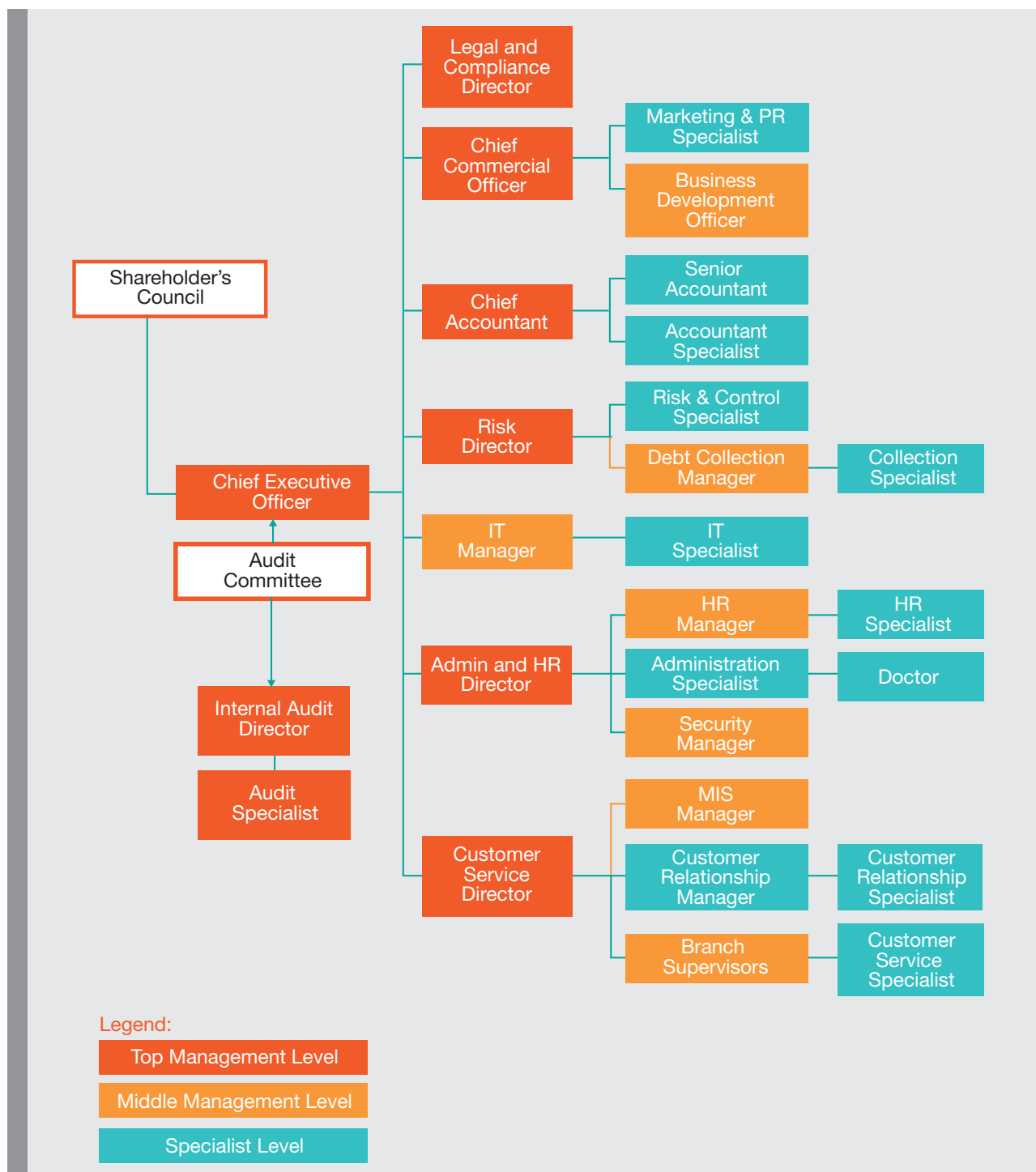
CEO ndërton dhe ekzekuton strategjinë e zhvillimit të biznesit për të siguruar arritjen e Misionit dhe Vizionit të Kredo Financë, për të realizuar objektivat e rëna dakord me Këshillin e Aksionerëve. Më poshtë përshkruhen përgjegjësitë kryesore por të palimituara në to, që CEO ushtron gjatë veprimtarisë së shoqërisë:

Drejtori Ekzekutiv për një menaxhim më të mirë, ndan menaxhimin direkt të Departamenteve me Drejtorin Operacional dhe Drejtorin Komercial.

Më poshtë, përshkruhen Departamentet dhe njësitë me rolet e tyre përkatëse në Kredo Finance.

# STRUKTURA ORGANIZATIVE

RAPORTI VJETOR 2020



# KONTROLLI I BRENDSHËM

RAPORTI VJETOR 2020

Roli i Auditit të brendshëm, niveli i tretë i kontrollit, është i rëndësishëm për të kryer hetime dhe kontrole periodike për degët dhe departamentet e ndryshme të Kredo Financë shpk, në bazë të evidencave aktuale dhe zbatuar kërkesat rregullatore përkatëse, duke pasur si fokus të sigurojë:

- a) përputhshmëri operacionale, në mënyrë që procedurat të respektohen rigorozisht;
- b) vlerësimin e niveleve të rreziqeve që mbartin operacionet;
- c) vlerësimin e mekanizmave të kontrollit të përcaktuar për të siguruar besueshmërinë dhe saktësinë financiare, drejtuese dhe operacionale të kompanisë;
- d) vlerësimin e cilësisë dhe efikasitetit të saj.

Auditi i brendshëm përzgjidhet nga Këshilli i Aksionerëve dhe ka varësi direkte nga ky këshill. Drejtori Ekzekutiv nuk ka asnjë të drejtë administrimi mbi këtë Departament, por është pjesë e Komitetit të Auditit për njohjen e Planit të Punës dhe raporteve përkatëse të përgatitura nga ky departament.

Gjatë vitit 2020, Departamenti ofroi shërbime sigurie në fushat më të rëndësishme të operacioneve si në kredidhënie, mbledhjen e kredive në vonesë, transparencën gjatë ofrimit të produkteve dhe shërbimeve të klientët, rishikim të Politikave dhe Procedurave të sigurisë së informacionit sipas standardit ISO 27001:2013 në bashkëpunim me kompani të jashtme që zotërojnë ekspertizën e duhur në këtë fushë. Cështjet kryesore të identifikuar gjatë këtyre angazhimeve kanë pasur fokus në përmirësimin e efikasitetit dhe efektivitetit të operacioneve të kompanisë për realizimin me sukses të objektivave duke vepruar në përputhje të plotë me kërkesat ligjore dhe rregullative.

Qëllimet kryesore të vitit 2021:

- Realizimi me sukses i planit vjetor të auditimit të brendshëm
- Ofrimi i shërbimeve cilësore dhe objektive të sigurisë dhe këshillimit, duke përmbytur në mënyrën më të mirë të mundshme pritshmëritë e palëve të interesit: Komitetit të Auditimit, Menaxhimit të Lartë, rregullatorëve tanë, kolegëve dhe klientëve të Kredo Financë si dhe publikut të gjerë.

# ADMINISTRIMI I TIK

RAPORTI VJETOR 2020

Kjo njësi ofron mbështetje funksionale për të gjithë Shoqërinë në fushat e mëposhtme: mirëmbajtje të infrastrukturës, sigurisë teknologjike dhe pajisjeve informatike, etj për të siguruar funksionim sa më të mirë të Shoqërisë, por edhe administrim të kostove në mënyrë eficiente.

Gjatë vitit 2020, ky department arriti certifikimin ISO 27001:2013 për Politikat dhe Procedurat e Sigurisë së Informacionit. Platformat kryesore që Kredo Finance ka në përdorim janë:

Platformat kryesore që Kredo Finance përdor për mbarëvajtjen operacionale:

1. ERP Core System
2. Bilanci
3. Sage HR
4. Office 365 (full package)
5. OSS Network (callcenter)
6. Sophos & Bitlocker
7. Power BI
8. VCC (Callcenter)
9. Jira System
10. Asana
11. Zabbix
12. TeamViewer (business)

Qëllimet kryesore të vitit 2021

1. Mirembajtja e Certifikimit ISO 27001 (Faza 3)
2. Implementimi i Callcenter-t (Cloud)
3. Bussiness Continuity Plan (testim i plote, nr 2)
4. Upgrade i Sistemeve dhe Serverave (Kapacitet i plote per te punuar 100 % remotely)

# ADMINISTRATORI I TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT

RAPORTI VJETOR 2020

Siguron menaxhimin e gjithë proceseve lidhur me ndërtimin, monitorimin dhe menaxhimin e sistemeve të sigurisë elektronike dhe fizike; funksionimin e plotë të çdo hardware dhe rrjetit kompjuterik me standartet më të larta. Është autoriteti i parë në administrimin e Infrastrukturës IT, në nivelet e sigurisë së rrjetit kompjuterik dhe shërbimeve të ofruara nga teknologjia e informacionit, duke siguruar qëndrueshmëri, shkëputje minimale dhe siguri në performancën e serverave dhe rrjetit të të gjithë degëve.

## DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT

Ky Departament nëpërmjet disa Njësive siguron që operacionet ditore të Shoqërisë në kuadër të procesit të kredidhënies dhe të shërbimit të klientelës të kryhen në përputhje me politikat e Shoqërisë dhe me efikasitet maksimal duke pasur në fokus klientin, duke siguruar në mënyrë të vazhdueshme përmirësim të proceseve operacionale, për të shmangur çdo rrezik të mundshëm dhe në të njëjtën kohë për të rritur produktivitetin e Shoqërisë.

Qëllimi i këtij Departamenti është ofrimi i shërbimit më cilësor dhe të shpejtë për të gjithë klientët e Kredo.al, të cilët paraqiten në degët tona ose nëpërmjet faqes së web. Nëpërmjet shërbimit sa më cilësor do të arrihen jo vetëm objektivat e shitjes, por gjithashtu edhe kënaqësia e klientit. Departamenti i Cilësisë dhe Shërbimit të Klientit ka si qëllim jo vetëm përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit, por gjithashtu edhe zhvillimin e stafit nëpërmjet ofrimit të trajnimeve të vazhdueshme.

Misioni ynë është të kthejmë kredidhënien në një proces të besueshëm, të sigurtë, të thjeshtë dhe të aksesueshëm nga të gjithë.

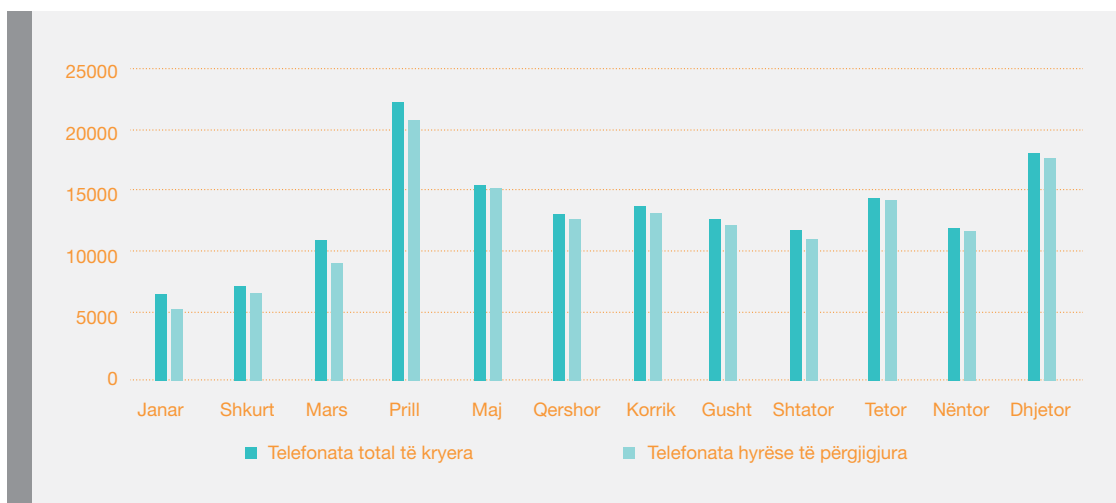
Gjate vitit 2020 ky departament pati një peshë të madhe në informimin e klientëve në kohë reale dhe ka arritur të mbajë të njëjtë cilësi në shërbimin e klientit duke arritur 93% përgjigje në kohë e të gjithë telefonatave hyrëse të klientëve gjatë muajve të pandemisë.

Qëllimet kryesore të vitit 2021

- Instalimi i platformës së re për komunikimin me klientët për të rritur produktivitetin si edhe indikatorët e cilësisë së shërbimit të klientit

# DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT

RAPORTI VJETOR 2020



-Përmirësimi i skripteve të komunikimit me klientët për të vijuar me komunikimin e risive në produkte dhe në shërbime

-Lidhja në kohë reale e platformës së kujdesit të klientit me systemin qendror për të mos patur asnjë vonesë në komunikim dhe aktualizim e të dhënave të klientëve

## DEPARTAMENTI I RISKUT

Ky Departament ka si qëllim identifikimin, vlerësimin, monitorimin, dhe raportimin e risqeve, ndaj të cilave ekspozohet institucioni gjatë implementimit të strategjisë së biznesit, mbështetur në politikat dhe procedurat e menaxhimit të riskut. Fokusi kryesor është:

- Menaxhimi i Par-it dhe NPL- së
- Krijimi dhe zbatimi i strategjive për njësitë e mbledhjes së kredive në vonesë
- Menaxhimi i kontrolleve të brendshme
- Menaxhimi dhe Trajtimi i Ankesave të Klienteve
- Ngritja dhe monitorimi i Rrezikut Operacional
- Analiza dhe raportimi përkatës për rrezikun e Kredisë tek Komiteti i Menaxhimit të riskut

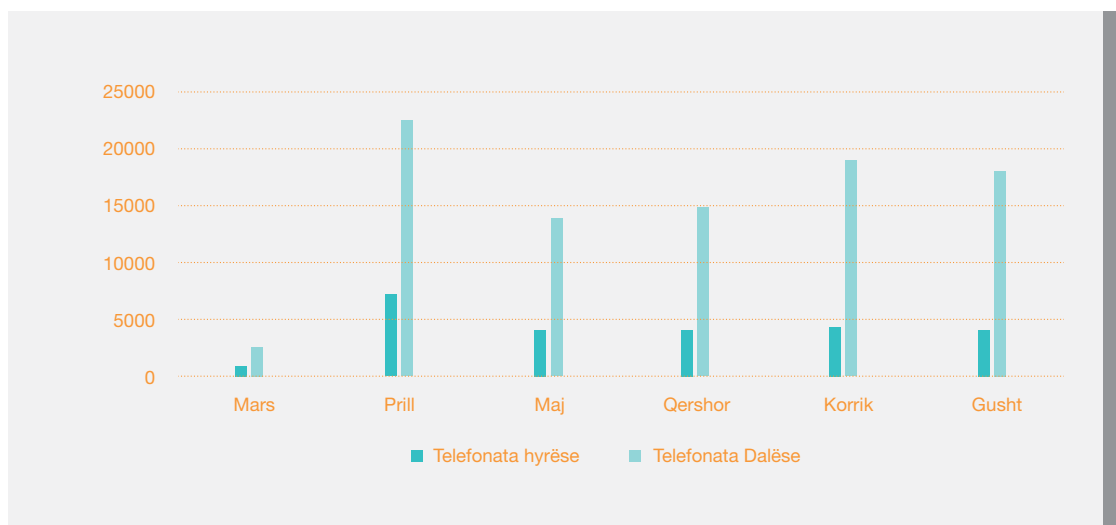


# NJËSIA E Mbledhjes së Kredive në Vonesë

RAPORTI VJETOR 2020

Njësia e Mbledhjes së Kredive në Vonesë ka si qëllim ruajtjen në një nivel të pranueshëm të kredive në vonesë. Kjo njësi sigurohet që kompania të minimizojë humbjen si rrjedhojë e kredive në vonesë duke menaxhuar klientët në vonesë dhe marrëdhënien me kompanitë e treta, që kontraktohen për mbledhjen e kredive në vonesë.

Në vitin 2020 Pergjate Moratoriumit të shpallur nga BOA janë ndihmuar të gjithë klientet që kanë qene ne vonesë duke bere oferta ne lehtesimin e pagesave por edhe ne shtyrje falas per ta deri ne date 01.06.2020. Klientet që kanë përfituar nga kjo fushatë janë rreth 23,841 kliente. Ne tremujorin ne vijim nga muaji Qershor – Gusht 2020 ka pasur fushata faljesh penalitetesh-komisione por edhe interesash. Ka rifilluar procesi I ristrukturimeve pas moratoriumit të shpallur nga BOA per vitin 2020 – Dhe rreth 768 kliente kanë përfituar nga lehtësimi I raportimit pergjate 2020. Eshte procesuar nje numer telefonatash per kerkese informacioni por edhe per detaje rreth kredise se tyre per periudhen Mars-Gusht 2020 dhe është arritur.



## Qëllimet kryesore të vitit 2021

- Ulja e kredive ne vonesë ne normen e perpara pandemise
- Rritja e edukimit te klienteve
- Ulja e kostove te manaxhimit te kredive ne vonesë dhe rritja e eficences
- Rritja e eficences se kompanive partnere që kemi bashkepunim ne mbledhjen e kredive ne vonesë

# DEPARTAMENTI KOMERCIAL

RAPORTI VJETOR 2020

Zhvillimi I Biznesit identifikon mundësi të reja biznesi, krijon dhe implementon produkte të reja dhe njëkohësisht përmirëson të gjitha proceset dhe programet ekzistuese të kompanisë. Të gjitha përpjekjet e këtij departamenti shkojnë në linjë me qëllimet e vendosura nga kompania për të arritur nivelin e dëshiruar të shitjeve. Ky departament nxit rritjen e shitjes duke identifikuar tregje të reja ose pjesë të pashfrytëzuara të tregut aktual, duke ndikuar direkt në rritjen e prezencës së kompanisë në treg.

Qëllimet kryesore të vitit 2021:

1. Zhvillimi I rrjetit alternativ të prezencës fizike nëpërmjet krijimit të rrjetit të Agjencive të Kredo Finance
2. Rivitalizimin e rrjetit të Agjentëve si mjet alternativ shitjeve
3. Krijimi i një sistemi pikëzimi për klientët e Kredo Finance për të krijuar produkte të personalizuara për ta në bazë të jetëgjatësisë së tyre me këtë institucion

Marketing dhe PR ka si qëllim të rrisë shitjet e kompanisë nëpërmjet fushatave dhe aktiviteteve të tjera Marketing. Ndhmon kompaninë në kuptimin më të mirë të kërkesave të klientëve, të njohshmërisë së kompanisë në treg si dhe ndërtimin e fushatave marketing në mënyrë periodike. Gjithashtu është departamenti, i cili ka si qëllim mbarëvajtjen e marrëdhënieve me institucione të treta me ndikim në këtë industri, për të qënë lider në industrinë e kredive të pasiguruara, jo vetëm në dhënien e shërbimit më të shpejtë, por edhe si aktor i rëndësishëm në rritjen e nivelit të edukimit financiar në Shqipëri për të ndërgjegjësuar klientin për procesin e marrjes së përgjegjeshme të kredisë. Do të ndihmojë dhe influencojë gjithashtu në krijimin e të gjithave eventeve dhe materialeve komunikuese për të gjitha qëllimet e kompanisë.

Gjatë vitit 2020 Kredo Finance arriti të mbante të njëjtin nivel njohshmërie në treg me vitin 2019 pavarësisht situatës së vështirë. Kjo u arrit në një kohë të vështirë dhe të pashoqe me situatën tjetër. Kredo Finance arriti të komunikonte në mënyrë të menjëhershme dhe të saktë të gjitha ndryshimet e ndodhura në mënyrën dhe kohën e dhënies së kredisë. Kanalet e komunikimit ishin në çdo moment të përditësuara me informacionet më të fundit në ndihmë të klientëve.

Kredo Finance krijoi një strategji të veçantë për Edukimin Financiar dhe tutoriale për përdorimin e mjeteve të pagesave online në ndihmë të klientëve dhe arriti që të ofronte ndihmë në kohë reale për të gjithë klientët e saj.

Qëllimet kryesore të vitit 2021

1. Rritja e njohshmërisë së Kredo Finance si kompania e parë në mendjen e klientëve për kreditë e vogla të shpejta dhe një markë e besuar dhe e investuar në komunitet me fokus të veçantë në rritjen e nivelit të Edukimit Financiar
2. Krijimi I fushatave publicitare gjithëpërfshirëse duke rritur ekspozimin e markës në treg si nëpërmjet kanaleve tradicionale ashtu edhe ato online.
3. Rritja e qëndrimit pozitiv ndaj markës duke ndikuar dhe në opinionin që klientët kanë për tregun e mikrofinancave

# DEPARTAMENTI I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE

RAPORTI VJETOR 2020

Departamenti i Administratës ka për qëllim që të sigurojë zbatimin rigoroz sa i përket procedurave të menaxhimit të Burimeve Njerëzore konform dispozitave të Kodit të Punës së Republikës së Shqipërisë si dhe akteve normative të dala për ndjekje dhe zbatim, duke garantuar njëkohësisht transparencën në përzgjedhjen e stafit të punonjësve.

Menaxhim të kapaciteteve njerëzore konform politikës institucionale, me qëllim rritjen e standarteve të kompanisë. Respektim të normave të parashikuara në kontratat e punës në cilësinë e punëdhënësit si dhe menaxhim të aspektit administrativ, në mënyrë që Institucioni të ketë të garantuara ruajtjen e aseteve të tij, si dhe plotësimin e nevojave ditore të tij dhe të të gjitha degëve që ka në varësi.

Gjatë vitin 2020, edhe pse një vit i vështirë për këtë departament, mund të themi me bindje se ishte një vit i suksesshëm për një menaxhim korrekt dhe absolutisht profesional. Në vitin 2020 kemi patur 170 largime dhe 34 rekrutime. Te gjithë te larguarit ne periudhen e pandemise (Maj 2020 largohen 130 staf), u mbuluan me te gjitha pagesat dhe detyrimet qe Kreda kishte ndaj tyre, per t'i rikthyer me pas 34 prej tyre ne Korrik te po ketij viti 2020.

Viti 2020 pati rezultate të mira dhe përsa i përket vlerësimit të performances së stafit, ku nuk vlerësohen vetëm arritjet teknike por edhe ato ndërpersonale dhe profesionale.

Në këtë vlerësim 126 Punonjes moren pjese ne Vleresimin Vjetor 2020 ku 5% e stafit jane vleresuar me Performancë Ekselente, 79% e stafit jane vleresuar me noten 3-4 dhe 16% e stafit jane vleresuar me performance te ulet. Për stafin me performancë të ulët është zhvilluar një plan trajnimi dhe zhvillimi i veçantë për të arritur gjatë vitit 2021 një performance më të lartë të këtyre punonjësve.

Qëllimet kryesore të vitit 2021

- Tërheqja e talenteve më të mira në treg nëpërmjet një shërbimi superior profesional të procesit të rekrutimit
- Përdorimi dhe zhvillimi i potencialit, motivimit dhe kënaqësisë të stafit ekzistues
- Kreda Finance të jetë zgjedhja e parë për punësim

# DEPARTAMENTI I FINANCËS

RAPORTI VJETOR 2020

Departamenti i Financës ka si qëllim përgatitjen e raporteve financiare të cilat ndihmojnë drejtuesit e shoqërisë në vendimmarrjen e kompanisë, si dhe grupin ku bën pjesë dhe palët e treta. Ky Departament siguron që kompania është në përputhshmëri me kërkesat ligjore dhe rregulloret. Departamenti i Financës administron kontabilitetin e kompanisë në përputhje me standardet lokale dhe ndërkombëtare.

Departamenti i Financës kryen funksionet administrative për punëmarrësit; raportim të deklarimeve, përpunim të pagave dhe shpërblimeve, dhe pagesat përkatëse të kontributeve.

Kredo Finance ka treguar stabilitet në mbajtjen në nivele të qendrueshme të parametrave të financiare.

Sa i përket kërkesave të rregullatorit, Kredo Finance vazhdon të jetë në përputhshmëri me rregulloret e aprovuara dhe treguesit kryesore të aktivitetit të biznesit.

Qëllimet kryesore të vitit 2021

- Sigurimi i fondeve më të lira që përkthehen në kosto më të ulët për klientët
- Menaxhimi dhe efica e kostove operacionale për të arritur buxhetet e ndërtuara

# TË DHËNA FINANCIARE VITI 2020

RAPORTI VJETOR 2020

## KAPITALI AKSIONAR

Kompania menaxhon kapitalin e saj për të siguruar që Kompania do të jetë në gjendje të vazhdojë të maksimizojë kthimin tek palët e interesuara përmes optimizimit të bilancit të borxhit dhe kapitalit. Struktura e kapitalit të Kompanisë përbëhet nga borxhi, i cili përfshin huazimet, mjetet monetare dhe ekuivalente të mjeteve monetare dhe kapitalin që u ngarkohet mbajtësve të kapitalit.

Sipas kërkesave aktuale për kapitalin të përcaktuara nga Banka e Shqipërisë, Kompania duhet të mbajë një kapital rregullator mbi nivelin minimal të parashikuar. Bazuar në informacionin e dhënë, shuma e kapitalit është 674,285 mijë lekë deri më 31 dhjetor 2020 (2019: 322,974 mijë lekë).

Të dhënat e raportuara më 31 dhjetor 2020 pasqyrojnë efektin e moratoriumit 3 mujor të miratuar nga Banka e Shqipërisë gjatë muajit Marsi deri në Maj të vitit 2020 për pandeminë Covid 19.

Kapitali i paguar i Kompanisë më 31 Dhjetor 2020 arrin në 508,936,362 lekë.

# TË DHËNA FINANCIARE VITI 2020

RAPORTI VJETOR 2020

## CILËSIA E PORTOFOLIT

Tabelat e mëposhtme paraqesin ndryshimet në shtesat e humbjes së kredisë dhe vlerën e mbartur bruto të kredisë dhe paradhënies ndaj klientëve të bartura me kosto të amortizuar ndërmjet fillimit dhe fundit të raportimit dhe periudhave krahasuese.

Gjatë moratoriumit të Covid 19, Banka e Shqipërisë aprovoi dhënien e shtyrjeve pa kosto shtesë të pagesave për klientët e financuar nga Institucionet Financiare Jo-Banka, për periudhën Mars – Maj 2020.

Në tabelat e mëposhtme jepen përmbledhjet e situatës së kredisë të shtyra në datë 31 Dhjetor 2020:

## HUATË DHE PARADHËNIET NDAJ KLIENTËVE (VAZHDIM)

31 December 2020									
Kreditë performuese				Kreditë me probleme			Totali i kredisë të shtyra	Norma e kredisë të shtyra	
Kreditë e dhëna klientëve	Balanca e kredisë	Modifikimi i kontratës	Rifinancime	Totali i kredisë performuese	Modifikimi i kontratës	Rifinancime			Totali i kredisë me probleme
Kredi konsumatore	1,654,377	289,157		289,157	379,385		379,385	668,543	40%
<b>Totali</b>	<b>1,654,377</b>	<b>289,157</b>		<b>289,157</b>	<b>379,385</b>		<b>379,385</b>	<b>668,543</b>	<b>40%</b>

# TË DHËNA FINANCIARE VITI 2020

RAPORTI VJETOR 2020

31 December 2020

Kreditë e dhëna klientëve	Vlera bruto kontabël				Zhvlerësimi i kredisë			
	Niveli 1	Niveli 2	Niveli 3	Totali	Niveli 1	Niveli 2	Niveli 3	Totali
Kredi Konsumatore	235,078	54,079	379,385	668,543	(38,275)	(40,231)	(298,410)	(376,917)
Totali	235,078	54,079	379,385	668,543	(38,275)	(40,231)	(298,410)	(376,917)

Ne mbyllje të vitit 2019, Kompania nuk ka kredi të ristrukturuara.

***Kredo.al***

RAPORTI  
VJETOR  
2020

KREDO FINANCE sh.p.k

RR. MUHAMET GJOLLESHA,  
TIRANA RING BUSINESS CENTER,  
TIRANË, SHQIPËRI