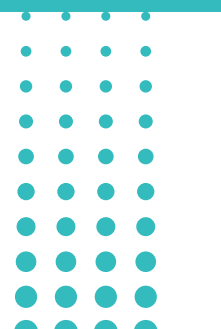
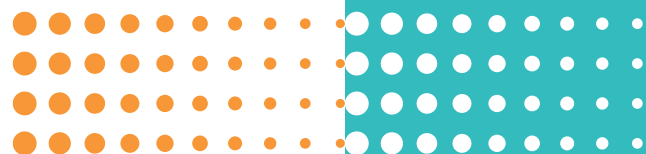


RAPORT
VJETOR
2025



MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM – 2025	4
PËRSHKRIMI I KOMPANISË.....	5
MISIONI	7
VIZIONI.....	7
REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2025.	8
TRANSFORMIMI DIXHITAL ËSHTË NJË NGA PIKAT MË TË FORTA TË KOMPANISË.	11
PLANET E SË ARDHMES	12
KONTRIBUTI NË SHOQËRI DHE INVESTIMI NË KOMUNITETE	13
AKTIVITETET KRYESORE SUPORTUESE NDAJ KOMUNITETIT	13
TRAJNIMI DHE MOTIVIMI I STAFIT	16
PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROCES DHE EDUKIMI FINANCIAR.....	17
PROCESI I REKRUTIMIT DHE AKTIVITETET KRYESORE TË BURIMEVE NJERËZORE.....	18
STRUKTURAT MENAXHERIALE.....	25
MENAXHIMI I LARTË I ECFA	26
STRUKTURA ORGANIZATIVE.....	28
KONTROLLI I BRENDSHËM	29
DEPARTAMENTI LIGJOR.....	30
ÇËSHTJET E PËRPUTHSHMËRISË.....	31
ADMINISTRIMI I TIK DHE SIGURISË SË INFORMACIONIT	32
MENAXHERI TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT	33
DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT	34
DEPARTAMENTI I RISKUT	36
DEPARTAMENTI I RIKUPERIMIT TË KREDIVE ME VONESË.....	37
DEPARTAMENTI KOMERCIAL.....	38
DEPARTAMENTI I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE	39
DEPARTAMENTI I FINANCËS	40

MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM

ARLINDA MUJA



Të nderuar lexues,

Teksa nisim një vit të ri, dëshiroj të ndaj me ju reflektimin tim mbi rrugëtimin tonë gjatë 2025. Viti që lamë pas ishte një dëshmi e qartë se forca e vërtetë e ECFA sha qëndron tek njerëzit e saj. Profesionalizmi, përgjegjshmëria dhe vendosmëria e ekipit tonë janë themeli mbi të cilin ndërtohet çdo sukses i ECFA sha.

Viti 2025 ishte një vit i cili solli ndryshime të mëdha në produkte dhe qasjen e të bërit biznes. Kërkoj që të kuptonim shpejt, të planifikonim qartë dhe të ndërmerrnim hapa të mëdhenj përshtatës. E megjithatë, performanca jonë gjatë vitit 2025 konfirmoi qëndrueshmërinë e modelit tonë të biznesit dhe besimin që klientët kanë ndaj nesh. Rritja e qëndrueshme, cilësia e portofolit dhe niveli i lartë i klientëve të përsëritur janë tregues konkret të një strategjie të mirëorientuar dhe të zbatuar me disiplinë.

Rezultatet kryesore që shënuam përfshijnë:

- 170,000 aplikime të pranuar
- 110,000 kredi të disbursuara
- 85% klientë të përsëritur
- 58 milionë euro financime të akorduara

Këto shifra përfaqësojnë më shumë se arritje operationale; ato dëshmojnë ndikimin tonë në përfshirjen financiare dhe në mbështetjen e mijëra individëve dhe familjeve në Shqipëri. Çdo vendim kredidhënieje mbështetet mbi analiza të kujdesshme risku, standarde të larta etike dhe një qasje të përgjegjshme ndaj tregut.

Paralelisht me zhvillimin e aktivitetit tonë financiar, ne kemi vijuar të investojmë në komunitet. Programet për fuqizimin ekonomik të grave të margjinalizuara, bashkëpunimi me Fshatin SOS për mbështetjen e të rinjve, dhurimi i pajisjeve teknologjike për institucionet arsimore, si dhe iniciativat humanitare dhe vullnetare të stafit tonë, janë pjesë integrale e kulturës sonë organizative. Për ne, përgjegjësia sociale nuk është aktivitet dytësor, por dimension thelbësor i identitetit tonë.

Në vitin 2026 synojmë të konsolidojmë më tej pozicionin tonë në treg përmes inovacionit digjital, optimizimit të proceseve dhe forcimit të menaxhimit të riskut. Objektivi ynë mbetet i qartë: rritje e qëndrueshme, transparencë maksimale dhe standarde gjithnjë e më të larta shërbimi.

Në këtë kuadër, dua të theksoj veçanërisht rëndësinë e bashkëpunimit tonë me Bankën e Shqipërisë. Roli i saj në garantimin e stabilitetit financiar, në mbikëqyrjen e kujdesshme të tregut dhe në vendosjen e një kuadri rregullator profesional e transparent është thelbësor për zhvillimin e një sektori të shëndetshëm dhe konkurrues. Bashkëpunimi i ngushtë dhe respektimi rigoroz i standardeve rregullatore janë elementë kyç të strategjisë sonë afatgjatë dhe të angazhimit tonë për integritet institucional.

Jam e bindur se me të njëjtin profesionalizëm, frymë bashkëpunimi dhe fokus strategjik, viti 2026 do të jetë një tjetër kapitull suksesi për organizatën tonë.

Sinqerisht,

*Arlinda Muja
Drejtor i Përgjithshëm*

PËRSHKRIMI I KOMPANISË

Shoqëria ECFA SHA 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 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 2 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, ECFA SHA 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 ECFA SHA 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. Prej Nëntor 2025 u shtua dhe një produkt në portofolin tonë kredia për individë deri në 600 000 Lekë dhe 60 muaj shlyerje.

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

Pjesë e ECF Group, ECFA SHA 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 qenë zgjedhja e parë për çdo individ.

REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2025.

ARRITJA E OBJEKTIVAVE.

Viti 2025 ishte një vit plot sfida dhe arritje. Gjatë këtij viti janë procesuar 169 926 Aplikime, dhe janë lëvruar 110,255 kredi. Nga këto kredi, 80% të tyre janë nga klientë të përsëritur, të cilët çdo herë zgjedhin ECFA për nevojat e tyre financiare. Të përkthyer në shumë totale të lëvruar këto kredi përbëjnë 55 milion Euro. Këto janë para të besuara individëve në të gjithë Shqipërinë, duke mos harruar që kjo kredi jepet vetëm me një kartë identiteti dhe të gjithë individët i marrin paratë në dorë për 15 minuta.

Në vitin 2025, ECFA ndërmoi një hap të rëndësishëm drejt forcimit të transparencës dhe rritjes së sigurisë financiare për klientët, duke integruar në procesin e kreditimit përlogaritjen e raportit kredi/të ardhura (Debt-to-Income – DTI). Ky zhvillim përfaqëson jo vetëm një përmirësim teknik në analizën e aplikimeve për kredi, por edhe një kontribut të drejtpërdrejtë në edukimin financiar të individëve.

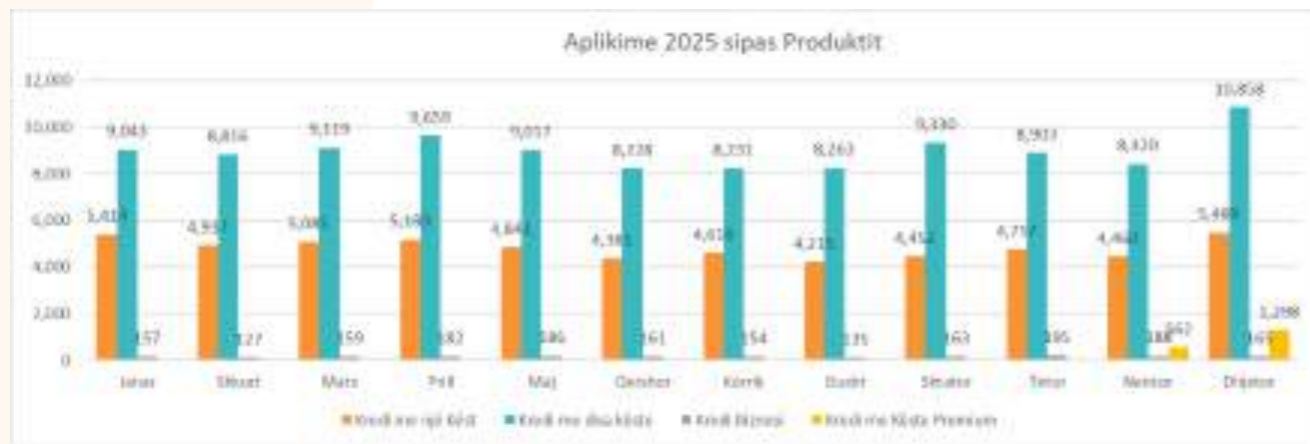
Përmes këtij mekanizmi të ri, institucioni llogarit këstin optimal të kredisë bazuar në të ardhurat mujore të klientit dhe në detyrimet ekzistuese financiare. Kjo qasje siguron që financimi i ofruar të jetë në përputhje me kapacitetin real pagues të individit, duke minimizuar rrezikun e

mbingarkesës me borxh dhe duke forcuar stabilitetin financiar personal.

Zbatimi i raportit kredi/të ardhura ka ndikuar drejtpërdrejt në rritjen e ndërgjegjësimit financiar të klientëve. Procesi i aplikimit për kredi tashmë shoqërohet me një analizë të qartë të strukturës së të ardhurave dhe shpenzimeve mujore, duke i nxitur individët të reflektojnë mbi nivelin e detyrimeve dhe rëndësinë e planifikimit afatgjatë. Kjo krijon një kulturë huamarrjeje të përgjegjshme, të bazuar në analiza objektive dhe jo në vendimmarrje emocionale.

Për më tepër, transparencja në mënyrën e përlogaritjes së kështit rrit besimin e klientëve dhe i pajis ata me njohuri konkrete mbi kriteret e kreditimit. Në këtë mënyrë, procesi nuk kufizohet vetëm në ofrimin e financimit, por shndërrohet në një instrument praktik të edukimit financiar.

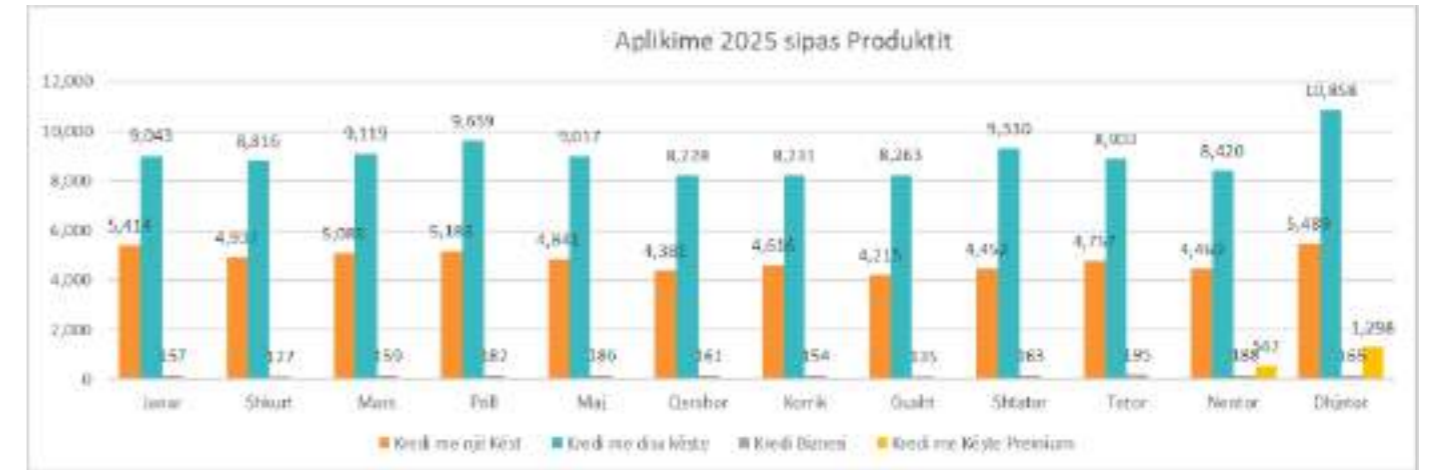
Në përmbledhje, integrimi i raportit kredi/të ardhura gjatë vitit 2025 përbën një hap të rëndësishëm drejt ndërtimit të një portofoli klientësh më të informuar, më të ndërgjegjshëm dhe financiarisht më të qëndrueshëm, duke kontribuar në zhvillimin e një kulture financiare më të fortë dhe të qëndrueshme në komunitet.



Viti 2025 nisi si një vit premtues, me pritshmëri të larta për vazhdimësinë e rritjes së konsoliduar në vitet e mëparshme. Muaji Prill shënoi një moment kulminant në dhënien e kredive, duke rritur pritshmerite për gjysmen e dytë të vitit 2025. Muaji Maj, me ndryshimet thelbësore në strukturën e komisioneve, duket se uli pak ritmin e suksesit. Kjo periudhë testoi qëndrueshmërinë operacionale dhe besimin në objektivat vjetore, por reagimi i koordinuar dhe puna e palodhur e stafit mundësuan rikthimin duke arritur që në fund të vitit 2025 të arriheshin të gjitha objektivat e rritura për periudhën

e dytë të vitit, duke e bërë edhe këtë vit një vit të suksesshëm dhe me premtime të mbajtura.

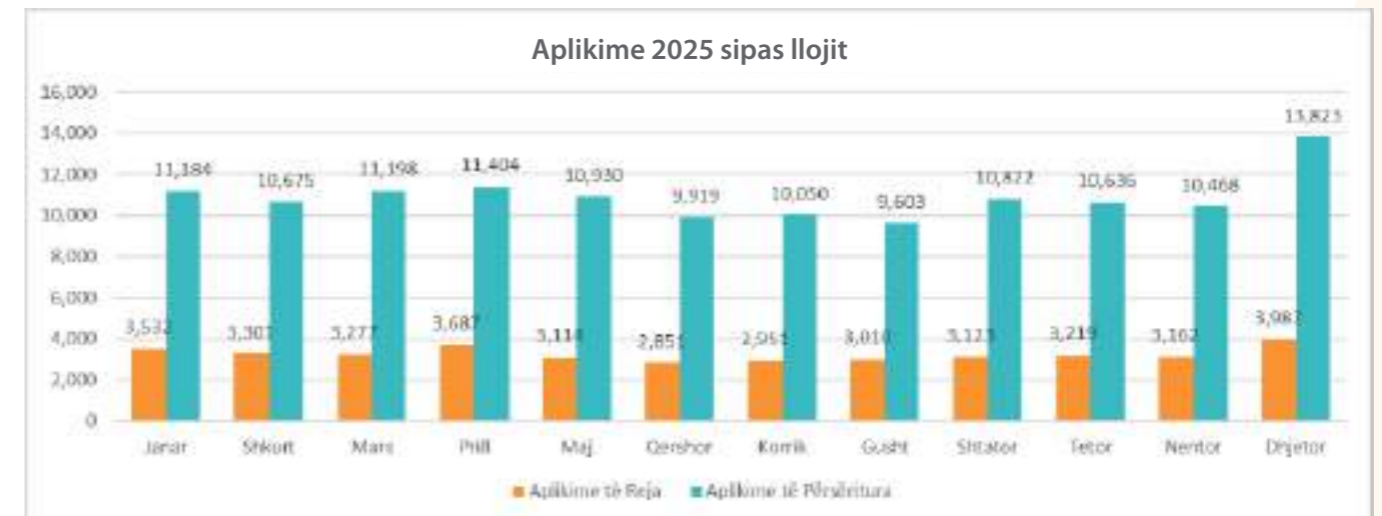
Siç evidentohet edhe nga grafiku, dinamika e vitit 2025 pasqyron për një qëndrueshmëri të kompanisë dhe efektin e një pune të madhe mbështetëse për të arritur rezultate. Aplikimet totale ruajtën nivele të qëndrueshme gjatë pjesës së parë të vitit, duke reflektuar një bazë solide klientësh dhe një kërkesë të konsoliduar për financim.



Pas një periudhe stabël për disa muaj, muajt Tetor dhe Nëntor dëshmuar një ritëm më të ngadaltë se vitet paraardhëse. Megjithatë, muaji Dhjetor në sajë të punës intensive të kompanisë, arriti një shifër rekord të paarrtur më parë. Peshën kryesore të kësaj rritjeje e mbajti produkti i Kredisë me Këste, duke konfirmuar edhe një herë preferencën e individëve për produkte që ofrojnë fleksibilitet dhe shpërndarje të detyrimeve në kohë. Ky trend thekson rëndësinë e planifikimit financiar dhe të menaxhimit të kujdesshëm të flukseve mujore nga ana e klientëve.

Muaji Dhjetor shënoi kulmin e aktivitetit vjetor, me një rritje të ndjeshme si në numrin e aplikimeve ashtu edhe në kreditë e dhëna. Kjo performancë reflekton jo vetëm sezonalitetin karakteristik të fundit të vitit, por edhe besimin e konsoliduar të klientëve ndaj produkteve dhe proceseve të institucionit.

Grafiku paraqet numrin e aplikimeve gjatë vitit 2025 sipas produkteve: Kredi me një këst, Kredi me disa Këste, Kredi Biznesi dhe Kredi me Këste Premium. Produkti dominues është Kredia me Këste. Ky produkt ka nivelin më të lartë të aplikimeve gjatë gjithë vitit. Luhatjet mujore variojnë nga rreth 8,228 (Qershor) deri në 10,858 (Dhjetor). Vërehet një rritje e dukshme në tremujorin e fundit, me kulm në Dhjetor. Kjo e bën Kredinë me këste produktin kryesor të portofolit, me kërkesë të



qëndrueshme dhe rritje sezonale në fundvit, çka sugjeron rritje të nevojave për financim konsumator apo planeve personale në periudhën festive.

Kërkesë e qëndrueshme me rritje në fundvit për Kredinë me një Këst. Aplikimet lëvizin mesatarisht nga 4,215 (Gusht) deri në 5,489 (Dhjetor). Pas një rënieje në verë, vihet re rikuperim gradual në muajt Shtator–Dhjetor. Ky produkt mban një bazë të qëndrueshme klientësh dhe ndjek një model sezonal të ngjashëm me Kredinë me Këste.

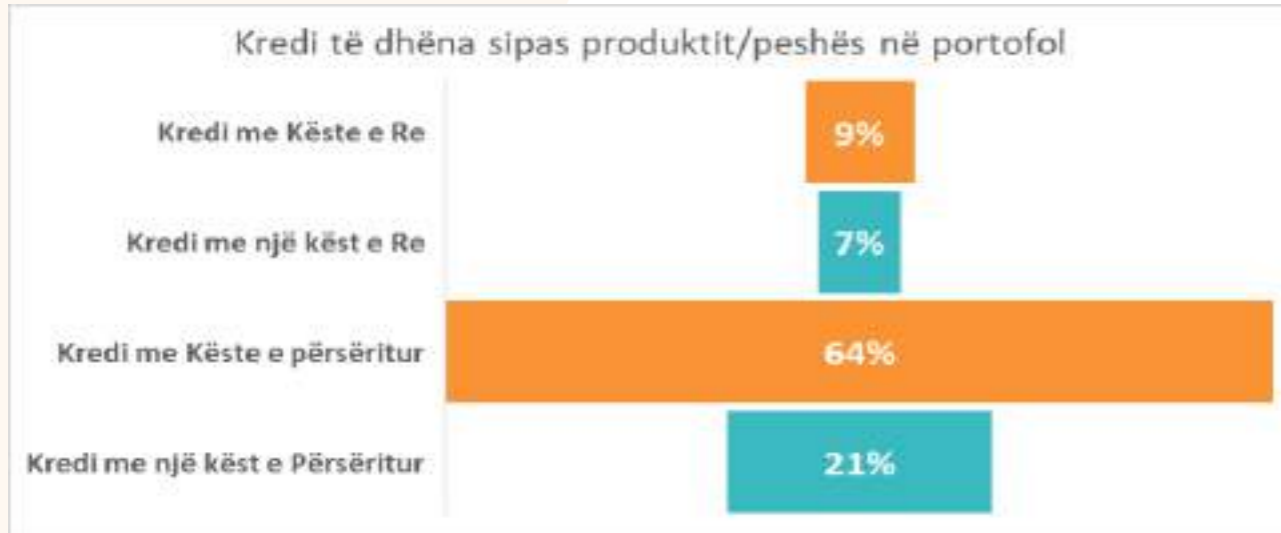
Kredia e Biznesit është një produkt me potencial të madh në tregun Shqiptar dhe është në fazë mësimi në ECFA sha. Për këtë arsye Kredia e Biznesit ende është me një volum të kufizuar por tregon stabilitet me kushtet e ofrura.

Produkti i ri, Kredia me këste Premium tregon për një potencial të fortë për të ardhmen. Ky produkt është hedhur për herë të parë në treg në muajin Nëntor dhe që prej fillimit ka treguar se tregu ka nevojë për më shumë financim.

Portofoli i kompanisë tregon qartazi për një portofol të diversifikuar në mënyrë të shëndetshme dhe sinjale pozitive për zgjerimin e produkteve me vlerë të shtuar.

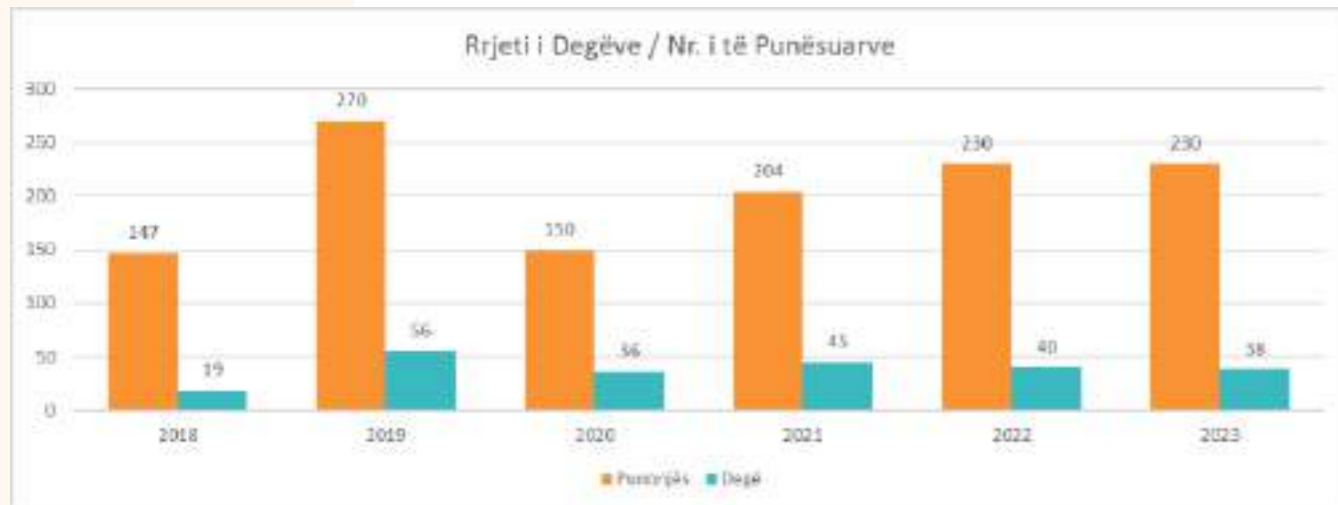
Shëndeti i një kompanie duket qartë nga niveli i klientëve të përsëritur që kjo kompani arrin të mbajë. Ashtu siç duket dhe qartazi nga grafiku më sipër, ECFA mbështetet fortë tek klientët e përsëritur. Në grafikun më sipër shohim se portofoli i ECFA për vitin 2025 përbëhet më së shumti, 80% nga Kredi të përsëritura, dhe 20% nga kredi të cilat gjenerohen nga klientë të rinj për ECFA. Kjo vjen dhe si pasojë e filtrave të aprovimit të kredisë për klientët e rinj që ECFA sha ka vendosur për të kontrolluar sa më mirë aftësitë ripaguese të këtyre klientëve dhe si pasojë mbarëvajtjen e kredidhënies në të ardhmen.

Nevojat e individëve në Shqipëri kanë ndryshuar me kalimin e viteve. Nga zgjedhja e kredisë me një këst si përmbushje e një nevoje momentale, individët kanë kaluar tek nevoja më të mëdha dhe kohë më të gjatë shlyerje. Kjo tregohet qartë dhe nga grafiku i cili tregon qartë përqëndrimin e portofolit tek Kredia me Këste. Gjithashtu, faktor kryesor tek kredia me këste luan dhe mundësia e marrjes së shumës së mbetur nga limiti i kredisë në një kohë më të vonshme, atëherë kur qëndron dhe nevoja.



ECFA SHA në mënyrë që të rrisë 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 2025 shohim se kemi një stabilitet në numrin e stafit në krahasim me 2024, gjë

që tregon për besnikërinë e stafit ndaj institucionit. Në fund të vitit 2025 ECFA SHA shënon 230 punonjës të cilët drejtojnë dhe ndjekin punën për të shërbyer të gjithë klientët e saj në 38 degë.



TRANSFORMIMI DIXHITAL ËSHTË NJË NGA PIKAT MË TË FORTA TË KOMPANISË.

Nuk mund të quhesh Fintech nëse nuk sjell produkte ose procese të reja në treg! Gjithmonë në krye të zhvillimit teknologjik ECFA prej vitit 2025 ECFA sha 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 ligshmërinë, 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 transaksion është ligjor dhe i pranuar nga palët kompetente.

Gjatë vitit 2025 të tjera zhvillime teknologjike janë ndërmarrë nga ECFA për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme shpejtësinë efikasitetin dhe procesin e plotë për klientin.

Zhvillime të tilla thjeshtojnë ndërveprimin e klientëve me institucionin tonë dhe e bëjnë eksperiencën e tyre unike. Gjithashtu ky proces vazhdon përjekjen për rritjen e edukimit financiar në Shqipëri pasi e rikujton klientin që ai mund të përdorë llogarinë e tij bankare, gjë që mbetet ende në nivele të ulëta përdorimi në Shqipëri. Kjo është dhe një nga pikat ku ECFA ka një fokus të veçantë dhe planifikon të shtoj investimet, sepse ne besojmë fortë 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.

PLANET E SË ARDHMES

ECFA sha: Nga Transformimi Dixhital në 2025 drejt Konsolidimit dhe Zgjerimit në 2026

Viti 2025 shënoi një etapë të rëndësishme për ECFA sha, duke reflektuar suksesin e investimeve në teknologji dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve dixhitale. Platforma online www.kredo.al u konsolidua si një kanal efikas për aplikim dhe menaxhim financiar, ndërsa njohja e markës dhe besimi i klientëve vazhdoi të rritet. Në vitin 2026, fokusi i kompanisë është zgjerimi i mëtejshëm i këtyre kapaciteteve dhe përgatitja për lançimin e aplikacionit mobile.

2025: Vit i Konsolidimit Dixhital dhe Përmirësimit të Shërbimeve

Gjatë vitit 2025, ECFA sha forcoi pozicionin e saj në sektorin e mikrofinancës përmes zhvillimit të platformës web, duke u ofruar klientëve mundësi të thjeshtuara dhe të sigurta për aplikim online në www.kredo.al. Paralelisht, u investua në automatizimin e proceseve dhe rritjen e efikasitetit operacional.

Disa nga arritjet kryesore të vitit 2025 përfshijnë:

- Rritjen e besimit dhe besnikërisë së klientëve ndaj shërbimeve të ECFA sha
- Konsolidimin e platformës web si kanal kryesor për aplikim online
- Forcimin e bashkëpunimit me komunitetet dhe institucionet për rritjen e përfshirjes financiare
- Investime të vazhdueshme në teknologji për transparencë, shpejtësi dhe siguri më të lartë

2026: Vit i Zhvillimit dhe Inovacionit të Planifikuar

Në vitin 2026, ECFA sha synon të ndërmarrë një hap të ri strategjik përmes zhvillimit dhe prezantimit të aplikacionit mobile, si pjesë e vizionit afatgjatë për një përvojë financiare edhe më të aksesueshme dhe moderne.

Aplikacioni mobile i ECFA sha, i planifikuar për t'u lançuar gjatë vitit 2026, do të synojë t'u mundësojë klientëve:

- Aplikim për financime në mënyrë edhe më të shpejtë dhe intuitive
- Monitorim të kredive dhe transaksioneve në kohë reale
- Qasje në përmbajtje edukative financiare
- Komunikim të drejtpërdrejtë dhe efikas me ekipin e ECFA sha
- Produkte të reja me financime me qëllime më të mëdha

Deri në prezantimin e aplikacionit, platforma web www.kredo.al do të vazhdojë të jetë pika kryesore e kontaktit dhe shërbimit për klientët.

Teknologjia si Standard, Klienti në Qendër

Dixhitalizimi për ECFA sha nuk është vetëm zhvillim teknologjik, por një filozofi funksionimi. Në vitin 2026, kompania do të vijojë të përmirësojë proceset e

brendshme përmes automatizimit dhe analizave të avancuara, duke ruajtur gjithmonë fokusin tek nevojat reale të klientit.

Prioritetet kryesore përfshijnë:

- Automatizimin e mëtejshëm të proceseve për rritje efikasiteti
- Përdorimin e inteligjencës artificiale për analiza më të sakta dhe vendimmarrje më të zgjuar
- Forcimin e sigurisë kibernetike dhe mbrojtjen e të dhënave të klientëve
- Transparencë dhe komunikim më të shpejtë përmes mjeteve dixhitale

Edukim Financiar dhe Qëndrueshmëri Afatgjatë

Edhe në vitin 2026, ECFA sha do të vazhdojë të investojë në edukimin financiar të klientëve, duke besuar se njohuria është baza e një të ardhmeje financiare të qëndrueshme.

Kompania do të ofrojë:

- Trajnime dhe përmbajtje edukative mbi menaxhimin e financave personale
- Informacion të qartë dhe të kuptueshëm për marrjen e vendimeve të informuara
- Shërbime të personalizuar sipas profilit dhe nevojave të klientëve

ECFA sha në 2026: Partner Financiar i Besueshëm

Me një vizion të qartë dhe strategji të mirëpërcaktuar, ECFA sha synon të vazhdojë të jetë një partner i besuar financiar për individët dhe komunitetet. Viti 2026 përfaqëson një fazë përgatitore drejt zgjerimit të mëtejshëm dixhital, duke kombinuar teknologjinë, përkushtimin njerëzor dhe inovacionin e planifikuar.

Trajnime të Vazhdueshme për Zhvillimin e Stafit

Departamenti i Burimeve Njerëzore dhe i Zhvillimit të Biznesit vijon të ketë në fokus platformën e trajnimit, duke siguruar përfshirjen e temave që nxisin produktivitetin, eficiencën dhe zhvillimin profesional e personal të çdo punonjësi.

Trajnimet përfshijnë si programe të përgjithshme ashtu edhe trajnime individuale sipas profesionit, si dhe module të dedikuara për zhvillimin personal.

Format dhe ambientet e trajnimit janë të ndryshme, brenda dhe jashtë zyrës, duke krijuar hapësira për mendim ndryshe dhe për dalje nga rutina e përditshme e punës.

Në të gjitha pyetësorët e zhvilluar nga kompania, evidentohet një interes dhe dëshirë e lartë e stafit për përfshirje aktive në këto aktivitete, duke reflektuar një kulturë organizative të shëndetshme dhe të orientuar drejt zhvillimit të vazhdueshëm.

KONTRIBUTI NË SHOQËRI DHE INVESTIMI NË KOMUNITETE

ECFA – MË SHUMË SE NJË INSTITUCION MIKROFINANCIAR

ECFA është një kompani mikrofinanciare e përkushtuar për të ndihmuar individët dhe bizneset të realizojnë qëllimet e tyre që prej vitit 2018. Ne e kuptojmë që aksesimi i kredive mund të jetë sfidues, veçanërisht për ata që sapo nisin rrugëtimin e tyre ose kanë burime të kufizuara. Prandaj, ofrojmë kredi të vogla, të përshtatura sipas nevojave të çdo klienti, me kushte fleksibël shlyerjeje dhe norma interesi konkurruese. Por ECFA është më shumë se një institucion huadhënës. Ne besojmë në mbështetjen dhe fuqizimin e komuniteteve ku operojmë, duke kontribuar në zhvillimin e tyre në mënyra kuptimplota.

Një nga mënyrat për ta arritur këtë është përmes mbështetjes së projekteve me ndikim të drejtpërdrejtë në komunitet. Ne jemi të angazhuar për të ndihmuar fëmijët në nevojë, duke investuar në arsim dhe promovimin e një jetese të shëndetshme. Besojmë se investimi në gjeneratën e ardhshme është kyç për krijimin e komuniteteve të forta dhe të qëndrueshme. Përveç kësaj, ne kemi një angazhim të madh ndaj mbrojtjes së mjedisit dhe pasurive natyrore të

Shqipërisë. Çdo hap, sado i vogël, ka një ndikim të madh në këtë drejtim, ndaj mbështesim iniciativa që promovojnë qëndrueshmërinë dhe ruajtjen e natyrës, përmes programeve të riciklimit dhe ndërgjegjësimi për rëndësinë e hapësirave të gjelbra. Një tjetër fokus i rëndësishëm i ECFA është mbështetja për të moshuarit dhe grupet e tjera të cenueshme të shoqërisë. Besojmë se të gjithë meritojnë akses në burimet e nevojshme për një jetë të dinjitetshme, pavarësisht nga mosha apo rrethanat e tyre. Për këtë arsye, mbështesim iniciativa që ofrojnë kujdes shëndetësor, strehim dhe shërbime të tjera jetike për ata që kanë nevojë.

Në ECFA, nuk mjaftohemi vetëm me sensibilizimin e vetes dhe njëri-tjetrit, por e shprehim këtë përkushtim duke dalë përtej vetes dhe duke e ndarë me komunitetin përmes aktiviteteve të ndryshme.

Për këtë arsye gjatë vitit 2025 ECFA ka rritur ndihmën në komunitet si një premtime për përkujdesje afatgjata për shoqërinë Shqiptare.

Aktivitetet Kryesore suportuese ndaj komunitetit

MBËSHTETJE PËR KAMPIN VEROR TROPOJË 2025



ECFA sha është një institucion financiar mikrokredie i njohur në Shqipëri, me një histori të gjatë të angazhimit për fuqizimin e komuniteteve. Duke ofruar shërbime financiare të aksesueshme dhe të besueshme, ECFA sha ka qenë gjithmonë i përkushtuar ndaj përmirësimit të jetës së individëve dhe mbështetjes së projekteve që kontribuojnë në zhvillimin e komuniteteve lokale.

Në përputhje me këtë angazhim, ECFA sha ka luajtur një rol të rëndësishëm në mbështetjen e Kampit Veror dhe Projektit të Shërbimit Komunitar të mbajtur në Bajram Curri, Tropojë në korrik 2025. Si një nga sponsorët kryesorë të këtij aktiviteti transformues, ECFA sha ka

kontribuar financiarisht për të siguruar suksesin dhe realizimin e qëllimeve të kampit.

Kampi Veror dhe Projekti i Shërbimit Komunitar janë iniciativë e përvitshme që synon të ofrojë fëmijëve të moshës 7 deri në 13 vjeç një përvojë edukative dhe të pasur me aktivitete që promovojnë punën në grup, ndërgjegjësimin mjedisor, artizanatin dhe jetesën e shëndetshme. Në të njëjtën kohë, projekti i shërbimit komunitar ka për qëllim rigjallërimin e objekteve kyçe në komunitet, siç janë Kopshti Nr. 1 dhe reparti i pediatriisë në spitalin e Bajram Currit.

KREDO.AL MBËSHTET FËMIJËT E FAMILJEVE NË NEVOJË ME PAKETA



Në prag të vitit të ri shkollor 2025–2026, Kredo.al solli buzëqeshje dhe shpresë për dhjetëra fëmijë në Tiranë, duke dhuruar paketa shkollore përmes një nisme solidariteti. Përfitues të këtij donacioni ishin fëmijët nga familjet në nevojë, pjesë e “Programit të Fuqizimit të Familjes” që SOS Fshatrat e Fëmijëve Shqipëri zbaton në bashkëpunim me Qendrat Komunitare të Bashkisë Tiranë.

Gjatë shpërndarjes, fëmijët morën çantat e reja dhe materialet e nevojshme për të nisur vitin shkollor me motivim e gëzim. Ky gjest bujarie u prit me shumë entuziazëm, duke krijuar një atmosferë festive, siç tregojnë edhe fotot nga aktiviteti.

Përmes këtij kontributi, Kredo.al jo vetëm që ndihmon fëmijët të kenë mundësitë bazë për arsimin e tyre, por gjithashtu përcjell mesazhin e fortë të mbështetjes ndaj komuniteteve më vulnerabël.

Kredo.al dhe SOS Fshatrat e Fëmijëve Shqipëri vlerësojnë këtë bashkëpunim me impakt real në jetën e fëmijëve.

Ky është një hap tjetër i rëndësishëm drejt fuqizimit të familjeve dhe sigurimit të një të ardhmeje më të mirë për fëmijët që kanë më shumë nevojë për mbështetje.

KREDO.AL DHE FSHATI SOS SHQIPËRI FUQIZOJNË TË ARDHMEN E TË RINJVE DHE GRAVE PËRMES EDUKIMIT PROFESIONAL



Kredo.al, në bashkëpunim të ngushtë me Fshatin SOS Shqipëri, vijon të angazhohet në mbështetjen e komuniteteve në nevojë përmes projekteve që nxisin edukimin profesional, me fokus të veçantë tek të rinjtë dhe gratë në situata të vështira. Ky bashkëpunim synon të krijojë mundësi reale për punësim dhe vetëpunësim, duke pajisur përfituesit me aftësi konkrete që i ndihmojnë të ndërtojnë një të ardhme të qëndrueshme dhe të pavarur.

Që nga fillimi, projekti i përbashkët i mbështetur nga Kredo.al dhe Fshati SOS Shqipëri ka ecur në përputhje me objektivat e parashikuara, duke garantuar pjesëmarrje aktive të grave dhe vajzave të marginalizuara, përfshirë edhe të mbijetuarat e dhunës në familje. Ato kanë përfutuar trajnime profesionale në fusha që u mundësojnë të jenë

më të pavarura dhe, pse jo, të nisin rrugën e sipërmarrjes. Gjithashtu, kanë përfutuar këshillim karriere, që i ka ndihmuar të jenë të përditësuar me kërkesat e tregut të punës dhe mundësitë që ai ofron.

Rezultatet e projektit përfshijnë trajnimin profesional të 20 grave dhe vajzave në artizanat; 8 pjesëmarrëse që kanë aplikuar për pozicione pune, duke përdorur njohuritë dhe aftësitë e fituara; organizimin e 4 seancave këshillimi për punësim dhe zhvillim profesional; zgjerimin e bashkëpunimit me kompani private dhe qendra trajnimi, për të shtuar mundësitë për punësim dhe praktikë profesionale.

TRAJNIMI DHE MOTIVIMI I STAFIT

Trajnimet e stafit janë një nga momentet më të bukura dhe një nga investimet më të vlefshme që kompania zhvillon për ekipin e saj.

Në Kredo, trajnimi nuk është vetëm një klasë ku shkëmbehet informacioni i nevojshëm, por është një vendtakim mes zhvillimit profesional dhe atij personal.

Është vendi ku takohen profesionistët dhe ku zbulohen potencialet e radhës.

Zhvillimi i tyre për të ecur gjithmonë përpara dhe për të parë këtë vend si kompaninë që pa potencialin brenda tyre, krijon mundësinë për të arritur qëllimet e përbashkëta të biznesit dhe të individit, duke përdorur njëri-tjetrin në harmoni.

Çdo vit zgjidhen tema të ndryshme takimi, pa lënë asnjëherë mënjanë temat e detyrueshme dhe ato rregullatore, të cilat janë shtyllë për qëndrueshmërinë dhe besimin ndaj rregullave.

Momente nga takimet



Për të pasur një qasje ndryshe dhe për të mos qenë përsëritës, trajnuesit zgjedhin gjithmonë fjalë kyçe që janë në trendet e kohës dhe që i përshtaten industrisë, si edhe temperamenteve të ndryshme të punonjësve.

Nga Akademia e Liderit, duke rritur këtë aftësi brenda tyre, e deri tek aktivitetet argëtuese që forcojnë humorin dhe shpirtin e skuadrës, çdo trajnim është menduar për të krijuar një përvojë të plotë zhvillimi.

Këtë vit, 2025, zhvillimi i biznesit te secili punonjës u realizua nëpërmjet temës së trajnimit **“Zhvillimi Individual”**, duke nxitur mendimin rreth vetëmotivimit dhe më pas qartësisë që kjo e fundit sjell në atë që secili di të bëjë më mirë në ambientin e punës. Kjo veçori ndikon drejtpërdrejt në rritjen e performancës, në sjelljen e më shumë biznesit dhe në krijimin e përfitimeve më të mëdha për secilin.

PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROCES DHE EDUKIMI FINANCIAR

ECFA sha: Familja Jonë me Pesë Yje – Një Marrëdhënie që Rritet me Kohën

Suksesi i ECFA sha ndër vite ka pasur një shtyllë të fortë dhe të pandryshueshme: familjen tonë të madhe me Pesë Yje. Kjo familje përfshin jo vetëm ekipin tonë të brendshëm, por edhe çdo klient që ka zgjedhur të na besojë. Në vitin 2025, kjo filozofi ishte më e gjallë se kurrë, duke na udhëhequr në çdo vendim dhe proces që ndërtojmë.

Ne vazhdojmë të ndërtojmë mbi këtë themel të fortë, duke përfshirë aktivisht klientët dhe stafin në zhvillimin e shërbimeve tona dhe në përmirësimin e vazhdueshëm të përvojës financiare.

Ekipi Ynë – Zemra e Suksesit

Çdo punonjës i ECFA sha është një hallkë kyçe në zinxhirin e suksesit tonë. Përkushtimi, profesionalizmi dhe angazhimi i vazhdueshëm i ekipit reflektohen drejtpërdrejt në cilësinë e shërbimit që u ofrojmë klientëve tanë. Ne besojmë fort se një klient i kënaqur është një klient që ndihet i dëgjuar, i respektuar dhe i përfshirë. Për këtë arsye, mendimi i klientit është gjithmonë në qendër të proceseve tona të vendimmarrjes, duke na ndihmuar të ndërtojmë marrëdhënie afatgjata dhe të qëndrueshme.

Klientët Tanë – Shtylla Kryesore e ECFA sha

Gjatë viteve 2025, ECFA sha intensifikoi përfshirjen e klientëve në procesin e përmirësimit të produkteve dhe shërbimeve. Në vitin 2026, kjo qasje do të vazhdojë të jetë një prioritet strategjik.

Për të kuptuar më mirë nevojat reale të klientëve tanë, ne kemi zhvilluar dhe vijojmë të zhvillojmë:

- Intervista të personalizuara për të identifikuar pritshmëritë dhe sfidat financiare
- Anketime dhe sondazhe, si të hapura ashtu edhe me grupe të fokusuara, për të mbledhur mendime të vlefshme
- Mbledhje periodike të ankesave dhe sugjerimeve për përmirësim të vazhdueshëm të shërbimit
- Komunikim të drejtpërdrejtë me stafin menaxherial, duke garantuar që çdo zë dëgjohet dhe çdo nevojë merret në konsideratë

Ky nivel transparence dhe përfshirjeje ka ndërtuar një marrëdhënie të fortë besimi, duke i bërë klientët tanë pjesë aktive të zhvillimit të shërbimeve dhe të komuniteteve ku ata jetojnë.

Edukimi Financiar – Një Prioritet i Qëndrueshëm

Në një mjedis financiar gjithnjë e më dinamik dhe kompleks, edukimi financiar mbetet një nga prioritetet kryesore të ECFA sha. Ne besojmë se klientët e informuar marrin vendime më të zgjuara, më të sigurta dhe më të qëndrueshme.

Në këtë kuadër, ECFA sha ofron:

- Artikuj edukativë të publikuar rregullisht në website-in tonë, të përgatitur nga ekspertë të fushës
- Informacion të qartë, praktik dhe të thjeshtë, i ndërtuar për t'u kuptuar nga të gjithë
- Përmbytje falas, sepse besojmë se njohuria financiare duhet të jetë e aksesueshme për çdo individ

Për më shumë, klientët mund të vizitojnë blogun tonë në: www.kredo.al/blog, i cili shërben si një burim i vazhdueshëm informacioni dhe orientimi financiar.

Ky angazhim për edukimin financiar nuk është vetëm një përfitim për klientët tanë, por një kontribut real për zhvillimin e shëndetshëm të tregut të mikrofinancës në tërësi.

ECFA sha në 2026: Bashkëpunim, Besim dhe Rritje e Përbashkët

Në vitin 2026, ECFA sha do të vazhdojë të ecë përpara me një vizion të qartë: të rritet së bashku me klientët e saj. Ne nuk jemi thjesht një kompani financiare, por një komunitet dhe një partner i besuar që ndërton marrëdhënie afatgjata mbi bazën e transparencës dhe respektit reciprok.

Me një ekip të përkushtuar, klientë aktivë dhe të përfshirë, si dhe me një fokus të fortë tek edukimi dhe përmirësimi i vazhdueshëm, jemi të bindur se suksesi i përbashkët do të vazhdojë edhe në vitet që vijnë.

PROCESI I REKRUTIMIT DHE AKTIVITETET 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. ECFA sha 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.

ECFA sha 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 pyetësorin e fundit, fjalisë “Une jam kërenar që punoj në Kredo”, 81% e stafit janë përgjigjur se ishin kërenar që punonin në ECFA sha.

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

Gjatë vitit 2025 departamenti i Burimeve Njerëzore ka marrë pjesë në aktivitete të ndryshme, me qëllim tërheqjen e talenteve të reja dhe inkurajimi & faleminderim të talenteve që tashmë janë pjesë e ECFA sha.

Aktivitetet kryesore kanë qenë:

Festa e përvjetorit të kompanisë, më 17.01.2026, ku i gjithë stafi ishte i pranishëm në festë. Në këtë takim marrin pjesë të gjithë punonjësit e ECFA sha për të festuar së bashku Përvjetorin e Kompanisë dhe gjithashtu për t'u takuar me njëri-tjetrin.



Njerëzit janë forca jonë kryesore!

Dita e Shën Valentinit në Zyrën Qendrore – Festimi i Ditës së Shën Valentinit me Zyrën Qendrore në Zyrën Qendrore



2025 Budget and OKRs

Takimi-udhëtimi i Menaxherëve të Mesëm dhe Top, 2 ditor në Hotel Melia Resort, Gjiri i Lalzit.



Retreat Q4 of 2024

aktiviteti u mbajt ne Prishtine, 22-23 Shkurt 2025, per fituesit e Gares se Q4 per vitin 2024



8 Marsi Dita e Gruas

Duke festuar 8 Marsin, Ditën e Gruas duke i dërguar lule çdo gruaje për të gjithë stafin në Degëve , Departamentit të Kujdesit ndaj Klientit, Departamentit të Mbledhjen e kredive të këqija dhe Stafit të Back office



Panairit të punës në Universitetin Marin Barleti,

ku Kredo ofroi mundësi mbi praktikën e punës për shumë studentë, të cilët kanë interes të zhvillohen jo vetëm në Mikrofinancë por, për të gjithë ata që duan vërtet të bëhen pjesë e një ekipi energjik të rinjsh, të cilët çdo ditë rriten në drejtimin profesional dhe personal, si edhe kanë edukatën e punës që tregu sot kërkon...



Takimi i stafit të ECFA sha

Fundjavë me energji dhe vizion të përbashkët. Fundjavën e kaluar, ekipi ynë u mbledh për një takim të rëndësishëm, ku u diskutuan zhvillimet më të fundit në treg dhe brenda kompanisë.



Panairit të punës në Western Balkans University

ECFA sha pati kënaqësinë të marrë pjesë në Panairin e Karrierës të organizuar nga Western Balkans University ku morën pjesë më shumë se 65 biznese, si dhe me pjesëmarrje të veçantë të British Chamber of Commerce in Tirana Mr. Simon Charters, Z. Nikolin Jakaj, Kryetari i Dhomes së Tregtisë dhe Industrisë të Tiranës si dhe Prof. Iris Luarasi.



Drejtues për një ditë - Investim në potencialin e brezit të ri!

Në kuadër të përkushtimit tonë për zhvillimin e komunitetit dhe mbështetjen e brezit të ri, ECFA sha, në bashkëpunim me Junior Achievement of Albania, pati kënaqësinë të mirëpresë dy studente ekselente: Enola Kume nga Elbasani dhe Alisja Xhaferaj nga Berati, në kuadër të aktivitetit “Drejtues për një ditë”.



Panairi i UET - Lidhje të Qëndrueshme mes Talenteve dhe Mundësive Profesionale

ECFA sha mori pjese ne Panairin e Karrieres 2025 në ambientet e UET, ku patem mundësinë të takoheshim me studentë dhe profesionistë të rinj të talentuar, duke diskutuar mundësitë e bashkëpunimit dhe zhvillimit profesional. Ky panair u shndërrua në një platformë ideale për të krijuar lidhje dhe mundësi për të ardhmen, duke afruar organizatat me specialistët e ardhshëm të tregut të punës.



HRHubAlbania – “Punësimi dhe Menaxhimi i Talenteve në Shqipëri”

ECFA sha mori pjesë në takimin e pestë të organizuar nga Duapune.com, një platformë e rëndësishme për bashkëpunimin ndërmjet ekspertëve të Burimeve Njerëzore, drejtuesve të kompanive dhe përfaqësuesve të akademisë. Takimi kishte në fokus diskutimin mbi sfidat aktuale dhe mundësitë që ofron tregu shqiptar i punës, me qëllim përmirësimin e praktikave të rekrutimit dhe menaxhimit të talenteve në vend.



GITEKA Project

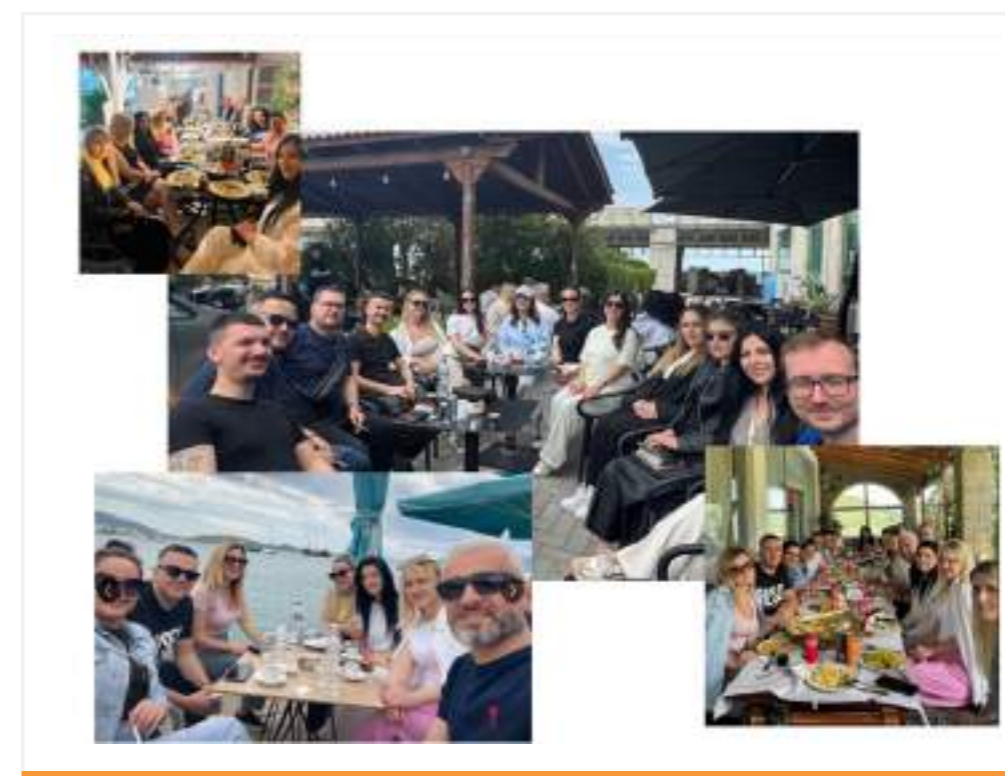
ECFA sha pati kënaqësinë të jetë pjesë aktive në fokus-grupin e Projektit GITEKA, një iniciativë e rëndësishme që synon të forcojë lidhjet midis arsimit të lartë dhe industrisë prodhuese në Shqipëri dhe Kosovë.

GITEKA synon të modernizojë kurrikulat universitare dhe t'i përshtatë ato me realitetin dinamik të tregut të punës.



Festojmë më të mirët 2025

Çdo tremujor në ECFA shpallen punonjësit më të mirë në bazë të performancës. Disa nga destinacionet për më të mirët janë Bougainville Bay Resort në Sarandë, Elysium Hotel Dhërmi, Melia Resort. Kjo është një nga traditat më të mira në ECFA që nxisin bashkëpunimin midis stafit dhe motivojnë për rezultate më të mira.



2025 Vendosja e arritjeve të vitit që vjen

Ku ka më mirë se të mendosh strategjikisht në një vend të ri. Në këtë mënyrë iniciativat e reja bëhen më interesante dhe qëllimet edhe më të larta.

Një udhëtim për t'u mbajtur mend — ECFA sha në Maltë

Çfarë përvoja e paharrueshme ishte për ekipin tonë të menaxhimit të mesëm dhe të lartë të kalonim disa ditë të mrekullueshme së bashku në ishullin mahnitës të Maltës!



Eventi për Ndërgjegjësimin ndaj Kancerit të Gjirit në ECFA Sh.A

ECFA Sh.A., në bashkëpunim me Institutin e Shëndetit Publik, organizoi me sukses një Event për Ndërgjegjësimin ndaj Kancerit të Gjirit, i nderuar nga pjesëmarrja e përfaqësuesve të Institutit të Shëndetit Publik dhe mjekëve specialistë, të cilët ndanë informacione të vlefshme mbi rëndësinë e zbulimit të hershëm.



Children's End-of-Year Party

Ceremonia e Ndezjes së Dritave të Pemës së Fundvitit



STRUKTURAT MENAXHERIALE

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

ECFA, e shih të ardhmen me pozitivitet falë një strukturë të mirëorganizuar në bazë të nevojave që biznesi në zhvillim ka.

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

Drejtor Ekzekutiv

Drejtor Operacional

- **Drejtor i Riskut**
 - ♦ Kontrolli i Brëndshëm
 - ♦ 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
 - ♦ Menaxhimi i Kontabilitetit
 - ♦ Menaxhimi i Taksave
 - ♦ Menaxhimi i Pagesave
 - ♦ Menaxhimi i Kreditorëve
 - ♦ Menaxhimi i pagave të stafit
- **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 debitorëve në vonese
 - ♦ Shitja e portofolit të kredive në vonese
 - ♦ Dergimi i debitorëve për procedim në gjykatë
 - ♦ Ekzekutim i detyrueshem me ane të perbarimit gjyqsore.
- **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 ECFA



ARLINDA MUJA **DREJTOR EKZEKUTIV**

U bashkua me ECFA SHA 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 Shkenca 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 Shkenca. Për më tepër profili i saj i plotë në linkedin



EVA VOGLI **DREJTOR I SHËRBIMIT TË KLIENTIT**

U bashkua me ECFA SHA 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 ECFA SHA 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 në linkedin



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

U bashkua me ECFA SHA 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 në linkedin



SONILA KAIMI (HOCIA) **DREJTOR I FINANCËS**

U bashkua me ECFA SHA 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



DORIAN KASHURI **DREJTOR LIGJOR**

U bashkua me ECFA SHA si Drejtor Ligjor në Maj 2025 është diplomuar si Jurist në Universitetin e Tiranës, Fakulteti i Drejtësisë. Doriani ka një eksperiencë dhe përvojë të gjatë pune, përfshirë dhe eksperiencë të gjatë në fushën bankare. Për më tepër profili i tij i plotë në linkedin



ARTAN KOÇI **DREJTOR RISKU**

U bashkua me ECFA SHA në Korrik 2025 si Drejtor Risku. Ai ka mbaruar Nivelin Master për E Drejtë Bankare, e Korporatave, Financiare dhe e Letrave me Vlerë në universitetin e Tiranës dhe ka një eksperiencë të gjerë në Kontrollin Financiare dhe raportim në institucione financiare. Për më tepër profili i tij i plotë në linkedin



KRESHNIK GJOLEKA **DREJTOR I DEPARTAMENTIT TË MBLEDHJES SË KREDIVE ME VONESË**

U bashkua me ECFA SHA në maj 2021 si Menaxher i Njesisë së Kujdesit ndaj Klientit dhe në tetor 2024 u promovua në postin e Drejtorit të Departamentit të Mbledhjes së Kredive në Vonesë. Ai ka një diplomë Master në Administrim Biznesi dhe ka eksperiencë të gjërë në sektorin e shërbimeve financiare si dhe në menaxhimin e marrëdhënieve me klientët. Për më tepër, profili i tij i plotë në LinkedIn

STRUKTURA ORGANIZATIVE

ECFA sha 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 ECFA sha, 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 ECFA.

KONTROLLI I BRENDSHËM

AUDITIMI I BRENDSHËM

Departamenti i Auditimit të Brendshëm ka si qëllim të ofrojë shërbime të pavarura, objektive dhe këshillimi në mënyrë që të shtojnë vlerë dhe të përmirësojnë operacionet e ECFA. Misioni i auditimit të Brendshëm është të forcojë **aftësinë e kompanisë** për të krijuar dhe mbrojtur një vlerë të qëndrueshme duke i dhënë Menaxhimit/Bordit këshilla, njohuri dhe siguri të pavarur, të bazuar në risk dhe objektive.

Drejtori i Auditimit të Brendshëm raporton funksionalisht te 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
- Qeverisjen, menaxhimin e riskut dhe proceset e kontrollit
- Vendimarrjen dhe mbikëqyrjen
- Rritjen e reputacionit dhe besueshmërisë tek palët e interesit
- Sigurimin e Pajtueshmërisë me Ligjet, Rregulloret dhe Politikat e Brendshme
- Aftësinë për t'i shërbyer interesit publik

Cilat ishin prioritetet tona për 2025?

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 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.

Çfarë arritëm të realizojmë gjatë 2025?

3. Përfunduar 19 projekte auditimi (Zyrat Qendrore dhe degë) në fusha të rëndësishme si Burimet Njerezore, Prokurimet, Proceset e Administrimit, AML

and Compliance si dhe operacionet dhe shërbimin ndaj klientit në degë.

4. Janë raportuar 78 çështje të identifikuara gjatë këtyre projekteve të auditimit me fokus në përmirësimin e eficiencës dhe efektivitetit të operacioneve të kompanisë për realizimin me sukses të objektivave në përputhje të plotë me kërkesat ligjore dhe rregullative.
5. Janë plotësuar rreth 75% e çështjeve të raportuara, nga të cilat 68% u përkasin proceseve të zyrave qendrore dhe 81% për projektet e operacioneve të degëve.
6. **Roli këshillues**, përveç rekomandimeve gjatë angazhimeve të sigurisë për përmirësime në procese, shërbime ose kurse 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 2026:

7. Të sigurojmë që shërbimet e auditimit të brendshëm të shtojnë vlerë te palët e interesit
8. Ofrimi i auditimeve cilësore dhe i një performance të shkëlqyer
9. Të sigurojmë që Auditimi i Brendshëm të jetë eficient dhe produktiv kur ofron shërbimet

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 bëjë të mundur që interesat e institucionit financiar janë të mbrojtura në mënyrën më të mirë. Një fushë e rëndësishme e aktivitetit të departamentit është dhe korrespondenca për çështje ligjore me institucionet publike dhe palët e treta.

1. Çështjet kryesore të Departamentit Ligjor

Ky departament siguron këshillim dhe mbështetje ligjore për përgatitjen e ndryshimeve të dokumenteve themelore të ECFA SHA duke siguruar aprovimet e nevojshme dhe regjistrimet e tyre pranë BSH, QKB, dhe institucioneve të tjera publike si dhe në rishikime të tjera kontraktuale në marrëdhëniet e institucionit me palët e treta në lidhje me aktivitetin financiar të ECFA. Departamenti ligjor kujdeset që të identifikojë legjislacionin e ri që impakton veprimtarinë e ECFA dhe koordinon punën me Departamentet e tjera gjatë procesit të hartimit të politikave dhe procedurave në përputhje me legjislacionin në fuqi. Departamenti kujdeset të japë të gjithë asistencën e duhur ligjore për zgjidhjen e çështjeve të qeverisjes së Institucionit.

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 ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale (2024) i cili përafron plotësisht Rregulloren e Përgjithshme të Bashkimit Evropian "GDPR", departamenti ka marrë të gjitha masat për përditësimin 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 2025 u miratua Politika për Ruajtjen e Dokumentave me të Dhëna Personale. U ngrit dhe funksionon sistemi Onetrust (platformë e dedikuar për përputhshmërinë e proceseve me GDPR) ku janë percaktuar të gjithë kryesuesit e proceseve që përpunojnë të dhëna personale dhe masat e marra prej tyre për mbrojtjen e garantimin e të dhenave personale të klienteve.

3. Çështje të Sinjalizimeve

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

Qëllimet kryesore për vitin 2026

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 ECFA SHA në vazhdimësi.

ÇËSHTJET E PËRPUTHSHMËRISË

Çështjet e përputhshmërisë mbikqyren prej Departamentit të Riskut dhe Perputhshmerise me mbështetjen e Departamentit Ligjor për rishikime eventuale të kushteve kontraktuale 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.

1. Për sa i përket Çështjeve të Përputhshmërisë

ECFA SHA ka vazhduar të jetë në përputhshmëri me ligjet, rregullat dhe standardet, duke i informuar organet drejtuese të Institucionit 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 2026, synohet përmirësimi i matjes së rrezikut të përputhshmërisë si dhe përshtatja e sistemit monitorues me zhvillimet e biznesit.

2. Përsa i përket Çështjeve të Pastrimit të Parave

Gjatë vitit 2025, ECFA 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, ECFA ka përmirësuar edhe sistemin e raportimit për klientët ekzistues, me qëllim monitorimin nga afër të profilit të rrezikut të tyre.

Për vitin 2026, synohet përmirësimi i mëtejshëm i sistemeve monitoruese të këtij rreziku duke mundësuar një profil të lartë reputacional për institucionin.

ADMINISTRIMI I TIK DHE SIGURISË SË INFORMACIONIT

Njësia e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (TIK) është përgjegjëse për administrimin, mirëmbajtjen dhe zhvillimin e infrastrukturës teknologjike të Shoqërisë, si dhe për garantimin e sigurisë së informacionit në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe kërkesat rregullatore.

Funksioni TIK mbështet të gjitha proceset operacionale përmes:

- Menaxhimit të infrastrukturës IT dhe rrjetit
- Administrimit të sistemeve kritike
- Sigurimit të aksesit të kontrolluar dhe të monitoruar
- Implementimit të masave të sigurisë kibernetike
- Administrimit eficient të kostove teknologjike

Implementimi i sistemit për Menaxhimin e Akseseve në kohë reale mbi parimin “zero besim” për Domain dhe

Microsoft 365.

Implementimi i një sistemi të automatizuar për menaxhimin dhe identifikimin e logeve, si dhe sinjalizimeve në kohë reale.

Implementimi i Segmentimit të Rrjetit

Web Penetration Test dhe Password Cracking Business Continuity Plan (testim i plotë)

Trajnime të vazhdueshme mbi Sigurinë Kibernetike

Upgrade i Sistemeve dhe Pajisjeve

Gjatë vitit 2025, Njësia TIK ka realizuar:

1. Certifikimi sipas standardit ISO/IEC 27001:2022
2. Zgjerimi i modelit “Zero Trust” në sistemet dytësore dhe rishikimi i privilegjeve të aksesit sipas parimit të “least privilege”.
3. Realizimi i testimit të plotë të cënueshmërisë dhe penetrimit.
4. Hartimi dhe implementimi i masave për Parandalimin e Humbjes së të Dhënave (DLP).
5. Forcimi i kontrollit të aksesit në Microsoft 365 dhe sistemet kritike.
6. Segmentimi i mëtejshëm i rrjetit (VLAN) për izolim risku
7. Testimi periodik i Business Continuity Plan.
8. Forcimi i monitorimit të sigurisë përmes sistemeve SIEM / log management.
9. Rritja e ndërgjegjësimit të stafit përmes trajnimeve të dedikuara mbi sigurinë kibernetike.
10. Modernizimi i infrastrukturës dhe përmirësimi i performancës së sistemeve kritike.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

1. Certifikimi sipas ISO/IEC 27001:2022.
2. Implementimi i plotë i Data Loss Prevention (DLP) në Microsoft 365 dhe endpoint.
3. Monitorimi dhe raportimi periodik i incidenteve të lidhura me rrjedhjen e të dhënave.
4. Integrimi i plotë i logeve kritike në një platformë të centralizuar (SIEM / Wazuh).
5. Testim i plotë i Disaster Recovery.
6. Implementimi i procesit të menaxhimit të riskut të palëve të treta (Third-Party Risk Management).
7. Rritje e mëtejshme e maturitetit të modelit Zero Trust në të gjitha sistemet kritike.
8. Trajnime të avancuara për stafin mbi sigurinë kibernetike dhe simulime phishing.

MENAXHERI TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT

Menaxheri i TIK është përgjegjës për drejtimin strategjik dhe operacional të teknologjisë së informacionit dhe infrastrukturës teknologjike të Shoqërisë.

- Menaxhimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve dhe sistemeve TIK.
- Hartimin dhe zbatimin e strategjisë TIK në përputhje me objektivat e biznesit.
- Optimizimin e burimeve teknologjike dhe rritjen e efikasitetit operacional.
- Mbikëqyrjen e projekteve teknologjike dhe inovacionit.
- Menaxhimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (ISMS).
- Sigurimin e përputhshmërisë me standardin ISO/IEC 27001:2022.
- Hartimin dhe implementimin e planeve për forcimin e sigurisë së informacionit.
- Monitorimin e rreziqeve dhe zbatimin e masave parandaluese.
- Sigurimin e përputhshmërisë me legjislacionin dhe kërkesat rregullatore.

Platformat kryesore që ECFA SHA përdor për mbarëvajtjen operacionale:

1. On-Prem Active Directory + Microsoft Entra ID (Azure AD)
2. Microsoft 365
3. ERP (core system)
4. VCC
5. Bilanc
6. HRBIS
7. Sophos
8. Cloudflare
9. Bulk SMS Vodafone
10. Jira
11. Asana
12. SageHR
13. Wazuh
14. Zabbix
15. AWS Cloud
16. Power BI
17. Jasper
18. ISL Online
19. SalesManago

DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT

Ky Departament përbëhet nga tre njësitë e mëposhtme të cilat në fokus kanë gjithnjë jo vetëm Shërbimin Cilësor të Klientit por mbi të gjitha përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit nëpërmjet, proceseve të thjeshta, transparente, cilësore dhe automatike. Tre njësitë bazë të Departamentit të Shërbimit të Klientit janë:

- **Rrjetit të Degëve** i cili përbëhet nga 38 degë të shpërndarë në të gjithë territorin e Shqipërisë për tu siguruar që të gjithë klientët të aksesojnë lehtë produktet dhe shërbimet e kryera nga ECFA sha;
- **Njësia e Kujdesit të Klientit** e cila përbëhet nga 4 skuadra të ndryshme të profilizuara për të ndihmuar klientët të cilët përdorin kanalet alternative apo kanë pyetje sa i takon produkteve dhe proceseve që ECFA sha ofron;
- **Njësia e Menaxhimit të Sistemeve të Informacionit** e cila përbëhet nga dy skuadra kryesore. Business analysit të cilët kujdesen për të kryer testime të vazhdueshme të procesve, detajimin e kërkesave teknike për zhvilluesit sipas kërkesave për ndryshime në produkte dhe procese si dhe skuadra e pagesave të cilët kujdesen dhe sigurohen që të gjithë pagesat e klientëve në kanalet alternative të kryhen max brenda 15 min.

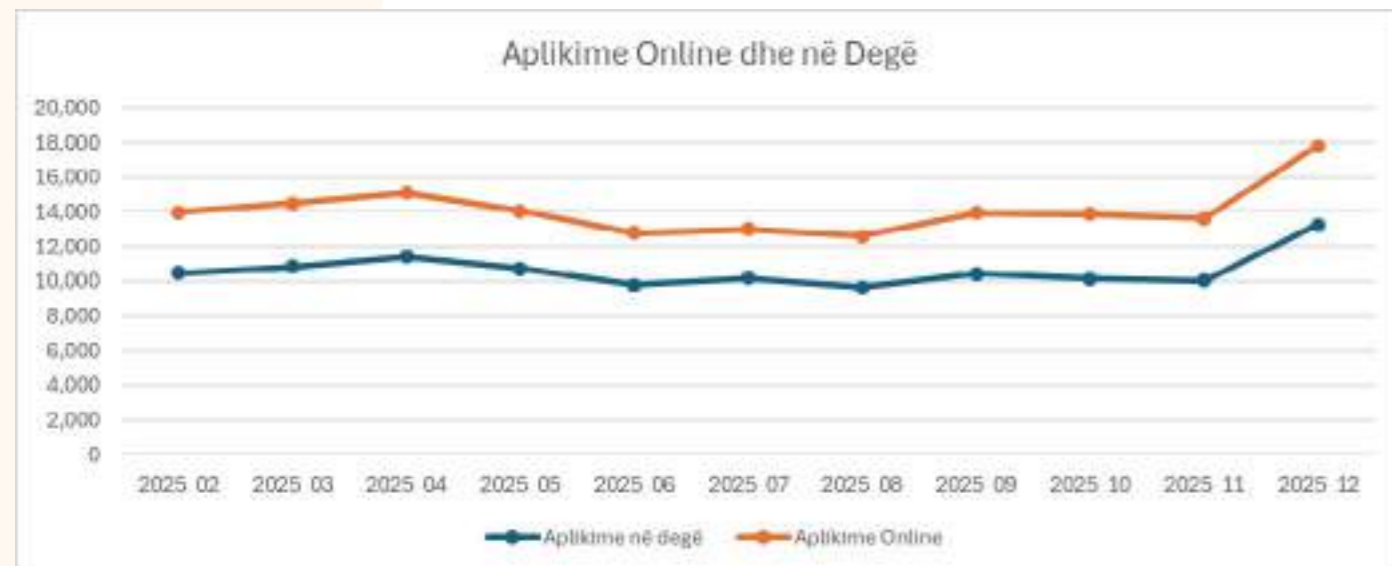
Fokusi kryesor i këtij Departamenti është ofrimi i shërbimit sa më cilësor të klientit nëpërmjet të gjithë platformave të komunikimit dhe pikave të shërbimit. Misioni ynë është të kthejmë kredidhënien në një proces të besueshëm, të sigurtë, të thjeshtë dhe të aksesueshëm nga të gjithë.

Ky departament siguron që proceset ditore të ECFA sha, në kuadër të procesit të kredidhënies dhe të shërbimit të klientelës, të kryhen në përputhje me politikat e kompanisë 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 kompanisë.

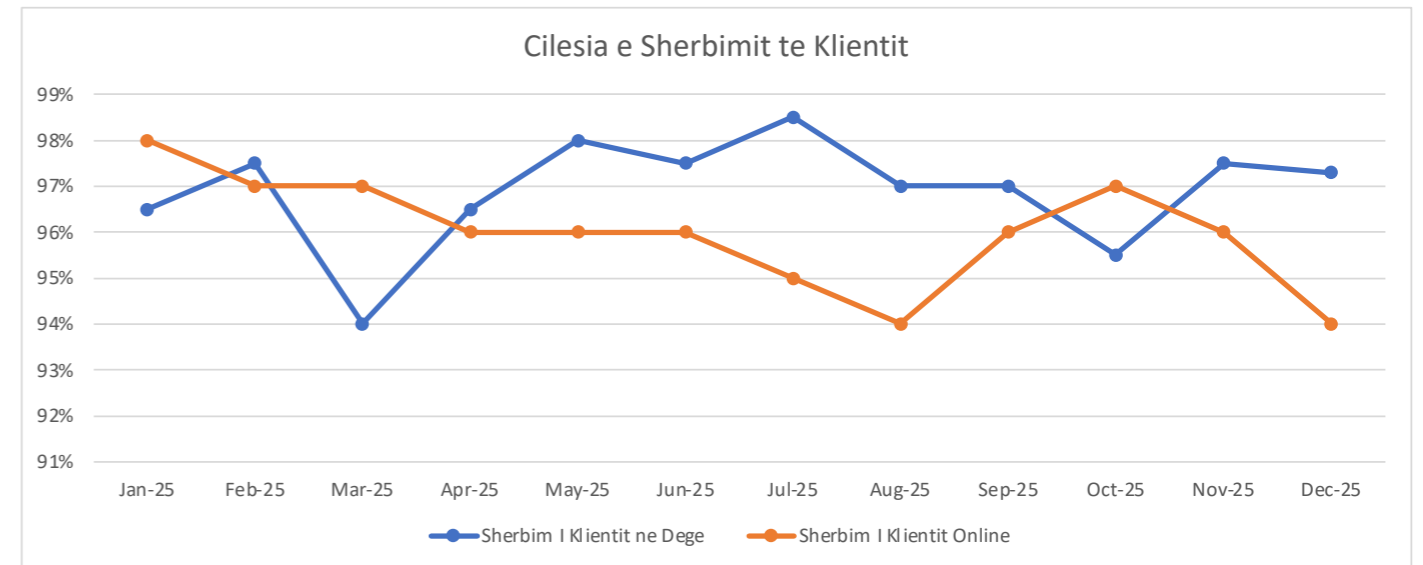
Nëpërmjet shërbimit sa më cilësor do të arrihen jo vetëm objektivat e shitjes, por gjithashtu edhe kënaqësia e klientit.

Sukseset e vitit 2025:

1. Përmirësimi i rrjetit të degëve dhe cilësisë së shërbimit të ofruar, hapja e deges së dyte në qytetin e Fierit
2. Përmirësim i vazhdueshëm i procesit të aplikimit online



3. Azhurnimi i vazhdueshëm i matricës së vlerësimit të cilësisë së shërbimit të klientit duke u siguruar që klientët të shërbehen me të njëjtën cilësi si në deget tona ashtu edhe online apo pranë partnerëve tanë.



4. Implementimi me sukses i të gjithë fushatave për komunikimin me klientët në platformën e komunikimit me klientët në Njësinë e Kujdesit të klientit duke siguruar kështu jo vetëm përgjigjen në kohë reale të gjithë telefonatave të klientëve, por edhe integrimin me sistemin qëndror. Mesatarisht kanë pritur 8524 telefonata hyrëse në muaj
5. Përmirësimi i vazhdueshëm i produkteve dhe proceseve për të qene ne perputhshmeri te plote me kuadrin ligjor dhe rregullativ.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

- 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 nga ECFA sha.
- Përmirësimi i vazhdueshëm i proceseve dhe produkteve duke Ju përshtatur sa më mirë por duke u siguruar gjithashtu të jemi në përputhshmëri të plotë me kuadrin rregullativ në fuqi.
- Automatizimi i procesit të pagesave të klientëve në kanalet alternative duke mundësuar kryerjen e pagesave dhe reflektimin e tyre në kohë reale.
- 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 duke qene pioniere te vleresimit te cilesise se sherbimit nepermjet modulit AI, duke shmangur gabimin dhe nderveprimin njerezor dhe per nje vleresim sa me objektiv.

DEPARTAMENTI I RISKUT

Departamenti i Riskut kryen funksione thelbësore që përfshijnë identifikimin, vlerësimin dhe zbutjen e rreziqeve me të cilat ECFA SHA 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.

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 praktikatat e menaxhimit të rrezikut të respektojnë kërkesat rregullatore. Kjo përfshin qëndrimin e përditësuar me ndryshimet në kërkesat rregullatore, dhe sigurimin që praktikatat e menaxhimit të rrezikut i plotësojnë ose tejkalojnë këto kërkesa.
- Trajnimin për stafin mbi praktikatat 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 monitorimin 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.

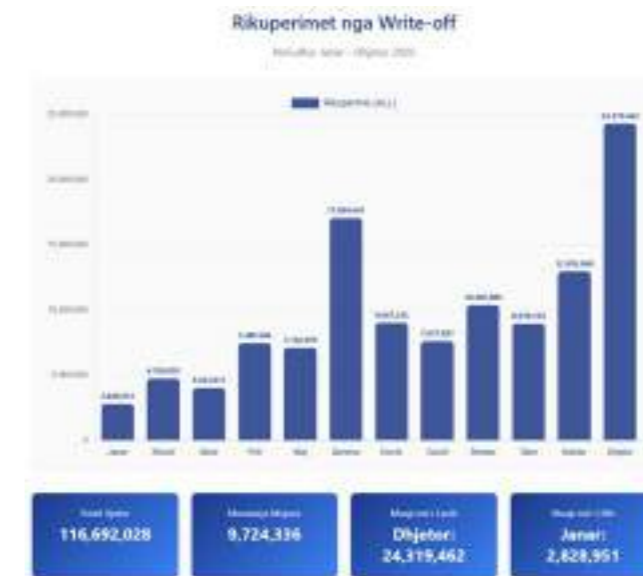
DEPARTAMENTI I RIKUPERIMIT TË KREDIVE ME VONESË

Misioni i Departamentit të Rikuperimit të Kredive mbetet administrimi efikas i portofolit me probleme (NPL), përmes zbatimit të strategjive që synojnë minimizimin e humbjeve nga kreditë dhe optimizimin e kostove operative. Gjatë vitit 2025, njësia ka ndjekur një qasje të strukturuar drejt kontrollit të migrimit të borxhit dhe maksimizimit të rikuperimit të asetëve të fshira nga bilanci (kreditë write-off).

Gjatë këtij vitit 2025, një rëndësi parësore i është kushtuar procesit të shfryrjes së portofolit "Write-off".

Ky proces u finalizua përmes një strategjie të mirëfilltë shitjeje dhe arkëtimi intensiv, duke sjellë rezultate të prekshme në treguesit e likuiditetit.

- Reduktimi i Ekspozimit:** Përmes procesit të shitjes së kredive të fshira, u arrit një reduktim i ndjeshëm i këtij portofoli.
- Rikuperimi i Vlerës:** Rezultatet e arritura në këtë segment (sipas të dhënave në tabelën/grafikun vijues) tregojnë një rezultat të lartë në rikuperime.



Realizimet kryesore të vitit 2025:

Përveç fokusit në portofolin "Write-off", departamenti ka vijuar me përmirësimin e treguesve të performancës në fazat aktive të vonësës:

- Menaxhimi i Roll Rates:** Ruajtja e stabilitetit në parametrat e migrimit të portofolit (Roll Rate 1-30 dhe 1-90 DPD), duke aplikuar metoda segmentimi mbi bazë rreziku.
- Rritja e Efikasitetit të Ekzekutimit:** Intensifikimi i proceseve të ndjekjes ligjore dhe dërgimi sistematik i rasteve drejt ekzekutimit të detyrueshëm përmbartimor.
- Optimizimi i Kostove të Rikuperimit:** Rishikimi i strategjive të komunikimit dhe përdorimi i kanaleve alternative, duke ruajtur të njëjtin nivel kontakti me debitorët.
- Performanca e Palëve të Treta:** Monitorimi dhe vlerësimi i vazhdueshëm i kompanive partnere për mbledhjen e borxheve, duke përfshirë zgjerimin e kapaciteteve përmes partneriteteve të reja.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

- Automatizimi dhe Analiza e të Dhënave:** Implementimi i teknikave të avancuara të analizës së të dhënave për të parashikuar sjelljen e debitorëve dhe për të ndërtuar strategji rikuperimi sa më efçente.
- Ristrukturimi i Skemave Incentivuese:** Përshtatja e vazhdueshme e strukturës së bonuseve me objektivat strategjike të kompanisë, për të siguruar përputhshmëri mes performancës individuale dhe rezultateve të departamentit.
- Vazhdimësia e Pastrimit të Bilancit:** Ndjekja e një politike aktive për rikuperimin ose shitjen e kredive të vjetra me qëllim ruajtjen e një portofoli të shëndetshëm dhe dinamik.

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

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

1. Zgjerimi i kanaleve të reja nga të cilët klientët mund të përfitojnë produktin aty ku ata ndodhen
2. Përmirësimi i partneriteteve të reja për të rritur prezencën fizike nëpërmjet palëve të treta
3. Krijimi i një aplikacioni të ri si mjet për aplikimet duke rritur kështu prezencën online
4. Rritja e nivelit të riaktivizimit të klientëve pasiv
5. Trajnimi dhe energjizimi i stafit për më shumë efikasitet dhe optimizëm në punë

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 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 përgjegjësme të kredisë. Do të ndihmojë dhe influencojë gjithashtu në krijimin e të gjithave eventeve dhe materialeve komunikuese për të gjitha qëllimet e kompanisë.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

1. Mbajtja në të njëjtin nivel ose më lartë e njohshmërisë së ECFA SHA 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 gjithpërfshirëse 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

Departamenti i Administratës dhe Burimeve Njësore ka për qëllim që të sigurojë zbatimin rigoroz për sa i përket procedurave të menaxhimit të Burimeve Njësore 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 vitit 2025, mund të themi me bindje se ishte një vit

i suksesshëm për një menaxhim korrekt dhe absolutisht profesional. Në vitin 2025 kemi patur 48 largime. Ku vihet re një rënie e turn overit total të kompanisë në 2025 në 21.4%. Kjo tregon një rritje të qëndrueshmërisë dhe besueshmërisë së punonjësve kundrejt ECFA sha.

Viti 2025 pati rezultate të mira dhe për sa i përket vlerësimit të performances së stafit, ku nuk vlerësohen vetëm arritjet teknike por edhe ato ndërpersonale dhe profesionale.

Në këtë vlerësim 183 Punonjës morën pjesë në Vlerësimin Vjetor 2025.

Për stafin me performancë të ulët është zhvilluar një plan trajnimi dhe zhvillimi i veçantë për të arritur gjatë vitit 2026 një performancë më të lartë të këtyre punonjësve.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

- 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
- ECFA sha të jetë zgjedhja e parë për punësim
- ECFA sha të jetë rekomandimi primar nga stafi aktual si punëdhënësi
- ECFA sha 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 ndihmojë drejtuesit në vendimmarrjet strategjike, të kontribuojë në rezultatet e grupit në tërësi, dhe pasqyrojë përfitueshmërinë e biznesit tek investitorët, kreditorët dhe palët e treta.

Administron kontabilitetin e kompanisë në përputhje me legjislacionin tatimor, standardet lokale dhe ndërkombëtare.

Departamenti i Financës mirëmban aprovimin e kostove dhe pagesat e furnitorëve.

Fokus i vecantë i kushtohet mirëmbajtjes së detyrimeve dhe raportimeve me kreditorët.

Departamenti i Finances kryen funksionet administrative për punëmarrësit, në zbatim të ligjit për sigurimet shoqërore dhe tatimit mbi te ardhurat personale, me raportimin e deklarimeve, përpunimin e pagave dhe shpërblimeve, dhe pagesat përkatëse të kontributeve, përfshirë kontributet e pensionit privat.

ECFA SHA ka treguar stabilitet në mbajtjen në nivele të qëndrueshme të parametrave financiarë të kompanisë. Kjo falë nivelit të shitjeve, dhe kontrollit të kostove sipas buxhetit të aprovuar.

Qëllimet kryesore të vitit 2026:

- 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 një raportim 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.

 044 500 600

 info@kredo.al

 facebook.com/kredofinance/

 instagram.com/kredo.al/

Kredo.al