

RAPORTI VJETOR



Kredo.al

MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM	4
PËRSHKRIMI I KOMPANISË	6
MISIONI	7
VIZIONI	7
REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2023. ARRITJA E OBJEKTIVAVE	8
PLANET E SË ARDHMES	11
RRITJA E NJOHSHMËRISË SË MARKËS KREDO.AL	12
KONTRIBUTI NË SHOQËRI DHE INVESTIMI NË KOMUNITETE	14
TRAJNIMI DHE MOTIVIMI I STAFIT	17
PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROCES DHE EDUKIMI FINANCIAR	22
PROCESI I REKRUTIMIT DHE AKTIVITET KRYESORE TË BURIMEVE NJERËZORE	24
STRUKTURAT MENAXHERIALE	28
MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCE	29
STRUKTURA ORGANIZATIVE	32
KONTROLLI I BRENDSHËM	33
DEPARTAMENTI LIGJOR	34
DEPARTAMENTI I PËRPUTHSHMËRISË	35
ADMINISTRIMI I TIK	36
MENAXHERI TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT	37
DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT	38
DEPARTAMENTI I RISKUT	41
DEPARTAMENTI I MBLEDHJES SË KREDIVE ME VONESË	42
DEPARTAMENTI KOMERCIAL	43
DEPARTAMENTI I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE	44
DEPARTAMENTI I FINANCËS	45

MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM

ARLINDA MUJA



Të nderuar lexues,

Ndërsa reflektoj për vitin e kaluar, jam e emocionuar të ndaj arritjet e jashtëzakonshme që na kanë çuar në lartësi të reja, duke tejkaluar edhe pritshmëritë tona më ambicioze.

Së pari dhe më kryesorja, kam kënaqësinë të njoftoj se kompania jonë jo vetëm që ka përmbushur, por edhe tejkaluar objektivat e shitjeve që i kemi vendosur vetes. Kjo performancë e jashtëzakonshme është një dëshmi e punës së palodhur, përkushtimit dhe vizionit strategjik të të gjithë ekipit tonë. Përballë sfidave dhe pasigurive ekonomike, ne jo vetëm që e kemi përballuar stuhinë, por jemi shfaqur më të fortë, duke demonstruar qëndrueshmërinë dhe përkushtimin tonë ndaj përfshirjes financiare.

Disa nga rezultatet kryesore të suksesit tonë gjatë 2023 i gjeni si më poshtë

- 168 000 aplikime
- 124 000 Kredi të dhëna
- 83% klient të përsëritur
- 52 milion Eur

Një nga gurët themelorë të suksesit tonë ka qenë përkushtimi ynë i palëkundur ndaj vlerave që udhëheqin veprimet dhe vendimet tona. Punonjësit tanë, shtylla kurrizore e organizatës sonë, i kanë mbështetur vazhdimisht këto vlera, duke nxitur një kulturë në vendin e punës që jo vetëm është e favorshme për suksesin, por gjithashtu ka rrënjë në integritet, ndjeshmëri dhe bashkëpunim. Jam krenare që drejtoj një ekip që e kupton rëndësinë e këtyre vlerave dhe i përfshin ato në punën e tyre të përditshme, duke nxitur përfundimisht suksesin tonë kolektiv.

Përveç tejkallimit të objektivave tona të shitjeve, ne kemi pasur prioritet edhe rritjen e cilësisë së shërbimeve tona. Ne besojmë se sukcesi i vërtetë nuk matet vetëm në numra, por në ndikimin pozitiv që ne bëjmë në jetën e klientëve tanë. Për këtë qëllim, ne kemi krijuar hapësira që klientët tanë të shprehin shqetësimet dhe komentet e tyre. Ky angazhim për komunikim të hapur jo vetëm që ka forcuar marrëdhëniet tona me klientët, por gjithashtu na ka lejuar të përshtatim shërbimet tona për të përmbushur më mirë nevojat e tyre.

Cilësia e shërbimit nuk është vetëm një qëllim për ne; është një mënyrë ekzistence. Përkushtimi ynë ndaj përsosmërisë është reflektuar në reagimet pozitive që kemi marrë nga klientët tanë. Kënaqësia e tyre është një dëshmi e përkushtimit tonë për të ofruar jo vetëm shërbime financiare, por një përvojë gjithëpërfshirëse dhe mbështetëse që fuqizon individët dhe komunitetet. Për më tepër, jam e lumtur të ndaj se kemi krijuar partneritete të reja dhe domethënëse gjatë gjithë vitit. Këto bashkëpunime kanë zgjeruar fushën tona të veprimit, duke na lejuar t'u shërbejmë më shumë individëve dhe komuniteteve në nevojë. Duke punuar krah për krah me organizata me të njëjtin mendim, ne po ndërtojmë një rrjet që përforcon ndikimin tonë dhe krijon një efekt të valëzuar të ndryshimit pozitiv.

Një nga projektet të cilat do të me mbetet në mend gjatë, është shkolla verore e organizuar në Bajram Curri me punë vullnetare nga të rinjtë e të rejat e kësaj zone. Projekti është në vitin e tij të katërt dhe vazhdon të drejtohet me shumë angazhim dhe seriozitet nga vullnetarë të Trupat e Paqes të cilët kanë një dashuri të veçantë për këtë zonë dhe të rinjtë e saj. E megjithatë ky ishte vetëm njëri nga projektet e mbështetur gjatë vitit 2023 dhe për të tjerët do të keni mundësi të lexoni në seksionin e dedikuar.

- 42 Kuti në ndihmë të fëmijëve në nevojë
- 6 projekte të suportuara me Partners Albania
- 75 fëmijë në shkollë verore
- 50 mijë hapa për fëmijët e fshatit SOS

Në përfundim, dua të shpreh mirënjohjen time për secilin anëtar të ekipit tonë, klientët tanë dhe partnerët tanë për mbështetjen dhe përkushtimin e tyre të palëkundur. Ndërsa festojmë sukseset e vitit të kaluar, le të presim gjithashtu me padurim mundësitë dhe sfidat që na presin. Me vlerat tona të përbashkëta, përkushtimin për përsosmëri dhe shpirtin bashkëpunues, kam besim se ne do të vazhdojmë të hapim rrugë të reja dhe të bëjmë një ndryshim të qëndrueshëm në jetën e atyre që u shërbejmë.

Faleminderit për besimin dhe mbështetjen tuaj.

Sinqerisht,

Arlinda Muja
Drejtor i Përgjithshëm

PËRSHKRIMI I KOMPANISË

Shoqëria Kredo Finance 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 afat-mesme. Nga një studim i gjerë dhe i kujdesshëm 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 2 kompani. Eksperienca jonë në tregje të tjera të ngjashme, në kuadër të stadiit 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 Finance 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
- Proces aplikimi plotësisht online
- Seksion edukimi financiar online (blog) për klientin
- 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 Finance shpk konsistojnë në kredi konsumatore deri në 48 muaj dhe 200,000 mijë lekë dhe kredi biznesi deri në 48 muaj dhe 500,000 mijë lekë për të përmbushur çdo nevojë.

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

Në 2023 Kredo Finance hodhi dy hapa shumë të mëdhenj në lidhje me zgjerimin e aktivitetit të saj. Hapi i parë ishte zgjerimi i bashkëpunimit me Easy Pay duke bërë tashmë të mundur dhe aplikimin për kredi nëpërmjet pikave të këtij institucioni financiar. Hapi i dytë ishte vendosja e një sistemi më të avancuar të njohshmërisë së klientit për aplikimet e ardhura online, të cilat tashmë do të mundësojnë dhe firmosjen elektronike të kontratës së kredisë. Kjo e bën tashmë Kredo Finance kompaninë e parë në treg e cila ofron 100% kredinë online sipas të gjitha standarteve të kërkuara.

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

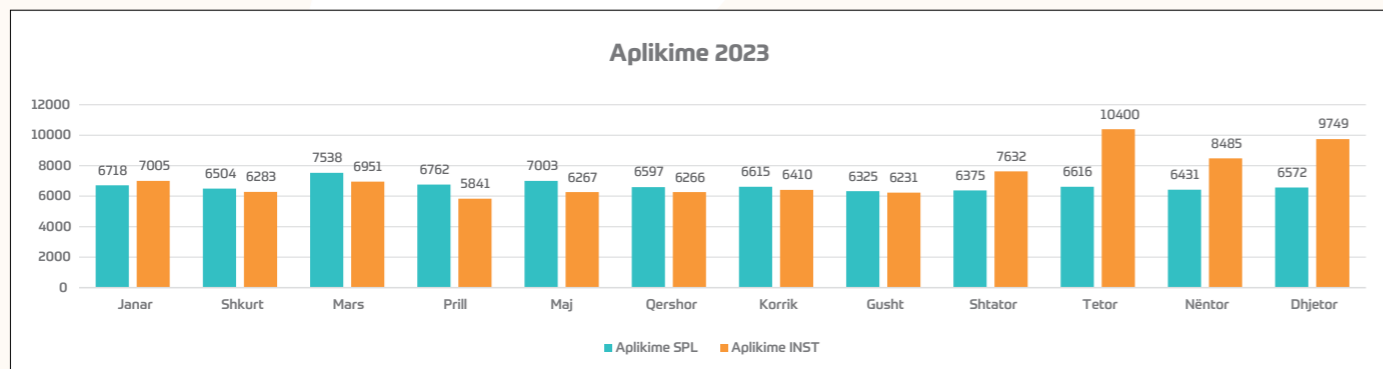
MISIONI

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

VIZIONI

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

REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2023. ARRITJA E OBJEKTIVAVE.

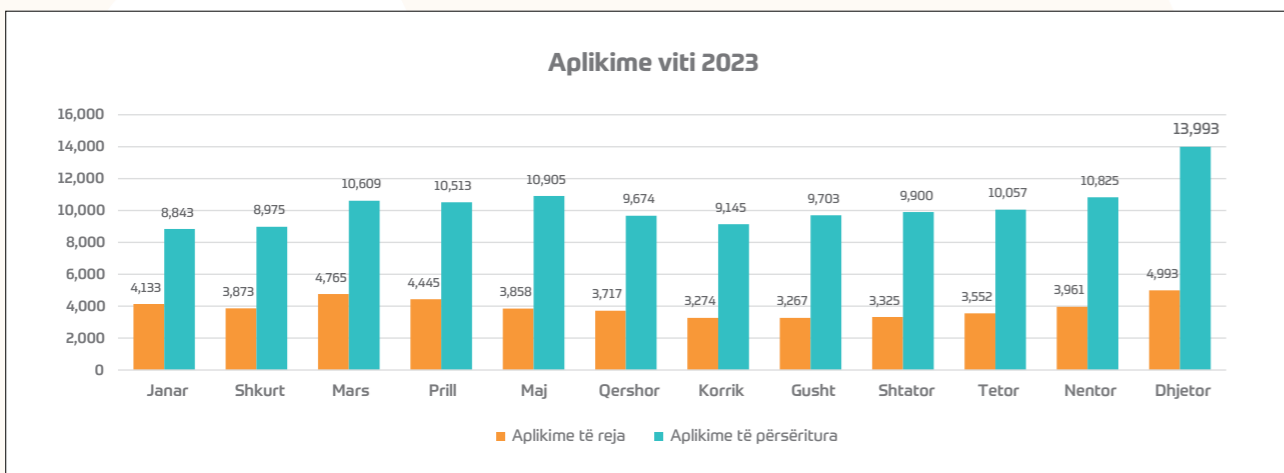


Viti 2023 nisi si një vit premtues, dhe në fakt pavarësisht se muaji Prill e lëkundti pak besimin për vazhdimësinë e vitit, më pas puna e palodhur e të gjithë punonjësve u shpërblye me një vazhdimësi të palëkundur dhe në rritje për muajt në vijim.

Siç shihet qartë edhe nga grafiku, ky vit solli një trend më të njohur të dinamikës ekonomike. Duke mbajtur në të njëjtat nivele aplikimet në total përgjatë gjithë pjesës së parë të vitit. Vetëm në muajin Shtator shohim një fillim të një gritje, e cila kulmoi në tetor të 2023. Peshën kryesore të kësaj rritjeje e mbajti produkti i Kredisë me këste, duke

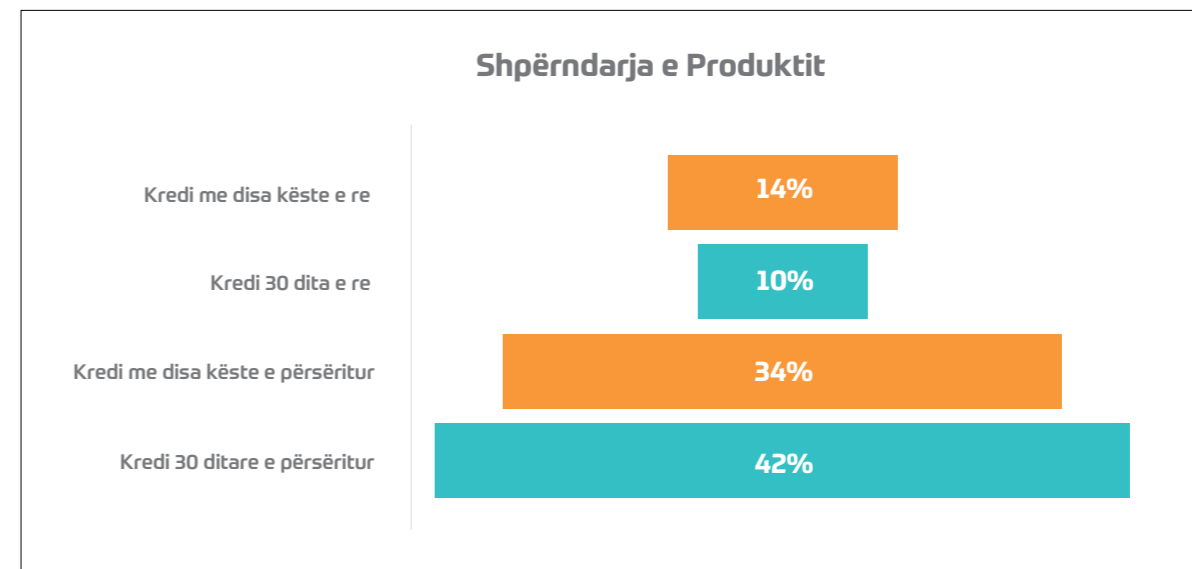
na treguar edhe një herë rëndësinë që ka për individin një ndarje e shpenzimeve në kohë. Muaji Dhjetor dëshmon një rritje marramendëse si në numër aplikimesh ashtu dhe në kredi të disbursuara.

Janë disa faktorë që sollën këtë stabilitet dhe rritje në vitin 2023. Kredo Finance gjatë vitit 2023 ka qëndruar besnike me strategjinë e saj për të ofruar produkte me ulje tek konsumatorët besnik, por gjithashtu si edhe çdo vit tjetër ka ndihmuar të gjithë klientët e rinj duke vazhduar së ofruari në treg ofertën e saj fantastike – KREDIA E PARË FALAS!



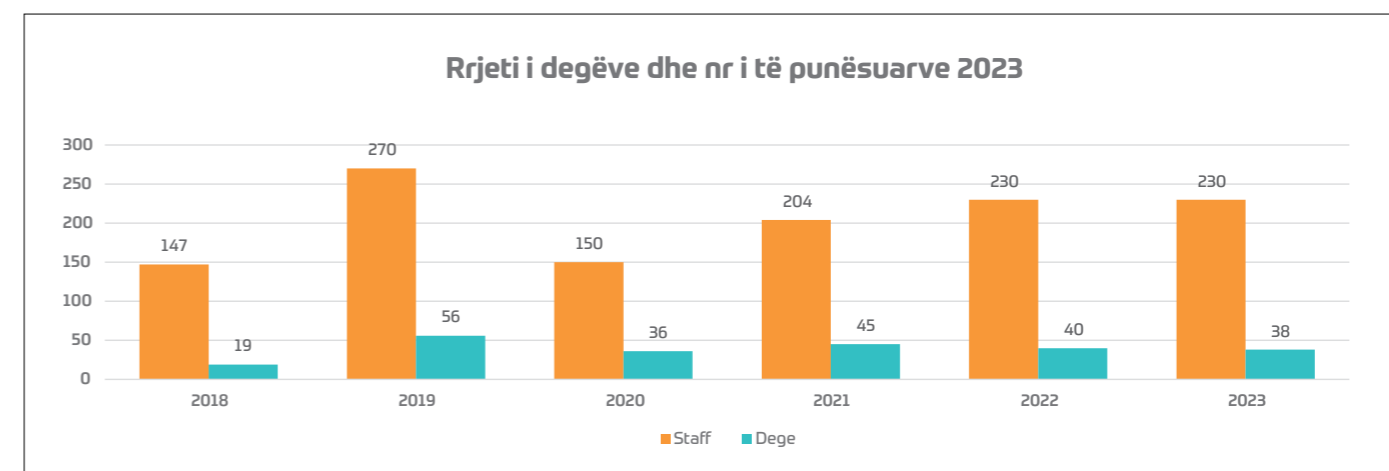
Shëndeti i një kompanie duket qartë nga niveli i klientëve të përsëritur që kjo kompani arrin të mbajë. Ashtu siç duket dhe qartazi nga grafiku më sipër, Kredo Finance mbështetet fortë tek klientët e përsëritur. Në grafikun më

sipër shohim se portofoli i Kredo Finance për vitin 2023 përbëhet më së shumti, 76% nga Kredi të përsëritura, dhe vetëm 24% nga kredi të cilat gjenerohen nga klientë të rinj për Kredo Finance.



Në krahasim me vitin e kaluar, kemi një balancim midis klientëve të përsëritur të cilët zgjedhin kredinë me një këst dhe kredinë me disa këste, me një fitore të kredisë

30 ditore të përsëritur kryesisht sepse dhe ofertat për klientët besnik kanë qenë të fokusuar në këtë drejtim.



Kredo Finance në mënyrë që të rrisi cilësinë e shërbimit të saj ka investuar tej mase tek automatizimi i proceseve dhe përmirësimi i të gjitha hallkave ndërlidhëse midis punonjësve të saj. Gjatë vitit 2023 shohim se kemi një stabilitet në numrin e stafit në krahasim me 2022, gjë që

tregon për besnikërinë e stafit ndaj institucionit. Në fund të vitit 2023 Kredo Finance shënon 230 punonjës të cilët drejtojnë dhe ndjekin punën për të shërbyer të gjithë klientët e saj në 38 degë.



Kredo Finance e ka shtyrë edhe më tej premtimin e saj për të qënë 30 minuta larg çdo individ duke krijuar një tjetër partneritet strategjik me Easy Pay ku klientët i gjithë procesi i kredimarrjes dhe shërbimet e tjera të cilat mund të merren në degët e Kredo Finance, mund të kryen edhe në të gjitha pikat e Easy Pay. Ky partneritet e ka zgjeruar prezencën fizike të Kredo Finance dhe shërbimeve të ofruara prej saj me 300 pika të tjera ku klientët e saj mund të aplikojnë, marrin kredinë ose të kryejnë pagesat e kësteve. Gjithashtu, ka rezultuar në tejkalimin e premtimit prej 30 minutash dhe tashmë çdo individ mund të përfitojë shërbimet e Kredo Finance jo më se 5 minuta larg vendit ku ai ndodhet. Mjafton të shohësh logon e Kredo.al dhe mund të marrësh çdo shërbim të ofruar.

Nuk mund të quhesh Fintech nëse nuk sjell produkte ose procese të reja në treg! Gjithmonë në krye të zhvillimit teknologjik Kredo Finance gjatë vitit 2023 përfundoi negociatat me kompaninë Evrotrust!

Një nga avantazhet kyçe të Kredo.al është partneriteti me EvroTrust, një kompani lider në sigurinë dixhitale. Përmes EvroTrust, Kredo.al mundëson një proces të identifikimit 100% online, duke përfshirë verifikimin e dokumentit të identifikimit, identifikimin biometrik dhe firmosjen dixhitale për klientin.

Verifikimi i Dokumentit të Identifikimit: Për të garantuar sigurinë dhe ligjshmërinë, EvroTrust mundëson një verifikim të saktë të dokumentit të identifikimit të klientit. Ky proces siguron që të dhënat janë valide dhe që klienti është i përshtatshëm për kredi.

Identifikimi Biometrik: Përmes një teknologjie të avancuar, klientët mund të bëjnë identifikimin me fytyrë pa nevojën për një vizitë fizike në degë. Ky proces shton një element të konsiderueshëm sigurie.

Firmosja Dixhitale: EvroTrust ofron mundësinë e firmosjes dixhitale, e njohur ligjerisht, duke garantuar validitetin e aplikimit dhe dokumentacionit. Kjo jo vetëm shpejton procesin, por siguron që çdo transakcion është ligjor dhe i pranuar nga palët kompetente.

Hedhja në treg e kësaj risie do të jetë në fillim të vitit 2024.

PLANET E SË ARDHMES

Viti 2023 ishte një vit forcimi! Marka e Kredo Finance arriti që të njihej nga 75% e të intervistuarve! Kjo na bën krenarë dhe të sigurtë se dhe viti që na pret do të jete një vit suksesi absolut!

Planet tona janë afatgjata dhe ambicioze.

Kredo Finance planifikon të vazhdojë zhvillimin e saj në shumë fronte dhe kontributin e mëtejshëm në ekonominë e vendit, duke u përqëndruar tek shtresat e shoqërisë që kanë më shumë nevojë për financim. Si rrjedhojë, ne krijojmë mundësi financiare për individë të cilët nuk shërbehen nga institucione të tjera financiare, si edhe një edukim financiar të këtyre shtresave, gjë që përveç zhvillimit individual, sjell një zhvillim të këtij sektori.

Gjatë vitit 2024 do të krijojmë më shumë hapësira takimi me aktorët kyç të industrisë për të rritur njohshmërinë e rëndësisë dhe rolit që industria e mikrofinancimit sjell në Shqipëri dhe në rajon.

Transformimi dixhital është një nga pikat më të forta të kompanisë.

Të qenit fintech nuk do të thotë vetëm të krijosh kushtet e duhuara për klientët. Të qenurit fintech është një filozofi e të bërit biznes që faciliton operacionet e të gjitha strukturave përbërëse të një kompanie.

Përdorimi efektiv i teknologjisë është parësor për menaxhimin e operacioneve të përditshme. Për punonjësit dhe partnerët e një kompanie financiare fintech, përqafimi dhe shfrytëzimi i teknologjisë ofron përfitime të shumta që nxisin efikasitetin operacional, bashkëpunimin e zgjeruar dhe suksesin e përgjithshëm të biznesit.

Një aspekt thelbësor është automatizimi i detyrave rutinë. Teknologjia mundëson thjeshtimin e proceseve të përsëritura, të tilla si futja e të dhënave, monitorimi i transakcioneve dhe raportimi. Kjo jo vetëm që kursen kohë, por gjithashtu minimizon rrezikun e gabimit njerëzor, duke siguruar saktësi dhe besueshmëri në operacionet financiare. Punonjësit mund të fokusohen në detyra më strategjike dhe me vlerë të shtuar, duke nxitur një kulturë inovacioni dhe përmirësimi të vazhdueshëm.

Komunikimi dhe bashkëpunimi gjithashtu përmirësohen shumë përmes teknologjisë. Me integrimin e mjeteve të komunikimit dixhital, punonjësit dhe partnerët mund të

ndërveprojnë pa probleme dhe të ndajnë informacione në kohë reale. Kjo lehtëson proceset më të shpejta të vendimmarrjes, rrit punën në grup dhe promovon një mjedis bashkëpunues. Qasja e menjëhershme në të dhënat dhe analizat përkatëse i fuqizon punonjësit të marrin vendime të informuara, duke nxitur suksesin e kompanisë në një treg që ndryshon vazhdimisht.

Për më tepër, teknologjia luan një rol kryesor në sigurimin e përputhshmërisë dhe sigurisë brenda industrisë fintech. Sistemet e automatizuara mund të monitorojnë transakcionet për aktivitete të mundshme mashtruese, duke siguruar përputhshmërinë rregullatore dhe duke ruajtur informacionin e ndjeshëm financiar. Kjo jo vetëm që mbron kompaninë dhe partnerët e saj, por gjithashtu nxit besimin midis klientëve, investitorëve dhe palëve të interesuara.

Trajnime të vazhdueshme për rritjen ndërpersonale dhe profesionale të stafit

Gjatë vitit 2023 Kredo Finance rriti kapacitetet e punonjësve nëpërmjet trajnimeve, përmirësimeve individuale, si profesionale ashtu dhe ndërpersonale. Një qasje e tillë na ka bërë një nga kompanitë më të preferuara në tregun e punës dhe ka pasur impakt direkt në rezultatet dhe suksesin e kompanisë.

Trajnimi i vazhdueshëm dhe motivimi i stafit nëpërmjet përvetësimit të njohurive janë komponentë integrale të një vendi pune gjithmonë në rritje dhe dinamik. Programet e rregullta të trajnimit jo vetëm që kanë përmirësuar aftësinë e të punuarit në grup të punonjësve, por gjithashtu i kanë paisur ata me aftësi extra për të qenë të aftë të përballojnë çdo sfidë.

Njohuria është një motivues i fuqishëm. Kur punonjësit ndihen të mbështetur në zhvillimin e tyre profesional, ata janë më të angazhuar dhe të përkushtuar ndaj roleve të tyre. Mundësitë e trajnimit sinjalizojnë për stafin se kompania vlerëson rritjen e tyre dhe është investuar në suksesin e tyre. Kjo, nga ana tjetër, ka nxitur një kulturë pozitive të punës, ku individët janë të motivuar për të kontribuar maksimalisht, duke e ditur se aftësitë e tyre përmirësohen dhe vlerësohen vazhdimisht.

Gjatë vitit 2023 janë dhënë gjithsej 75 trajnime të cilat në total kane patur 2176 pjesmarrës, me një mesatare prej 10 trajnimesh për punonjës.

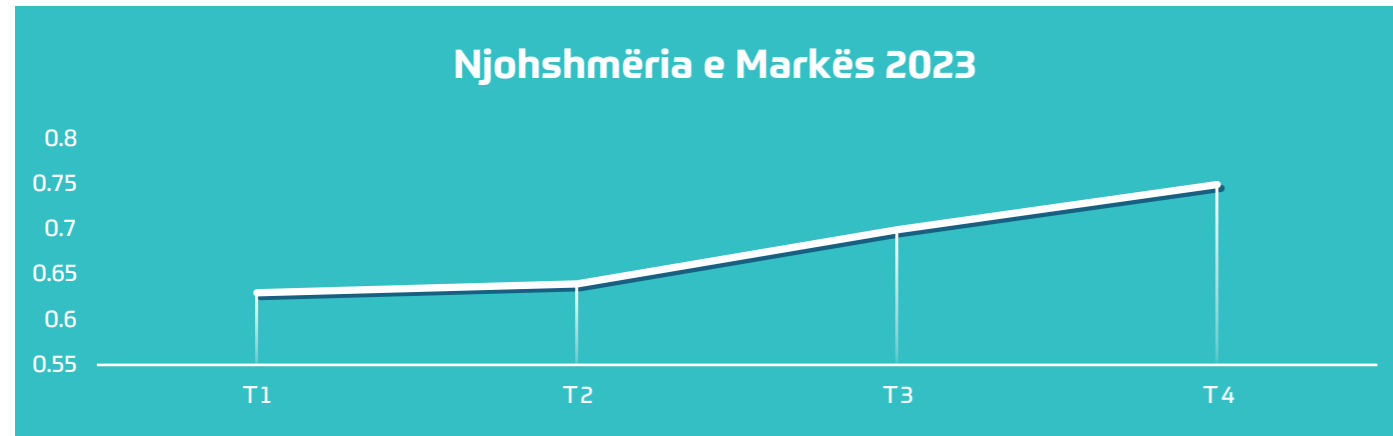


RRITJA E NJOHSHMËRISË SË MARKËS KREDO.AL

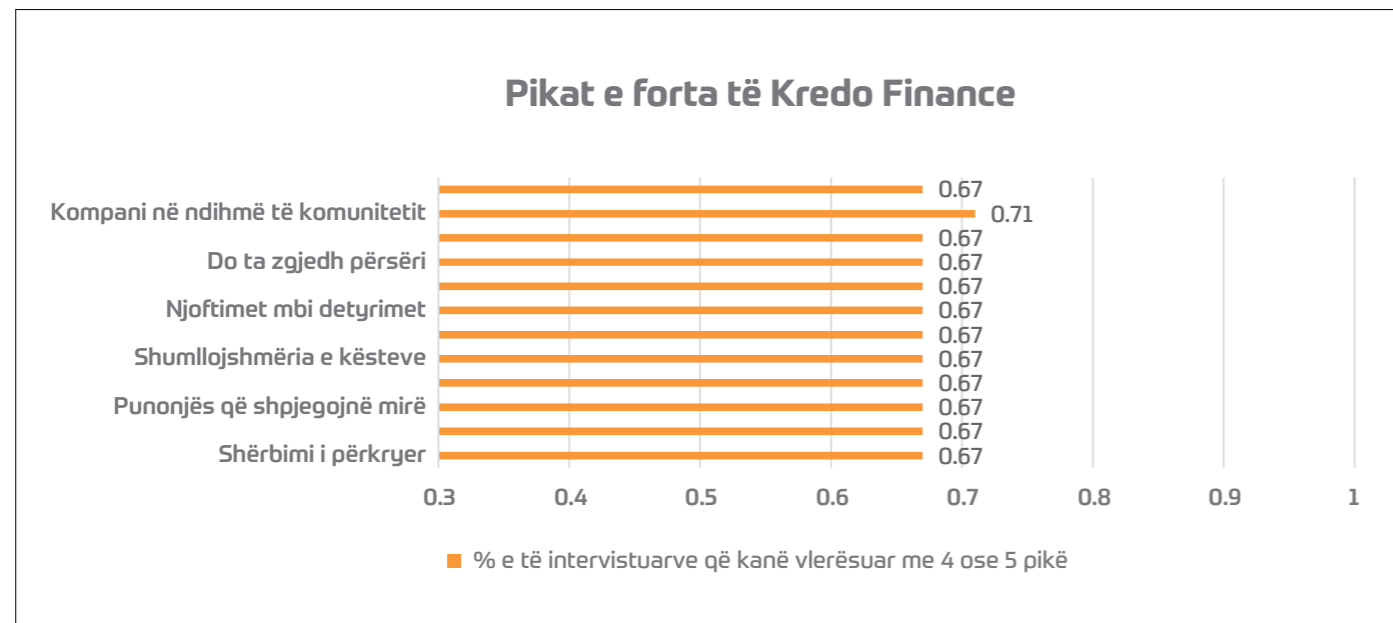
Që prej fillimit të saj Kredo Finance i ka dhënë rëndësi të veçantë imazhit të saj si markë e besueshme dhe që njihet nga të gjithë klientët e saj si institucioni financiar mikrokredidhënës me shërbimin më të mirë dhe më të shpejtë në treg. Pikërisht, për këtë arsye Kredo Finance kryen studime tregu tremujore të cilat e lejojnë atë të monitorojë nivelin e njohshmërisë në treg, nivelin e rekomandimit dhe pikat e saj të forta e të dobëta.

Me kënaqësi, Kredo Finance ka arritur që me hapa konstant të rrisë njohshmërinë e saj në treg dhe të mbajë stabël imazhin e saj si shërbyes cilësor dhe transparent. Marka e Kredo Finance arriti që të njihej nga 75% e të intervistuarve! Kjo na bën krenarë dhe të sigurtë se edhe viti që na pret do të jete një vit suksesi absolut!

Niveli i njohshmërisë gjatë 2023



Pikat e forta të Kredo Finance gjatë 2023



ZGJERIMI I PARTNERITETIT – EASY PAY

Një zhvillim tjetër i ri, që premtan të zgjerojë mundësinë e kreditimit të shpejtë dhe pa dokumenta, është krijuar midis dy liderëve të industrisë fintek- Kredo Finance dhe EasyPay. Ky bashkëpunim i shton edhe 500 pika të tjera rrjetit të Kredo Finance të cilat do të ndikojnë drejtpërsëdrejti në përmirësimin e shpejtësisë së shërbimit dhe akses të kudondodhur për klientet tanë. Ky bashkëpunim transformues synon të adresojë sfidat kryesore me të cilat përballen klientët dhe bizneset, duke hapur rrugën për një përvojë të qetë kredimarrje brenda 15 minutave, pavarësisht vendndodhjes gjeografike.

Ky partneritet sjell një rritje të konsiderueshme të numrit të pikave të shërbimit të Kredo.al dhe duke rritur në mënyrë strategjike pikat e shërbimit në zona kyçe, klientët do ta kenë më të lehtë se kurrë aksesin e produkteve dhe shërbimeve financiare. Nga qendrat e zhurmshme të qyteteve në zonat e largëta periferike, qëllimi është krijimi i një rrjeti gjithëpërfshirës të pikave të shërbimit të Kredo.al që plotësojnë nevojat e të gjithë klientëve.

OFERTAT

Një nga elementët që e bën Kredo Finance kompaninë më të veçantë në tregun e mikro-finances dhe zgjedhjen e parë për pjesën më të madhe të individëve që kanë nevojë për financim, janë ofertat unike për klientët e rinj dhe përsëritës.

Klientët e rinj janë më të favorizuarit me kredinë e parë 30 ditore falas. Kjo është një ofertë e pandryshueshme dhe simbol i kompanisë.

Duke njohur rëndësinë e efikasitetit në botën e sotme të ritmeve të shpejta, ky partneritet do t'i japë përparësi optimizimit të shpejtësisë së shërbimit, duke ruajtur dhe përmisuar kohën e shërbimit prej 15 minutash.

Një nga arritjet më domethënëse të këtij partneriteti është angazhimi për të ofruar akses në të gjithë territorin e vendit. Qëllimi është t'i ofrohet çdo individ, pavarësisht nga vendndodhja e tij, mundësia për të marrë shërbimet e Kredo.al në një distancë prej 5 minutash.

Duke ngushtuar hendekun midis klientëve dhe pikave tona të shërbimit, ky bashkëpunim do t'i fuqizojë individët të shijojnë komoditetin e marrjes së kredisë, pavarësisht se ku banojnë.

Kredo.al ndjehet krenare për arritjen e këtij synim ambicioz nëpërmjet këtij partneriteti strategjik.

Gjatë vitit 2023, duke parë dhe situatën ekonomike në vend, Kredo Finance vendosi që të krijonte një mundësi për të gjithë klientët.

Ne e vlerësojmë besnikërinë dhe besueshmërinë e klientëve tanë dhe çdo muaj ne i ofrojmë grupeve të caktuara oferta të veçanta si mënyrë për t'i treguar mirënjohje dhe vlerësim për të qenurit pjesë e kësaj familje të madhe.

**KREDIA
E PARË
30 DITORE
FALAS**

KONTRIBUTI NË SHOQËRI DHE INVESTIMI NË KOMUNITETE

Kredo Finance, një kompani mikrofinanciare që është e përkushtuar për të ndihmuar individët dhe bizneset të arrijnë qëllimet e tyre që prej vitit 2018. Ne e kuptojmë se aksesimi në kredi mund të jetë një sfidë, veçanërisht për ata që sapo kanë filluar ose kanë burime të kufizuara. Kjo është arsyeja përse ne ofrojmë kredi të vogla që janë të përshtatura për nevojat e cdokujt, me kushte fleksibël shlyerjeje dhe norma interesi konkurruese.

Por ne jemi më shumë se thjesht një huadhënës. Në Kredo Finance, ne besojmë tek ndihma për komunitetet ku operojmë. Ne jemi të përkushtuar për të rritur aftësinë ekonomike të këtyre komuniteteve dhe për të mbështetur zhvillimin e tyre në mënyra kuptimplota.

Një nga mënyrat se si e bëjmë këtë është duke mbështetur projekte të ndryshme që kanë si përfytyrës drejt për së drejti komunitetin. Për shembull, ne jemi të apasionuar pas programeve që ndihmojnë fëmijët në nevojë në drejtimin e përmirësimit të mundësive arsimore ose promovimin e zakoneve të shëndetshme. Ne besojmë se investimi në gjeneratën e ardhshme është çelësi për ndërtimin e komuniteteve të forta dhe të qëndrueshme.

Partneriteti me Partnerët Shqiptar për zhvillim dhe ndryshim

Edhe këtë vit Kredo Finance mori pjesë në takimin e përvitshëm të Partnerët Shqiptarë për zhvillim dhe ndryshim me eventin – Rrathë Dhurues. Gjatë vitit 2023 Rrathë Dhurues u zhvillua 2 herë për shkak të numrit të madh të projekteve.

Kështu sajë organizimit të Partnerët Shqiptar të eventit të katërt dhe të pestë të dhurimeve live “Rrathë Dhurues”, i cili u karakterizua nga emocione të veçanta ku individë të pasionuar ndanë historitë e komuniteteve që synonin të ndihmonin, duke prekur thellësisht të pranishmit me imazhet e qarta dhe prezantimet e ndjera.

Një event emocionues nga solidariteti i treguar veçanërisht përmes dhurimeve individuale. Shuma e arritur prej **2,511, 879** Lekë tejkaloi disa herë objektivin e synuar prej 900,000 lekë në mbështetje të tre kauzave sociale, ndërkohë që kontributet vijojnë. Më poshte gjeni projektet e këtij viti:

Ne jemi gjithashtu të përkushtuar për të mbrojtur natyrën dhe bukuritë natyrore të Shqipërisë. Kjo është një çështje që na prek të gjithëve dhe ne besojmë se çdo lëvizje në këtë drejtim sado e vogël, e ndihmon këtë çështje. Kjo është arsyeja pse ne mbështesim nismat që promovojnë ruajtjen dhe qëndrueshmërinë, qoftë përmes programeve të riciklimit apo rritjen e ndërgjegjësimit për parqet.

Së fundi, ne jemi të përkushtuar për të ndihmuar të moshuarit dhe anëtarët e tjerë të rrezikuar të shoqërisë. Ne besojmë se të gjithë meritojnë akses në burimet që u nevojiten për të jetuar një jetë të plotë, pavarësisht nga moshja apo rrethanat e tyre. Kjo është arsyeja përse ne mbështesim programet që ofrojnë kujdes shëndetësor, strehim dhe shërbime të tjera thelbësore për ata që kanë nevojë.

Në Kredo, kemi dashur që ndërkohë që sensibilizojmë veten dhe njëri-tjetrin me këtë frymë, ta tregojmë atë edhe duke dalë përtej vetes dhe duke e ndarë me komunitetin, nëpërmjet disa aktiviteteve:

Njëzet e pesë fëmijë me nevoja të veçanta do të marrin shërbime terapeutike për të zhvilluar aftësitë e jetës dhe për t'u integruar, përmes aktiviteteve të zhvilluara sipas nevojave. Nisma është ndërmarrë nga Global Care Albania.

“Parku Kombëtar Shebenik-Jabllanicë” do të jetë një vend më tërheqës si për turistët vendas ashtu edhe për turistët e huaj, pasi të rinjtë vullnetarë do të vendosin stola dhe tavolina, tabela informuese, si dhe do të rrisin ndërgjegjësimit për mbajtjen pastër të parkut. Nisma është ndërmarrë nga SOEK-In 'Qendra Rinore Librazhd'. Parku "Marigo Posio" do të kthehet në një hapësirë rekreative të gjelbër, relaksuese, plot gjallëri, që nxit kohezionin social dhe i shërben të gjithë komunitetit, përfshirë të moshuarit e Vlorës ku ata mund të kalojnë kohën në mënyrë cilësore, duke përfshirë edhe një kënd lojrash për fëmijët duke nxitur kështu solidaritetin mes brezave. Nisma është ndërmarrë nga CELIM Shqipëri. Klasë multifunkionale për fëmijët e shkollës "Rifat

Manjani" Bulqizë. Nëpërmjet kësaj nisme komunitare synohet krijimi i një mjedisi të përshtatshëm zhvillimi në ambientet e gjimnazit "Rifat Manjani", me materiale të përshtatshme didaktike, si dhe aktivitete të personalizuara për të zhvilluar jo vetëm inteligjencën, por edhe aftësitë sociale dhe emocionale. të nxënësve, për t'i integruar me nxënësit tipikë.

Misioni Emauel nëpërmjet mbështetjes së marrë, 100 fëmijë të grupmoshës 6-15 vjeç do të mbështeten përmes programeve të dedikuara të ofruara në 3 qendrat ditore të fëmijëve, si dhe do të ofrohen trajnime për aftësitë e jetës për prindërit e tyre.

Shkolla Verore Bajram Curri

Një nga projektet e sponsorizuara nga Kredo Finance, është edhe Kampi Veror i organizuar për herë të katërt në qytetin e Bajram Currit, Tropojë. Një aktivitet unik pesëditor, i zhvilluar nga data 16 Korrik deri më 21 Korrik, me impakt të rëndësishëm në jetën e 160 fëmijëve të moshës 7 deri në 14 vjeç në qytetin e Bajram Currit dhe fshatrave përreth. Në këtë aktivitet morën pjesë 40 vullnetarë, të cilët kontribuan nëpërmjet njohurive dhe përvijës së tyre në suksesin e kampit dhe në sigurimin e një mjedisi mësimor pozitiv.

Përmes workshop-eve të ndryshme që përfshijnë artin, artizanatin, ndërgjegjësimin për mjedisin, tregimet, muzikën, sportet, edukimin për shëndetin, klasat kulturore, gjuhën Angleze, teknologjinë dhe shumë të tjera, fëmijët zhvilluan aftësi të reja dhe mësuan rëndësinë e bashkëpunimit. Kinemaja në natyrë, një shtesë e shkëlqyer në program, bashkoi familjet dhe komunitetin, duke impaktuar më shumë se 1,200 individë dhe duke forcuar lidhjet shoqërore në Tropojë.



160
fëmijëve

40
vullnetarë

1,200
individë

Kampi Veror i organizuar për herë të katërt në qytetin e Bajram Currit, Tropojë.



Kredo Finance zgjodhi të ecë për të ndihmuar ambientin dhe fëmijët e Fshatit SOS

Fshati SOS iu bashkua një fushate rajonale të quajtur MoveIT4SOS me një qëllim të thjeshtë, mbledhjen e fondeve për fëmijët pa kujdes prindëror dhe fëmijët në nevojë. Kredo Finance iu bashkua kësaj nisme në muajt Tetor 2023. Në këtë nisëm u bashkuan 57 punonjës të cilët së bashku arritën të ecin 10700 km dhe të kursejnë 2800 kg CO2.



Bashkëpunimi me World Vision

Bashkëpunimi me World vision tashmë është një partneritet disa vjeçar i cili na bën krenar dhe shumë të lumtur.

Nga bashkëpunimi me World Vision gjatë vitit 2023 me 40 kuti dhuruese të vendosura në degët tona, arritëm të ndihmonin 20 adoleshentë për tu integruar përsëri në shoqëri pas sfidave të marra në jetë.



TRAJNIMI DHE MOTIVIMI I STAFIT

Trajnimi është një nga momentet më të mira për të kaluar kohë me njëri tjetrin, por me qëllim që të vendosim emëruesat të përbashkët dhe të arrijmë rezultatet e dëshiruara.

Retreat –Të mbledhemi të gjithë sëbashku në të njëjtin vend për të njëjtin qëllim.

Këtë takim Kredo ka vendosur ta bëjë traditë një herë në vit, duke qenë të gjithë pjestarët e saj përgjatë 48 orëve të gjithë sëbashku në të njëjtin vend. Në pjesën e parë të axhendës, përfshihen prezantimi rezultateve dhe iniciativave që do ndërmerren përgjatë vitit. Në pjesën e dytë stafi ndahet në skuadra dhe secila skuadër zhvillon performancën e saj unike, nëpërmjet të ciles të gjithë konkurojnë me njëri tjetrin në një spektakël të vetëm që nis në mbrëmje dhe vazhdon deri në mesnatë. Ky spektakël quhet " Kredo Dancing with the Starts" dhe

ka për qëllim njohjen dhe përshtatjen mes anëtarëve të skuadrës, të cilët jo më kot zgjidhen në mënyrë rastësore, për të dhënë këtë mundësi prezantimi mes tyre, duke i dhënë jurisë mundësinë me pas të zgjedhë grupin më të strukturuar dhe performancën që ka dhuruar më shumë emocione.

Në pjesën e tretë të këtij takimi, faktorizohet Ace Club, skuadra e senior specialistëve të rinj dhe ekzistues, të cilët nëpërmjet lojrave të ndryshme në skuadër, krijojnë themelet që duhet të ketë një drejtues i mirëfilltë. Si të organizojmë skuadrën, si të kuptojmë qëllimin dhe si të jemi eficient përgjatë aktivitetit.

Sigurisht që argëtimi dhe motivimi i stafit në këtë aktivitet, mbetet fokusi kryesor i departamentit të Zhvillimit të Biznesit dhe Burimeve Njerëzore, të cilët merren me këtë organizim.





Klubi i më të mirëve:

Në bazë të disa kriterëve si: rezultatet, koha në kompani, aftësitë dhe vlerësimi i performancës, në vitin 2022 u krijua një skuadër "Klubi i Asa-ve", të cilët janë trajnuar për tema të ndryshme si: Të ndërtojmë një projekt, Si të krijojmë një procedure, Aftësitë e lidërsip-it, Zgjidhja e konflikteve.

Çdo vit këtij grupi i shtohen personat që arrijnë kualifikim që kërkon standarti dhe të gjithë sëbashku kalojnë kohë cilësore dhe sigurisht argëtohen me njëri tjetrin në një takim të quajtur Leaders Academy.

Ata tregojnë veçorinë e tyre dhe se si merr formë në pozicionin e punës që mbulojnë, Dëshirat dhe planin e zhvillimit personal për të ardhmen si edhe trajtimi i inteligjencës emocionale në ambientet e punës dhe jo vetëm.

Nuk mungon kënga dhe kërcimi, barsaletat dhe mundësia për të kuptuar më mirë njëri – tjetrin, duke nxitur më pas rezultatet më të mira në ambientin e punës, pse jo edhe krijimin e shoqërive të mira.



PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROCES DHE EDUKIMI FINANCIAR

Pjesa më e rëndësishme e suksesit tonë në të kaluarën, në të tashmen 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 edhe nga ana e klientëve, të cilët janë gati të japin opinionin e tyre në anketimet tona çdo moment dhe të marrin pjesë së bashku me ne, në përmirësimin e komuniteteve ku ata jetojnë.

Klientët e Kredo Finance, janë shtylla kryesore e kompanisë. Prandaj Kredo Finance gjithmonë kujdeset për t'i përfshirë ata në procesin e përmirësimit të produkteve dhe shërbimeve tona. Kredo Finance organizon në mënyrë periodike intervista të personalizuara, anketime, sondazhe të hapura apo me grupe të mbyllura, mbledhja periodike e ankesa të klientëve, si dhe komunikim direkt me to 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.



Kredo Finance i kushton një rëndësi të vecantë edhe edukimit financiar të klientëve të saj, si një pjesë mjaft e rëndësishme e zhvillimit të tregut të mikro-finances.

Çdo muaj në website-in zyrtar postohen artikuj të përgatitur nga specialistë të fushës rreth produkteve dhe proceseve financiare. Informacioni është i strukturuar në

një mënyrë që të kuptohet dhe nga lexues jo-ekspertë të fushës dhe mbi të gjitha është pa pagesë.

Ky është një proces ku perfitojnë të gjitha palët dhe ndihmon klientët në vendimarrje të zgjuara dhe për të marrë maksimumin nga instrumentat financiar që Kredo Finance u ka vënë në dispozicion.

Disa nga artikujt financiarë:

- Smart eleving: platforma që ju ndihmon të bëni zgjedhje financiare të zgjuara!
- Kredo finance i bashkohet fushatës huamarrje e zgjuar, për promovimin e huamarrjes së përgjegjshme.
- Si të marrim vendime të informuara kur aplikojmë për kredi?
- Si të kursejmë para kur aplikojmë për kredi në kredo.al?
- 4 mënyrat e aplikimit për kredi
- CCIT Awards: Kompania lider në sektorin e mikrofinancës
- Aplikimi online dhe Western Union
- Rrjeti i agentëve të Kredo.al
- Produkt i ri: Kredi Biznesi
- Shtyrja dhe ristrukturimi i kredisë.
- Përfitimet e kredisë me disa këste!
- Përfitimet e kredisë me një këst!
- Çfarë është aftësia financiare dhe përse është e rëndësishme?
- Edukimi Financiar - Te rregullon shendetin! Kredo.al te tregon se si!
- Përgatitu për pushime! - kredo të tregon si!
- Çfarë është kreditimi i përgjegjshëm? Përse është i rëndësishëm?
- A e dini ndryshimin midis vëllait të vogël dhe vëllait të madh?
- Realiteti i ri i pushimeve: Mos kini frikë, por nuk duhet tepruar me trimërinë

PROCESI I REKRUTIMIT DHE AKTIVITET KRYESORE TË BURIMEVE NJERËZORE

Njerëzit janë forca jonë kryesore!

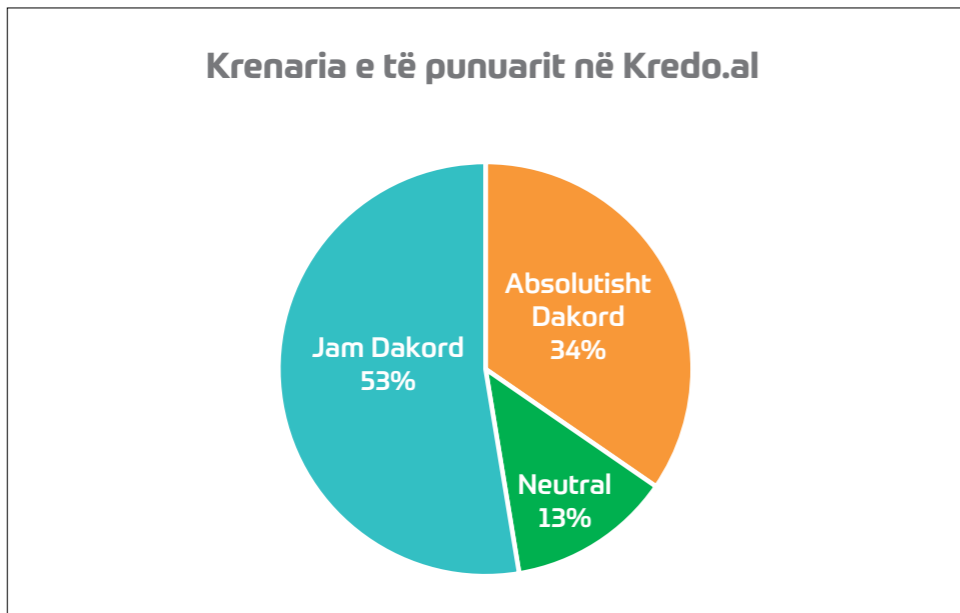
Cilësia e shërbimit, fleksibiliteti dhe shpejtësia janë aftësitë që na dallojnë, duke na lejuar të përballemi me kontekste që ndryshojnë vazhdimisht dhe të aspirojmë për horizonte të reja. Kredo Finance është gjithmonë në kërkim të njerëzve të guximshëm që mbajnë të njëjtat pasionet dhe vlerat e kompanisë.

Strategjia kryesore e Burimeve Njerëzore është zhvillimi i punonjësve dhe gjithëpërfshirja. Kjo strategji konsiston në gjetjen e mënyrave të reja të motivimit të punonjësve, mbajtjen e tyre, pasurimin e aftësive profesionale duke investuar vazhdimisht në trajnime. Ne mendojmë se rritja dhe zgjerimi i njohurive dhe aftësive janë vlera shtesë, të cilat ndihmojnë si në rritjen

e performances personale, ashtu edhe në arritjen e objektivave të kompanisë.

Kredo Finance zhvillon pyetësorë dhe anketa të ndryshme në mënyrë periodike, për të matur si kënaqësinë dhe angazhimin e punonjësve, ashtu edhe kënaqësinë e klientëve. Dihet se kur punonjësit janë të kënaqur me punën e tyre, ata kanë shumë më shumë gjasa të jenë të lumtur, të angazhuar dhe produktiv në rolin e tyre.

Në pyetësin e fundit, fjalisë "Une jam krenar që punoj në Kredo", stafi është përgjigjur pozitivisht sipas grafikut të mëposhtëm.



Rezultatet e nxjerra nga këto pyetësorë i përdorim për të përmirësuar proceset e punësimit, në mënyrë që Kredo Finance të jetë zgjedhja e parë e punësimit.

Gjatë vitit 2023 departamenti i Burimeve Njerëzore ka marrë pjesë në aktivitete të ndryshme, me qëllim tërheqjen e talenteve të reja. Aktivitetet kryesore kanë qenë:

- **Panairi i Punës Fakulteti i Ekonomikut i mbajtur më 06 Prill 2023:**

Në këtë panair morën pjesë rreth 70 kompani nga sektori bankar, microfinanca, transporti, turizmi etj. Kredo Finance në këtë eveniment u parashtri studentëve të Fakultetit të Ekonomikut oportunitete të ndryshme si :

1. Punësimi
2. Praktika Profesionale
3. Trajnime



- **Panairi i Karrierës nga UBT – 04 Maj 2023:**

Në ambientet e Universiteti Bujqësor të Tiranës, u zhvillua edicioni i 8-të Panairi i Karrierës 2023, ku Kredo Finance ishte aty për t'u treguar studentëve dhe brezit të ri, për hapësirat e punësimit që ne ofrojmë, si edhe praktikatat mësimore në Kredo Finance.



• **Panairi i Karrierës nga UET – 25 Maj 2023:**

Kredo Finance mori pjesë në edicionin e 13-të në Panairin e Karrierës të organizuar nga Universiteti European i Tiranës. Në të morën pjesë studentë nga të 5 Fakultetet e UET. Ishim aty për t'u treguar studentëve dhe brezit të ri, për hapësirat e punësimit që ne ofrojmë, si edhe praktikat mësimore në Kredo Finance.



• **Panairi i Karrierës nga Universiteti i Shkodrës “Luigj Gurakuqi”**

08 Qershor 2023: Kredo Finance mori pjesë në edicionin e I-re të Panairit të Karrierës të organizuar nga Universiteti i Shkodrës “ Luigj Gurakuqi. Ishim aty për t'u treguar studentëve dhe brezit të ri, për hapësirat e punësimit që ne ofrojmë, si edhe praktikat mësimore në Kredo Finance.



• **Forumi i “ HR Club” i organizuar nga UET – 29 Shtator 2023:**

Kredo Finance mori pjesë në Forumin “HR Club”, i organizuar nga Fakulteti i Ekonomisë, Biznesit dhe Zhvillimit në UET, i cili solli diskutime të frytshme për këtë çështje. Drejtues të Burimeve Njerëzore nga

banka, kompani tregtare dhe shërbimesh u përfshinë në diskutimin e nxitur nga UET për sa i përket sfidave me të cilat përballet tregu i punës përballë prirjeve të emigracionit dhe mungesës së profesionistëve të fushës.



STRUKTURAT MENAXHERIALE

Stafi menaxherial i Kredo Finance është një staf mjaft i përgatitur dhe suportues. Ato drejtojnë punën në mënyrë të palodhur dhe me sakrificë të mëdha.

Kredo Finance, e shoh të ardhmen me pozitivitet falë një strukturë të mirëorganizuar në bazë të nevojave që biznesi në zhvillim ka.

Ju prezantojm me personat kyç për mbarëvajtjen e çdo aktiviteti në këtë institucion.

Drejtor Ekzekutiv

Drejtor Operacional

- **Drejtor i Riskut**
 - ♦ Kontrolli i Brëndshem
 - ♦ Menaxhimi Ankesave
 - ♦ Menaxhimi i Rrezikut të Kredisë dhe Operacional
- **Drejtor i Departamentit Ligjor**
 - ♦ Menaxhimi i Çështjeve Ligjore
 - ♦ Menaxhimi i Të Dhënave Personale dhe Sinjalizimeve
- **Drejtor i Departamentit të Përputhshmërisë**
 - ♦ Menaxhimi i Përputhshmërisë
 - ♦ Menaxhimi i Pastrimit të Parave
- **Menaxher i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit**
- **Drejtor i Financës**
 - ♦ Menaxhimi i Raportimit Financiar dhe i pagave të stafit
 - ♦ Menaxhimi i Kontabilitetit
 - ♦ Menaxhimi i Taksave
 - ♦ Menaxhimi i Pagesave
- **Drejtor Komercial**
 - ♦ Zhvillimi i Biznesit
 - ♦ Menaxhimi i markës dhe marketing
 - ♦ Menaxhimi i marrëdhënies me publikun
- **Drejtor i Shërbimit ndaj Klientit**
 - ♦ Menaxhimi Sistemeve të Informacionit
 - ♦ Rrjeti i Degëve
 - ♦ Kujdesi ndaj klientit
- **Drejtor i Administratës dhe i Burimeve Njerëzore**
 - ♦ Menaxhimi Burimeve Njerëzore
 - ♦ Menaxhimi i Sigurisë Fizike
 - ♦ Menaxhimi Aseteve dhe Arkivës
- **Departamenti i Mbledhjes së Kredive në Vonese**
 - ♦ Menaxhimi i debitoreve në vonese
 - ♦ Shitja e portofolit të kredive në vonese
 - ♦ Dergimi i debitoreve për procedim në gjykatë
 - ♦ Ekzekutim i detyrueshëm me ane të përbarimit gjyqësor.
- **Drejtor i Auditit të Brendshëm**

Kjo skuadër ka përgjegjësinë për të asistuar CEO në:

- Ndërtimin e strategjisë së zhvillimit të biznesit dhe produkteve përkatëse
- Ndërtimin e strukturave dhe principet e proceseve të punës
- Kontribut proaktiv në vendimarrje me impakt të lartë si operacional, reputacional dhe pozicionim tregu
- Përgjegjës për të përçuar njëzëri dhe njëtrajtësisht mesazhet e kompanisë tek stafi, vlerat dhe kulturën korporative

Përgjegjës për të identifikuar metodat më efektive të kontrollit për të siguruar implementim të rregullt dhe të njëtrajtshëm të të gjithë politikave dhe procedurave të kompanisë.

MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCE



ARLINDA MUJA DREJTOR EKZEKUTIV

U bashkua me Kredo Finance në Prill 2017 si Drejtor i Përgjithshëm Operacional, për të marrë përsipër më pas rolin e Drejtorit Ekzekutiv në 2018. Arlinda e diplomuar me master në Shkencë Kompjuterike, ka një eksperiencë tashmë 20 vjeçare në sektorin e mikrofinancës duke kontribuar si pjesë e menaxhimit të disa institucioneve financiare në vend. Ajo mban një diplomë master në Shkencë. Për më tepër profili i saj i plotë në linkedin



IGLI KRUIA, CFA DREJTOR OPERACIONAL

U bashkua me Kredo Finance në Nëntor 2022 si Drejtor i Operacioneve. Igli mban një diplomë Master në Ekonomik Ndërkombëtar në Universitetin e Tiranës, si dhe është i certifikuar nga CFA Institute. Ai ka një eksperiencë të gjatë në Bankën e Shqipërisë në fushën e mbikëqyrjes bankare ku ka mbajtur dhe pozicione menaxheriale. Për më tepër profili i tij i plotë në linkedin



EVA VOGLI DREJTOR I SHËRBIMIT TË KLIENTIT

U bashkua me Kredo Finance në Nëntor 2017 si Drejtor i Shërbimit ndaj Klientit. Eva e diplomuar me Master në Kimi industriale dhe standardet ISO, ka një eksperiencë të gjerë në mikrofinancë dhe specifikisht në drejtimin dhe përmisimin e proceseve operacionale dhe menaxhimin e kredive. Për më tepër profili i saj i plotë në linkedin



BESA XHUMARI
DREJTOR KOMERCIAL

U bashkua me Kredo Finance në Shtator 2018 si Menaxher Marketingu dhe Marrëdhënieve me Publikun për tu pozicionuar më pas në 2019 në rolin e Drejtorit Komercial ku përfshihet përveç tyre dhe zhvillimi i biznesit dhe produkteve. Besa mban një diplomë Master në Administrim Biznesi në Universitetin Marin Barleti dhe ka një eksperiencë të larmishme në ndërtimin dhe drejtimin e marketing dhe marrëdhënieve me publikun. Për më tepër profili i saj i plotë ne linkedin



OLIVERA CURMA
DREJTOR I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE

U bashkua me Kredo Finance në Maj 2017 si Menaxher Administrate për tu pozicionuar më pas në 2019 si Drejtor i Administratës dhe Burimeve Njerëzore. Ajo ka mbaruar universitetin për Finance dhe Bankë dhe ka një eksperiencë të gjatë bankare në menaxhimin e produkteve dhe kanalet alternative të shitjes. Për më tepër profili i saj i plotë ne linkedin



SONILA KAIMI (HOCIA)
DREJTOR I FINANCËS

U bashkua me Kredo Finance në Gusht 2018 si Drejtor i Financës. Ajo është diplomuar me Master në Financë dhe Kontabilitet në universitetin e Tiranës dhe ka eksperiencë të gjerë në financë, kontroll financiar, raportim financiar, dhe auditim të brendshëm në industrinë e MikroFinancës. Për më tepër profili i saj i plotë në linkedin



REZANA BALLA
DREJTOR LIGJOR DHE I PËRPUTHSHMËRISË

U bashkua me Kredo Finance si Drejtor Ligjor dhe i Përputhshmërisë në Gusht 2019. Ajo mban gradën Doktor në Universitetin e Tiranës, Fakulteti i Drejtesise. Rezana ka një eksperiencë të gjatë në fushën bankare. Për më tepër profili i saj i plotë ne linkedin



EFTALI ZIKAJ
DREJTOR RISKU

U bashkua me Kredo Finance në Maj 2019 si Specialiste e Lartë për Raportimet Financiare dhe pozicionohet në 2021 si Drejtor Risku. Ajo ka mbaruar për Menaxhim Biznesi në universitetin e Tiranës dhe ka një eksperiencë të gjerë në Kontrolllet Financiare dhe raportim në institucione financiare. Për më tepër profili i saj i plotë ne linkedin



VANGJEL THIMJO
DREJTOR I AUDITIT

U bashkua me Kredo Finance ne Prill 2022 si Drejtor i Auditit te Brendshëm. Ai është diplomuar për Menaxhim biznesi në Universitetin e Tiranës, Fakulteti Ekonomik, si dhe mban gjithashtu diplome mastër në Financë pranë ketij Fakulteti. Vangjeli i bashkohet Kredo Finance mbas një eksperience të gjatë në fushën e auditimit të brendshëm në sektorin bankar. Për më tepër profili i tij i plotë në linkedin



ALEN KOÇIAJ
DREJTOR I DEPARTAMENTIT TË MBLEDHJES SË KREDIVE ME VONESË

U bashkua me Kredo Finance në Prill 2022 si Drejtor i Departamentit të Mbledhjes se Kredive ne Vonese. Ai ka një diplomë Bachelor në Administrim Biznesi. Para se të punonte për Kredo, ai ka punuar në disa prej bankave me te medha ne Shqiperi dhe institucione micro-financiare duke mbajtur pozicione si Analist i Riskut të Kredisë SME & Corp dhe analist kredie per bizneset e medha. Për më tepër profili i tij i plotë në linkedin

STRUKTURA ORGANIZATIVE

Kredo Financë shpk ushtron aktivitetin e saj si një shoqëri me një 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 rena dakord me Këshillin e Aksionerëve. Më poshtë përshkruhen përgjegjësitë kryesore por të palimituara në to, që CEO ushtron gjatë veprimtarisë së shoqërisë: Më poshtë, përshkruhen Departamentet dhe njësitë me rolet e tyre përkatëse në Kredo Finance.

KONTROLLI I BRENDSHËM

AUDITIMI I BRENDSHËM

Departamenti i Auditimit të Brendshëm ka si qëllim të ofrojë shërbime të pavarura, objektive dhe këshilluese në mënyrë që të shtojnë vlerë dhe të përmirësojnë operacionet e Kredo Finance. Misioni i auditimit të Brendshëm është të forcojë **aftësinë e kompanisë** për të krijuar dhe mbrojtur një vlerë të qëndrueshme duke i dhënë Menaxhimin/Bordit keshilla, njohuri dhe siguri te pavarura, te bazuara në rrezik dhe objektive.

Drejtori i Auditimit të Brendshëm raporton funksionalisht të Komiteti i Auditimit dhe administrativisht (operacionet e përditshme) tek Drejtori Ekzekutiv. Drejtori i auditimit të brendshëm ka akses të pakufizuar dhe të drejtpërdrejt tek Komiteti i Auditimit.

Roli i Auditimit të brendshëm brenda organizatës ndikon në:

- Arritjet e suksesshme të objektivave të saj
- Qeverisja, menaxhimi i rrezikut dhe proceset e kontrollit
- Vendimmarrja dhe mbikëqyrja
- Rritjen e reputacionit dhe besueshmërisë tek palët e interesuara
- Aftësinë për t'i shërbyer interesit publik

Cilat ishin prioritetet tona për 2023?

1. Të ofrojmë shërbime sigurie për fushat më të rëndësishme të përfshira në planin vjetor të punës duke u fokusuar në zonat me risk më të lartë, duke mos anashkaluar ato me risk të ulët si dhe produktet/shërbimet e reja apo kërkesat rregullative.
2. Të vijojmë të jemi këshilltarë të besuar të Menaxhimit gjatë sfidave për përmbushjen e objektivave në përputhje me kërkesat ligjore dhe rregullative, gjithmonë në funksion të përmirësimit të cilësisë së shërbimit për klientët tanë dhe për publikun e gjerë.

Cfarë arritëm të realizojmë gjatë 2023?

1. Përfunduar 20 projekte auditimi në fusha të rëndësishme si operacionet e finances, shërbimit të klientit, si dhe mbledhja e kredive të këqija. Shërbime janë ofruar në vlerësimin e operacioneve dhe shërbimin ndaj klientit në 17 degë të Kredo Financë.

2. Janë raportuar 55 çështje të identifikuara gjatë këtyre projekteve të auditimit me fokus në përmirësimin e efijencës dhe efektivitetit të operacioneve të kompanisë për realizimin me sukses të objektivave në përputhje të plotë me kërkesat ligjore dhe rregullatore.
3. Janë plotësuar rreth 80% e çështjeve të raportuara, nga të cilat 36% u përkasin projekteve të Drejtorisë Administrative dhe 92% për projektet e degëve.
4. **Roli këshillimor**, përveç rekomandimeve gjatë angazhimeve të sigurisë për përmirësime në procese, shërbime ose kursime në kosto e shpenzime, është ofruar edhe për dhënien e opinionëve të ndryshme në kuadrin ligjor dhe rregullativ si dhe për procedura të brendshme

Cilat janë objektivat dhe sfidat për vitin 2024:

1. Realizimi me sukses i planit vjetor të auditimit të brendshëm
2. Ofrimi i shërbimeve cilësore dhe objektive të sigurisë dhe këshillimit
3. Forcimi i bashkëpunimit me linjën e dytë të kontrollit: risku, përputhshmëria, financa etj
4. Zhvillimi i vazhdueshëm profesional nëpërmjet programeve të trajnimit dhe certifikimeve
5. Promovimi i rolit të auditimit të brendshëm brenda dhe jashtë kompanisë

DEPARTAMENTI LIGJOR

Ky departament ka si qëllim që të sigurojë përputhshmërinë me legjislacionin aktual, të zgjidhë çështjet ligjore që lidhen me aktivitetin financiar të institucionit sipas legjislacionit aktual, të sigurojë këshillim ligjor dhe të sigurojë që interesat e institucionit financiar janë të mbrojtura në mënyrën më të mirë. Të rrisë besimin tek Kredo Finance ose të shmang humbjen e klientëve të saj.

1. Çështjeve të Ligjorit

Ky departament ka siguruar këshillim dhe mbështetje ligjore për përgatitjen e ndryshimeve të dokumenteve themelore të Kredo Finance duke siguruar aprovimet e nevojshme dhe regjistrimet e tyre pranë BSH, QKB, dhe autoriteteve të tjera kombëtare si dhe në negociime të tjera në lidhje me aktivitetin financiar të Kredos. Pra departamenti kujdeset që të identifikojë legjislacionin e ri që impakton veprimtarinë e Kredos dhe të kërkojë nga Departamentet e tjera që të hartojnë politikat dhe procedurat në përputhje me legjislacionin në fuqi. Departamenti kujdeset të japë të gjithë asistencën e duhur ligjore për zgjidhjen e çështjeve të qeverisjes së kompanisë.

Gjithashtu, menaxhon dhe ndjek mosmarrëveshjet e ngritura nga çështje të ndryshme ligjore dhe/ose gjyqësore të debitorëve ose palëve të treta.

2. Çështje të Mbrojtjes së të Dhënave Personale.

Në zbatim të Rregullores së Përgjithshme të Bashkimit Evropian "GDPR", departamenti ka marrë të gjitha masat për përmirësimin e politikave të brendshme për mbrojtjen të dhënave personale, Politikës së Privatësisë, Politikave

të Cookies, Politikës së Menaxhimit të Burimeve Njerëzore, në lidhje me rekrutimin dhe punësimin. Gjatë vitit 2023 u miratua Politika për Ruajtjen e Dokumentave me të Dhëna Personale. U ngrit dhe funksionon sistemi onetrust ku janë përcaktuar të gjithë kryesuesit e proceseve që përpunojnë të dhëna personale dhe masat e marra prej tyre për mbrojtjen e garantimin e të dhënave personale të klienteve.

3. Çështje të Sinjalizimeve

Në zbatim të legjislacionit në fuqi për Sinjalizimin dhe Mbrojtjen e Sionjalizuesve dhe në zbatim të politikave të grupit funksionon një sistem automatik për sinjalizimin i cili siguron anonimitet të plotë për sinjalizuesit. Zhvillohet trajnimi i punonjësve për sinjalizimin fillestar dhe i vazhdueshëm.

Qëllimet kryesore për vitin 2024:

1. Identifikimi i ndryshimeve ligjore dhe këshillimi për marrjen e masave për të siguruar përputhshmërinë me dokumentat e brendshëm të Kredos.
2. Vazhdimi i këshillimit dhe garantimit të kryerjes së veprimtarisë në përputhje të plotë me ligjet dhe rregullat si dhe standardet më të mira, duke informuar organet drejtuese të Kredo Finance në vazhdimësi.

DEPARTAMENTI I PËRPUTHSHMËRISË

Ky departament ka si qëllim që të sigurojë në mënyrë të vazhdueshme përputhshmërinë me kuadrin ligjor dhe rregullativ ekzistues, si dhe të këshillojë funksionet e biznesit lidhur me produktet dhe shërbimet e reja përsa i përket mënyrës më të mirë të aplikimit të standardeve të përputhshmërisë. Qëllimi final i këtij departamenti është të rrisë besimin tek Kredo Finance dhe krijimin e një reputacioni të qëndrueshëm në industrinë financiare.

1. Për sa i përket Çështjeve të Përputhshmërisë

Kredo Finance ka vazhduar të jetë në përputhshmëri me ligjet, rregullat dhe standardet, duke i informuar organet drejtuese të Kredos në vazhdimësi mbi zhvillimet në këtë fushë.

Kjo ka ardhur si pasojë e ngritjes së një sistemi monitorues të rrezikut të përputhshmërisë dhe ndërtimin e kontroleve për të siguruar që janë zbatuar në praktikë të gjitha kërkesat ligjore dhe rregullative që janë të detyrueshme për institucionin.

Për vitin 2024, synohet përmirësimi i matjes së rrezikut të përputhshmërisë si dhe përshtatja e sistemit monitorues me zhvillimet e biznesit.

2. Për sa i përket Çështjeve të Pastrimit të Parave

Gjatë vitit 2023, departamenti ka marrë masa për monitorimin e vazhdueshëm të rrezikut të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit për klientët e rinj dhe për ata ekzistues. Në fokus ka qenë përmirësimi i filtrave automatikë dhe përdorimi i teknologjisë në ushtrimin e vigjilencës së duhur. Gjithashtu, departamenti ka përmirësuar edhe sistemin e raportimit për klientët ekzistues, me qëllim monitorimin nga afër të profilit të rrezikut të tyre.

Për vitin 2024, synohet përmirësimi i mëtejshëm i sistemeve monitoruese të këtij rreziku duke mundësuar një profil të lartë reputacional për institucionin.

ADMINISTRIMI I TIK

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 2023, kjo njësi arriti:

Mirëmbajtja nr.1 e Certifikimit ISO 27001:2013 për Politikat dhe Procedurat e Sigurisë së Informacionit.

Vulnerability dhe Penetration Test

Bussiness Continuity Plan (testim i plotë)

Trajnime te vazhdueshme mbi Sigurine Kibernetike

Upgrade i Sistemeve dhe Pajisjeve

Platformat kryesore që Kredo Finance përdor për mbarëvajtjen operacionale:

1. ERP Core System
2. Bilanci
3. Sage HR
4. Office 365 (full package)
5. VCC (Call Center)
6. Sophos
7. Power BI
8. Jira Service Desk
9. Asana
10. Zabbix
11. TeamViewer (business)
12. Mautic
13. CMS
14. HR Bis
15. EvroTrust

Qëllimet kryesore të vitit 2024:

1. Mirëmbajtja nr.2 e Certifikimit ISO 27001:2013
2. Implementimi i sistemit per Menaxhimin e Akseseve ne kohe reale mbi parimin “zero besim”
3. Implementimi i nje sistemi te automatizuar per menaxhimin dhe identifikimin e logeve, si dhe sinjalizimeve ne kohe reale
4. Implementimi i Segmentimit të Rrjetit
5. Bussiness Continuity Plan (testim i plotë)
6. Upgrade i Sistemeve dhe Pajisjeve

MENAXHERI TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT

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 sistemeve dhe rrjetit të të gjithë degëve.

DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT

Ky Departament përbëhet nga:

- Struktura e Rrjetit të Degëve;
- Njësia e Kujdesit të Klientit;
- Njësia e Menaxhimit të Sistemeve të Informacionit.

Fokusi kryesor i këtij Departamenti është ofrimi i shërbimit sa më cilësor të klientët nëpërmjet të gjithë platformave të komunikimit dhe pikave të shërbimit. Misioni ynë është të kthejmë kredihënien në një proces të besueshëm, të sigurtë, të thjeshtë dhe të aksesueshëm nga të gjithë.

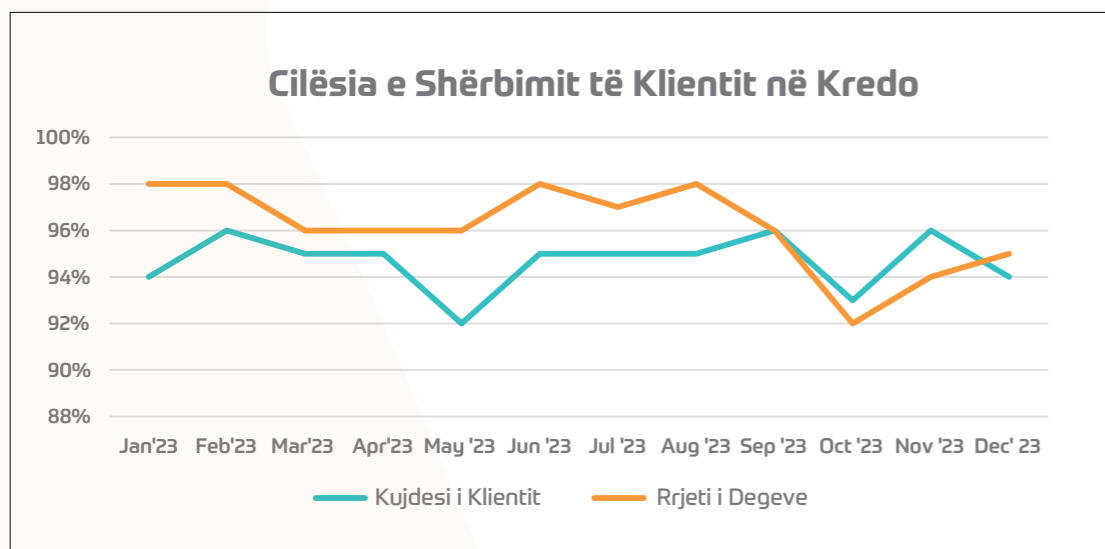
Ky departament siguron që operacionet ditore të KREDO.al, në kuadër të procesit të kredihënies dhe të shërbimit të klientelës, të kryhen në përputhje me politikat

e kompanisë dhe me efikasitet maksimale 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 kompanisë.

Nëpërmjet shërbimit sa më cilësor do të arrihen jo vetëm objektivat e shitjes, por gjithashtu edhe kënaqësia e klientit.

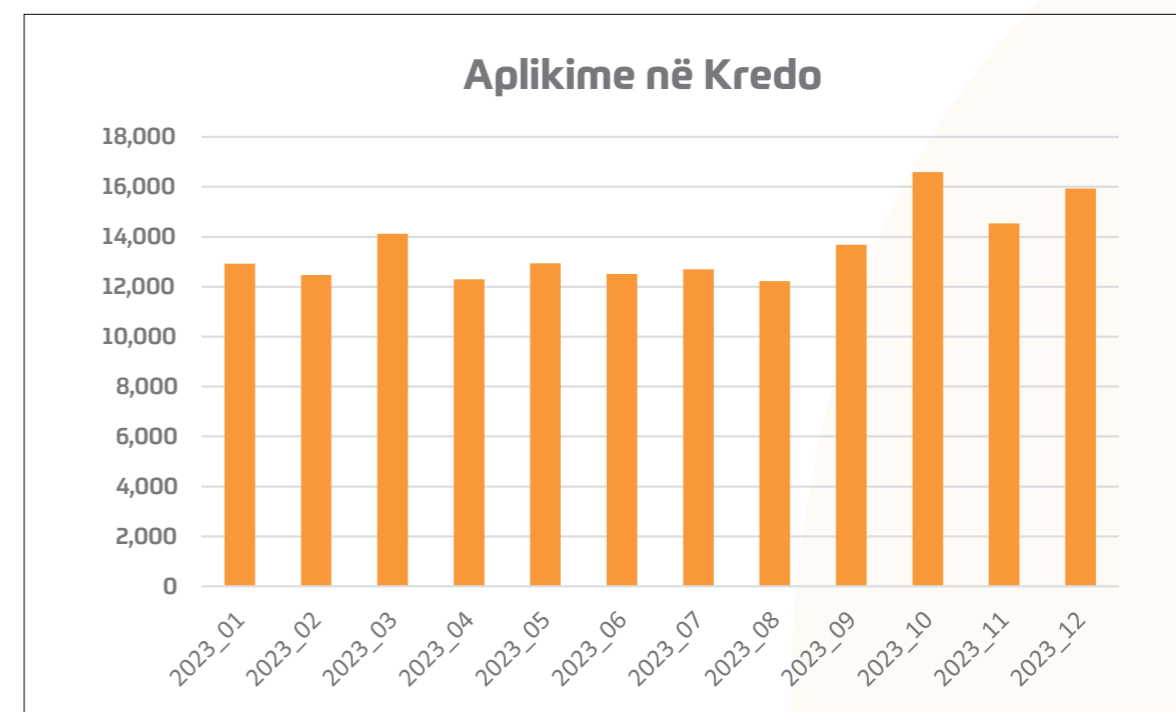
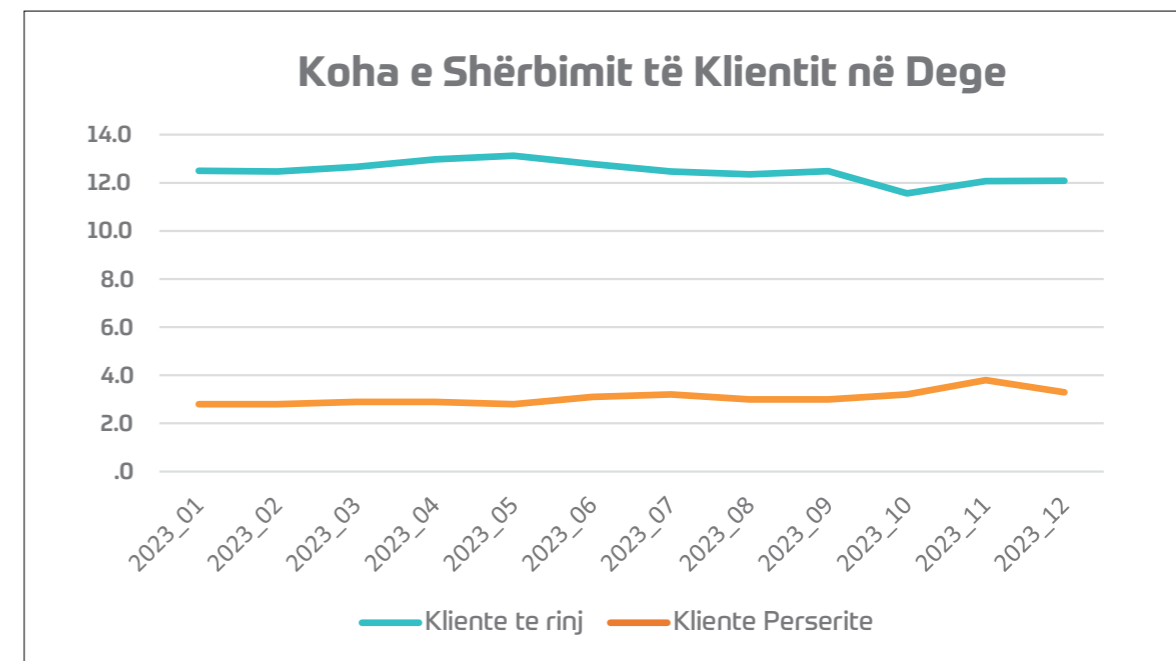
Sukseset e vitit 2023:

1. Azhurnimi i vazhdueshëm i matricës së vlerësimit të cilësisë së shërbimit të klientit duke përmirësuar ndjeshëm rezultatet në vlerën 95% në rrjetin e degëve dhe 96% mesatare vjetore në Njësine e kujdesit të klientit



2. Implementimi me sukses i të gjithë fushatave për komunikimin me klientët në platformën e komunikimit me klientët në Njësine e Kujdesit të klientit duke siguruar kështu jo vetëm përgjigjen në kohë reale të gjithë telefonatave të klientëve, por edhe

3. Gjatë vitit 2023 janë shërbyer në total 162,907 klientë me një kohë mesatare shërbimi prej 12.5 minuta klientët e rinj dhe 3.1 minuta klientët përsëritës duke mbajtur kështu premtimin e ofruar tek klientët tanë.



4. Përmirësimi i vazhdueshëm i produkteve dhe proceseve në mënyrë që jo vetëm të rritet efica dhe probabiliteti por gjithashtu të vijojë përmirësimi i indikatorëve të matjes së cilësisë së shërbimit

Qëllimet kryesore të vitit 2024:

- Zgjerimi i rrjetit të degëve për të zgjeruar kështu jo vetëm penetrimin në treg por duke ndihmuar kështu në rritjen e përfshirjes së individëve në shërbimet financiare të ofruara.
- Automatizimi i procesit të pagesave të klienteve
- Integrimi i të gjithë kanaleve alternative të komunikimit të klientëve në një platformë të vetme të lidhur në kohë reale me sistemin qëndror e cila do të përmirësoj ndjeshëm SLA të komunikimit me klientët nëpërmjet të gjithë platformave.
- Përmirësimi i vazhdueshëm i produkteve dhe shërbimeve bazuar në analizat e tregut dhe indikatorët e përcaktuar.
- Përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë së shërbimit të ofruar për secilin nga klientët tanë.

DEPARTAMENTI I RISKUT

Departamenti i Riskut kryen funksione thelbësore që përfshijnë identifikimin, vlerësimin dhe zbutjen e rreziqeve me të cilat Kredo Finance mund të përballet gjatë veprimtarisë së saj duke përfshirë analizimin e mjedisit të brendshëm dhe të jashtëm, identifikimin e burimeve të mundshme të rrezikut dhe vlerësimin e

gjasave dhe ndikimit të mundshëm të secilit rrezik. Përveç funksionit të trajtimit të rreziqeve, Departamenti i Riskut është përgjegjës për Kontrollin e Brendshëm dhe Raportimet e kryera për agjencitë rregullatore (Bankën e Shqipërisë, Drejtorinë e Parandalimit të Pastrimit të Parave etj.)

Detyrat dhe përgjegjësitë e Departamentit të Riskut janë, por pa u kufizuar në to:

- Të sigurojë që proceset e brendshme të kenë kontrolle adekuate të ngritura në mënyrë që të shmangin mundësinë e ndodhjes ose të minimizojnë ndikimin e ngjarjeve me efekt negativ, humbjeve të mundshme, që mund të pësohen nëse një rrezik materializohet, dhe përcaktimin e gjasave të secilit rrezik që ndodh.
- Të identifikojë dhe përcaktojë rreziqet e mundshme, të vlerësojë ndikimin e tyre të mundshëm dhe të zhvillojë strategji për t'i zbutur ato.
- Të sigurojë që operacionet të mbeten brenda kufijve të pranueshëm të rrezikut.
- Zhvillimin e strategjive për të zbutur llojet e ndryshme të rreziqeve. Këto strategji përfshijnë zhvillimin e politikave dhe procedurave të menaxhimit të rrezikut, zbatimin e mjeteve dhe sistemeve të menaxhimit të rrezikut dhe zhvillimin e planeve të emergjencave për të adresuar ngjarjet e mundshme të rrezikut.
- Monitorimin e ekspozimit të rrezikut në baza të vazhdueshme. Kjo përfshin matjen e ekspozimit të rrezikut kundër kufijve të vendosur të rrezikut, dhe ndërmarrjen e veprimeve korrigjuese nëse ekspozimi i rrezikut i tejkalon këto kufij.
- Raportimin e ekspozimit të rrezikut te Komiteti i Menaxhimit të Riskut. Kjo përfshin sigurimin e raporteve të rregullta mbi ekspozimin e rrezikut, efektivitetin e strategjive të menaxhimit të rrezikut dhe çdo ndryshim në profilin e rrezikut.
- Të sigurojë që praktiket e menaxhimit të rrezikut të respektojnë kërkesat rregullatore. Kjo përfshin qëndrimin e përditësuar me ndryshimet në kërkesat rregullatore, dhe sigurimin që praktiket e menaxhimit të rrezikut i plotësojnë ose tejkalojnë këto kërkesa.
- Trajnimin për stafin mbi praktiket e menaxhimit të rrezikut. Kjo përfshin zhvillimin e programeve dhe materialeve të trajnimit, dhe sigurimin e seancave të rregullta trajnimi për stafin.
- Analizimin, raportimin dhe monitorimin e zbatimit të kuadrit të Rrezikut Operacional dhe zhvillimin e masave të kontrollit dhe monitorimit e përmbushjes së kërkesave.
- Vlerësimi e rrezikut operacional në mënyrë të zgjeruar, të njëtrajtshme dhe të strukturuar sipas kategorive të rrezikut në bazë të proceseve të biznesit dhe llojet e ngjarjeve.
- Analizimin dhe vlerësimin e Rreziqeve të mundshme për çdo produkt apo shërbim të ri.
- Përgatitjen, analizimin dhe shpërndarjen e raporteve të indikatorëve kyç që i ofrojnë drejtuesve informacion në lidhje me performancën.
- Menaxhimi dhe monitorimi i PAR-it dhe NPL- së.
- Përgatitjen dhe dorëzimin e raporteve të kërkuara nga agjencitë rregullatore. Raportet mund të përfshijnë informacion në lidhje me mjaftueshmërinë e kapitalit, likuiditetin dhe kërkesat e tjera rregullatore të bankës. Raportimi në Rregullator (Banka e Shqipërisë, DPPP etj.).
- Menaxhimi dhe kryerja e kontrolleve sipas strukturës të ngritur në lidhje me kontrollet e brendshme dhe raportimin e gjetjeve në Komitetin e Menaxhimit të Riskut.
- Menaxhimi dhe Trajtimi i Kërkesave dhe Ankesave të Klientëve drejtuar institucionit
- Analiza dhe raportimi përkatës për rrezikun e Kredisë tek Komiteti i Menaxhimit të riskut.

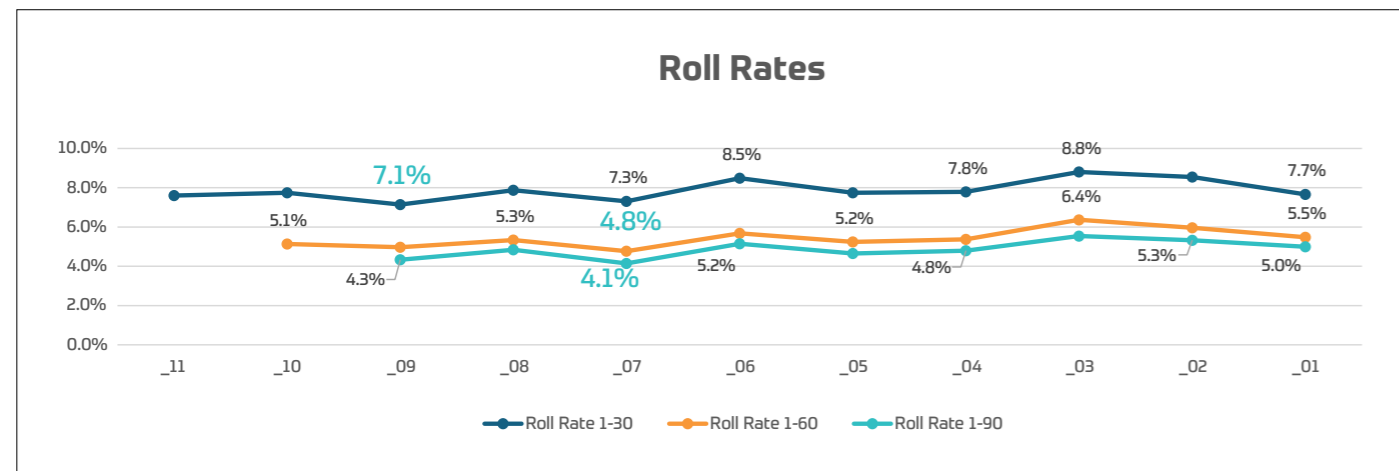
DEPARTAMENTI I MBLEDHJES SË KREDIVE ME VONESË

Departamenti i 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 me minimumin e kostos.

Në vitin 2023 fokusi ishte tek stafi i departamentit, tek rritja e tyre profesionale si dhe tek krijimi i një ambjenti pune sa më komfort për ta. U realizuan trajnime përgjate

vitit si dhe u modifikua skema a bonusit e cila rriti motivimin e stafit si dhe u dha atyre shpërblim te drejtë në raport me rezultatet e arritura.

Këto dhanë ndikim në përmirësimin e cilësisë së portofolit si dhe në përmirësimin e parametrin Roll Rate, ku vlen të evidentohet që Roll Rate 1-30DPD arriti vlerën e 7.1% dhe Roll Rate 1-90DPD zbriti në vlerën e 4.1%.



Realizimet kryesore të vitit 2023:

- U intensifikuan përpjekjet për të recuperuar kredi në vonës në të gjitha stadet e ditë vonesave dhe kjo u arrit edhe duke proceduar debitorë në Gjykatë për lëshimin e Urdhërit të Ekzekutimit si dhe duke aplikuar ekzekutimin e detyrueshëm me anë të përbarimit gjyqësorë.
- Mbajtja e kredive në vonesë nën normën minimale të përcaktuar në objektivat vjetore.
- U realizua shitja e 3 portofoleve me kredi Written Off duke minimizuar humbjet si dhe duke injektuar cash në suport të procesit të kredi-dhenies.
- Rritja e edukimit financiar të klientëve.
- Ulja e kostove të menaxhimit të kredive në vonesë dhe rritja e efikasitetit të mbledhjes së kredive në vonesë nëpërmjet optimizimit të strategjise.
- Rritja e efikasitetit të kompanive partnere që kemi bashkëpunim në mbledhjen e kredive në vonesë si dhe shtimi i një partneri të ri.

Qëllimet kryesore të vitit 2024:

- Optimizimi i proceseve të debt collection duke i bër ato kosto-eficente.
- Përdorimi me efikasitet të agjentëve të departamentit dhe krijimi i kushteve që u jep mundësi të maksimizojnë rezultatet e tyre.
- Përmirësimi i skemës incentivuese kundrejt agjentëve e cila do të rrisë edhe motivimin e tyre duke ndikuar pozitivisht mbi rezultatet e tyre si dhe te departamentit.
- Rritja e numrit të debitorëve ndaj të cilëve do të procedohet në gjykatë për nxjerrjen e urdhërit të ekzekutimit dhe rrjedhimisht rritjen e bashkëpunimit me përbaruesit gjyqësorë.

DEPARTAMENTI KOMERCIAL

Ky departament përbëhet nga njësitë e Marketing dhe PR, Zhvillimi i Biznesit dhe Riaktivizimi të klientëve pasiv.

Nën – Departamenti i Zhvillimit të Biznesit

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 pashtyrtëzuar të tregut aktual, duke ndikuar direkt në rritjen e prezencës së kompanisë në treg.

Qëllimet kryesore të vitit 2023:

- Zgjerimi i kanaleve të reja nga të cilët klientët mund të përfitojnë produktin aty ku ata ndodhen
- Krijimi i partneriteteve të reja për të rritur prezencën fizike nëpërmjet palëve të treta
- Krijimi i një aplikacioni të ri si mjet për aplikimet duke rritur kështu prezencën online
- Rritja e nivelit të riaktivizimit të klientëve pasiv

Nën – Departamenti Marketing dhe PR

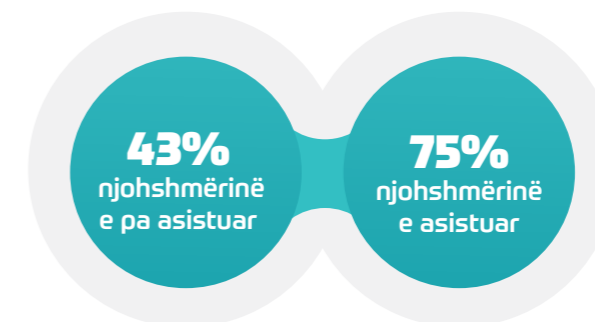
Marketing dhe PR ka si qëllim të rrisë shitjet e kompanisë nëpërmjet fushatave dhe aktiviteteve të tjera Marketing. Ndihmon kompaninë në kuptimin më të mirë të kërkesave të klientëve, të njohshmërisë së kompanisë në treg si dhe në ndërtimin e fushatave marketing në mënyrë periodike. Gjithashtu është departamenti, i cili ka si qëllim mbarëvajtjen e marrëdhënieve me institucione të treta me ndikim në këtë industri, për të qenë lider në industrinë e kredive të pasiguruara, jo vetëm në dhënie të 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 përgjegjësme 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 2023 Kredo Finance arriti të kishte një rritje në nivel njohshmërie në treg në krahasim me vitin 2022. Në fund të vitit 2023 Kredo Finance kishte një njohshmëri në treg prej 43% në njohshmërinë e pa asistuar dhe 75% në njohshmërinë e asistuar. Ky rezultat u arrit nëpërmjet një pune të madhe për të qenë prezent me oferta unike në treg, me një rritje të theksuar të hapsirave publicitare në televizione dhe radio, prezencë mediatike në emisione kyçe ekonomike Shqiptare me përfaqësues ekspert dhe gjithashtu një punë të palodhur të stafit të degëve duke promovuar produktet dhe shërbimet e Kredo Finance në të gjithë Shqipërinë.

Qëllimet kryesore të vitit 2024:

- Mbajtja në të njëjtin nivel ose më lartë 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.
- Krijimi i fushatave publicitare gjithpërfshirëse duke rritur ekspozimin e markës në treg si nëpërmjet kanaleve tradicionale ashtu edhe ato online.
- Rritja e qëndrimit pozitiv ndaj markës duke ndikuar dhe në opinionin që klientët kanë për tregun e mikrofinancave.



DEPARTAMENTI I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE

Departamenti i Administratës ka për qëllim që të sigurojë zbatimin rigoroz për 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 asetëve të tij, si dhe plotësimin e nevojave ditore të tij dhe të gjitha degëve që ka në varësi.

Gjatë vitit 2023, mund të themi me bindje se ishte një vit i suksesshëm për një menaxhim korrekt dhe absolutisht profesional. Në vitin 2023 kemi patur 62 largime dhe 60 rekrutime.

Viti 2023 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 182 Punonjës morën pjesë në Vlerësimin Vjetor 2023, ku 93.96 % e stafit janë vlerësuar me notë mbi 4 pra, Performancë Ekselente, 4.95% e stafit janë vlerësuar me notën 3.5-4 dhe 1.10 % e stafit janë vlerësuar me performancë të ulët me note nën 3.5.

Për stafin me performancë të ulët është zhvilluar një plan trajnimi dhe zhvillimi i veçantë për të arritur gjatë vitit 2023 një performancë më të lartë të këtyre punonjësve.

Qëllimet kryesore të vitit 2023:

- 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 së stafit ekzistues
- Kredo Finance të jetë zgjedhja e parë për punësim
- Kredo Finance të jetë rekomandimi primar nga stafi aktual si punëdhënësi
- Kredo Finance ofron një paketë të larmishme benefitesh krahasuar me konkurrentët dhe tregun e punësimit.



DEPARTAMENTI I FINANCËS

Departamenti i Finances ka si qëllim përgatitjen e raporteve financiare për të prezantuar situatën financiare të kompanisë, të cilat ndihmojnë drejtuesit në vendimmarrjet strategjike, kontribuojnë në rezultatet e grupit në tërësi, dhe pasqyrojnë përfitueshmërinë e biznesit tek investitorët, kreditorët dhe palët e treta.

Departamenti i Finances administron kontabilitetin e kompanisë në përputhje me legjislacionin tatimor, standardet lokale dhe ndërkombëtare.

Qëllimet kryesore të vitit 2023:

- Kontrolli financiar lidhur me përputhshmërinë me kërkesat ligjore, sa i përket taksave dhe treguesve financiarë sipas kërkesave të Bankës së Shqipërisë.
- Monitorimi i flukseve financiare për të plotësuar kërkesat dhe detyrimet e biznesit.
- Mirëmbajtja e kontabilitetit të kompanisë për raportimin cilësor të të dhenave financiare.
- Planifikimi dhe monitorimi i kostove operacionale të buxhetuara.
- Mirëmbajtja, llogaritja dhe ekzekutimi i komponentëve të pagave të stafit.
- Sigurimi i fondeve më të lira në nivel lokal, që përkthehen në kosto më të ulët për klientët dhe kompaninë.

Kredo.al

NA KONTAKTONI

 044 500 600

 info@kredo.al

 facebook.com/kredofinance/

 instagram.com/kredo.al/