

Kredo.al



2021

RAPORTI VJETOR

TIRANA 2022

PËRMBAJTJA

● MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM	4 ●
● PËRSHKRIMI I KOMPANISË	6 ●
● MISIONI	7 ●
● VIZIONI	7 ●
● REZULTATET KRYESORE PËR VITIN 2021	8 ●
● ARRITJA DHE TEJKALIMI I OBJEKTIVAVE	8 ●
● VIZIONI VAZHDON ME PLANE TË REJA	11 ●
● RRIJTJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË	12 ●
● KONTRIBUTI NË SHOQËRI. INVESTIMI NË KOMUNITETET TONA. WORLD VISION.	16 ●
● TRAJNIMI DHE MOTIVIMI VAZHDUESHEM I STAFIT	17 ●
● PËRFSHIRJA E KLIENTIT NË PROÇES DHE EDUKIMI FINANCIAR I TIJ	18 ●
● KREDO REKRUTON	19 ●
● STRUKTURAT MENAXHERIALE	20 ●
● MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCË	22 ●
● STRUKTURA ORGANIZATIVE	25 ●
● KONTROLLI I BRENSHËM	27 ●
● DEPARTAMENTI I LIGJORIT DHE PËRPUTHSHMËRISË	28 ●
● ADMINISTRIMI I TIK	29 ●
● MENAXHERI TIK DHE I SIGURISË SË INFORMACIONIT	30 ●
● DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT	31 ●
● DEPARTAMENTI I RISKUT	34 ●
● NJËSIA E MBLEDHJES SË KREDIVE ME VONESË	35 ●
● DEPARTAMENTI KOMERCIAL	36 ●
● DEPARTAMENTI I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE	37 ●
● DEPARTAMENTI I FINANCËS	38 ●
● TË DHËNAT FINANCIARE	39 ●

KREDO FINANCE sh.p.k
RR. MUHAMET GJOLLESHA,
TIRANA RING BUSINESS CENTER,
TIRANË 1057, SHQIPËRI

MIRËSEARDHJE NGA DREJTORI I PËRGJITHSHËM



“E nesërmja nuk pret që ne të numërojmë kufinj të e së shkuarës. E nesërmja fokusohet tek hapi tjetër që duhet të hedhi. Dhe hapi tjetër në Kredo Finance po ndodh tani! Kredo Finance ka krijuar mjetet e së ardhmes! Mjete të cilat na bëjnë më të mençur, më të shpejtë dhe më të saktë! Mjete të cilat na lejojnë ne të angazhohemi me më efikasitet! Mjete të cilat do të na bëjnë të ëndërojmë edhe me shumë, për të arritur më shumë, për të ndihmuar edhe më shumë!”

Viti 2021 tregoi se me këmbëngulje dhe punë të palodhur të gjitha vështirësitë mund të mposhten dhe se mund të krijohet sukses i pa-menduar më parë! Kredo Finance është ende një kompani e re në treg e cila në vitin 2021 mbylli vitin e saj të 4 operacionale! Megjithatë, secili prej këtyre 4 viteve ishte një fazë që na sfidoi dhe mësoi ndryshe! Një fazë adaptimi dhe rritjeje frymëzuese. Secili nga punonjësit dhe bashkëpunëtorët e Kredo Finance qëndron sot më i mençur dhe më i pasur me këtë përvojë dhe me padurim presin se çfarë do të rezervojnë vitet në vijim.

Kur filluam udhëtimin tonë, ishin kryesisht tre synime që na shtynin:

1. Të krijojmë akses financiar për të gjithë qytetarët e shqipërisë duke dhënë kredinë më të shpejtë dhe të lehtë operacionale
2. Të njihemi si huadhënës i përgjegjshëm
3. Të jemi ‘Punëdhënës i Zgjedhur’ në sektorin e Mikrofinancave në Shqipëri

Sot, pas kaq pak vitesh në treg, mendojmë se i kemi qëndruar besnik synimeve tona dhe i kemi arritur në mënyrë mëse të suksesshme. Kredo Finance ka procesuar 320 000 mijë aplikime që nga dita e hapjes së saj, nga të cilët 130 000 janë vetëm gjatë vitit 2021. Të gjitha këto veprime operacionale kryen nëpërmjet sistemeve të cilat na lejojnë ne të jemi më të shpejtë, më të saktë dhe duke evituar të gjithë dokumentacionin për klientin, duke thjeshtëzuar kështu marrjen e një kredie vetëm me një kartë identiteti.

Fokusi kryesor i panegociueshëm për Kredo Finance është transparenca e plotë me klientët dhe të gjithë aktorët e tjerë pjesëmarrës në suksesin

tonë. Besimi që kanë klientët/partnerët tanë ndaj nesh reflektohet në mënyrë direkte tek rritja jonë e vazhdueshme ndër vite si në prezencë fizike ashtu edhe në volum të shitur. Të gjithë klientët tanë janë të mirësquaruar për kushtet e kredisë që ata marrin dhe çdo punonjës në shërbim kujdeset që secili prej tyre të dalë i mirëinformuar nga degët tona jo vetëm për tarifat e kredisë që po marrin, por dhe barren financiare që klienti ndërmerr si dhe mundësitë e ripagimit apo shtyrjes së dates së kështit të kredisë. Në këtë mënyrë çdo klient e ka të qartë se si duhet të organizojë jetën e tij financiarisht. Edukimi financiar është një premtim kyç që Kredo Finance është zotuar dhe e mban çdo ditë të ekzistencës së saj.

Por suksesi i një kompanie nuk matet vetëm me volume e shitjes, por edhe me suksesin që ajo për të punësuar profesionist të fushës dhe për ti mbajtur ata. Kredo Finance tregon kujdes të veçantë për punonjësit e saj duke filluar që nga momenti i shpalljes së vendit vakant, gjatë intervistës, trajnimit fillestar të punonjësve dhe në vazhdimësi gjatë rrugëtimit të përbashkët. Të qëniti Punëdhënësi i Zgjedhur në Sektorin e Mikrofinancave është një nga asetet kryesore që ndikojnë në suksesin e Kredo Finance. Punonjësit tanë janë profesionistët më të mirë në fushat e tyre dhe janë ata ambasadorët kryesor të punës së palodhur dhe frymëzuese që kryet çdo ditë. Këtë e themi me bindje të plotë sepse rezultatet e Pyetësorit të Kënaqësisë së Punonjësit tregojnë qartazi se të gjithë punonjësit tanë do ta rekomandonin Kredo Finance tek të njohurit e tyre për pozicionet vakante.

Me krenari themi se historia jonë e rritjes është një koleksion i historive individuale të suksesit.

Kjo na jep krenari dhe përlujtë ndaj punonjësve tanë dhe vërteton përpjekjet tona të sinqerta gjatë këtyre viteve për të ushqyer talentin dhe për të krijuar një mjedis të përshtatshëm për njerëzit tanë që të rriten dhe të shkëlqojnë.

Përtej suksesit, Kredo Finance nuk ka harruar kurrrë që të kthejmë mbrapsht tek komuniteti këtë sukses që ajo ka arritur ndër vite. Është e rëndësishme për ne dhe punonjësit tanë që Kredo Finance ka

disa programe paralele për të ndihmuar shtresat në nevojë së bashku me palë të treta të përfshira në këto ndihma. Nga bashkëpunimi me World Vision gjatë vitit 2021 me 36 kuti dhuruese të vendosura në degët tona, arritëm të ndihmonim fëmijët me aftësi të kufizuara ku paratë e mbledhura u përkthyer në 90 orë terapie për ta. Me qendrën URA arritëm të kompletim me mjete mësimore 15 nxënës të talentuar të komunitetit Rom dhe me anë të Qendrës Multifunkionale të Thumanës u krijuar një kënd digjital për të rinjtë e zonës të cilët do të kenë më shumë pajisje për të naviguar në internet dhe për të marrë informacione të nevojshme. Gjithashtu, me kontribut të stafit, disa shtëpi për përkujdesjen e moshës së tretë, gjatë periudhës festive të dimrit, u ndihmuar me ushqime dhe pajisje elektronike.

E them me përlujtë dhe me besim se vlerat tona, proceset tona, produktet dhe shërbimet tona dhe njerëzit tanë do të na ndihmojnë të hedhim hapa edhe më të mëdhenj në të ardhmen. Ne jemi dhe do të mbetemi gjithmonë të ndërgjegjshëm për privilegjin dhe përgjegjësinë që mbajmë në financimin e ëndrrave që kanë kaq shumë vlerë për shumë njerëz. Pra, ndërkohë që ne punojmë për të ofruar rezultate me cilësi të lartë vit pas viti, ne e shikojmë biznesin tonë përmes lenteve të vlerës që u ofrojmë njerëzve të cilëve u shërbejmë dhe mjedisit ku operojmë.

Shpreh mirënjohjen time të sinqertë për kolegët e mi për angazhimin dhe profesionalizmin e tyre në hapjen e rrugës afatgjatë të Kredo Finance. Vlerësimin tim të thellë për të gjithë aksionarët tanë besnikë dhe të vlefshëm për besimin dhe mbështetjen e tyre të vazhdueshme. Falënderimet e mia për institucionet mbikqyrëse, të cilët vazhdojnë të jenë partnerë me ne në rrugëtimin tonë dhe për ekipin tonë menaxhues, për përkushtimin e tyre të vazhdueshëm për të kontribuar në rritjen e Kredo Finance.

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 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.

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

Duke synuar një pozicion udhëheqës në treg, me një bazë klientele të gjerë dhe të qarkullueshme, Kredo 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 mikro kredi afat-shkurtra deri në 48 muaj dhe 200,000 mijë lekë, duke mbuluar kryesisht nevojat konsumatore të klientëve individë.

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 2021 Kredo Finance realizoi e vizionin e saj: Kredia jepet tërësisht online, e cila është një risi për tregun financiar në Shqipëri, duke rritur kështu shpejtësinë e shërbimit dhe aksesin në financim dhe në zona më pak të aksesueshme nga ana e infrastrukturës rrugore. Kjo falë dhe bashkëpunimit të frytshëm me Bankën e Shqipërisë ekspertiza e cila bëri të mundur realizimin e këtij projekti shumë shpejt.

Pjesë e Eleving Finance, Kredo Finance do të çoj më tej misionin dhe vizionin e saj për industrinë e mikrofinancave në Shqipëri.

TË DIXHITALIZOJMË,
THJESHTOJMË DHE
PËRSHPEJTOJMË
SHËRBIMIN DHE DHËNIEN
E KREDIVE PËR KLIENTËT
TANË, ME QËLLIM
RRITJEN E AKSESIT,
PËRFSHIRJES DHE
KOMODITETIT FINANCIAR

MISIONI

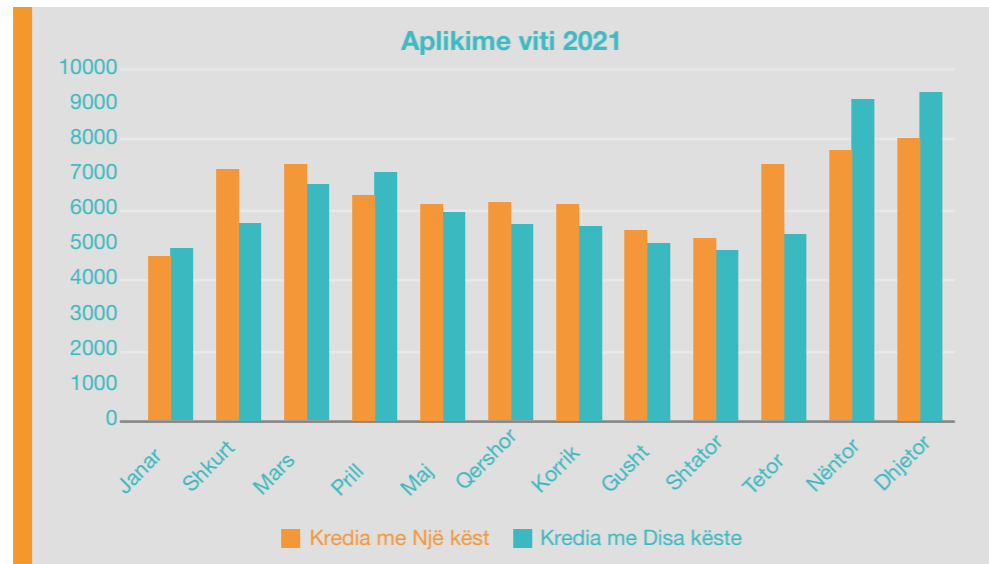
VIZIONI

TË OFROJMË
MIKROKREDINË MË
TË SHPEJTË DHE MË
TË AKSESUESHME
NË TREG, DUKE
QËNË ZGJEDHJA
E PARË PËR ÇDO
INDIVID.

REZULTATET KRYESORE. ARRITJA DHE TEJKALIMI I OBJEKTIVAVE.

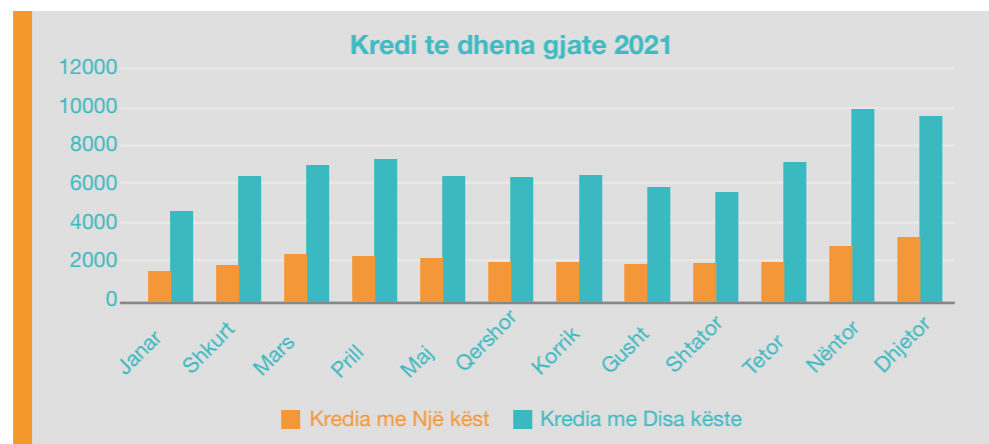
Fillimet e vitit 2021 ishin ende disi të vështira për të krijuar një ide se si do të shkonte ky vit. Kredo Finance hodhi hapa të vegjël por të sigurtë

në fillimet e vitit 2021 dhe në Mars të këtij vit produktet e ofruara prej saj në treg arritën një normalitet.



Siç shihet qartë edhe nga grafiku në muajt Janar - Shtator shohim një mesatare të ngjashme përgjatë këtyre muajve, ku muaji Shkurt dhe Mars tregojnë një rritje pikërisht sepse ishin muajt e parë me produkte të plota të ofruara nga Kredo Finance. Kërkesa për kredi mbetet gjithmonë me ritme të larta, dhe mban një balancë deri në muajin Tetor. Muaji Nëntor dhe Dhjetor dëshmon një rritje marramendëse si në numër aplikimesh ashtu dhe në kredi të disbursuara. Janë disa faktorë që sollën këtë rritje në tremujorin e fundit të vitit

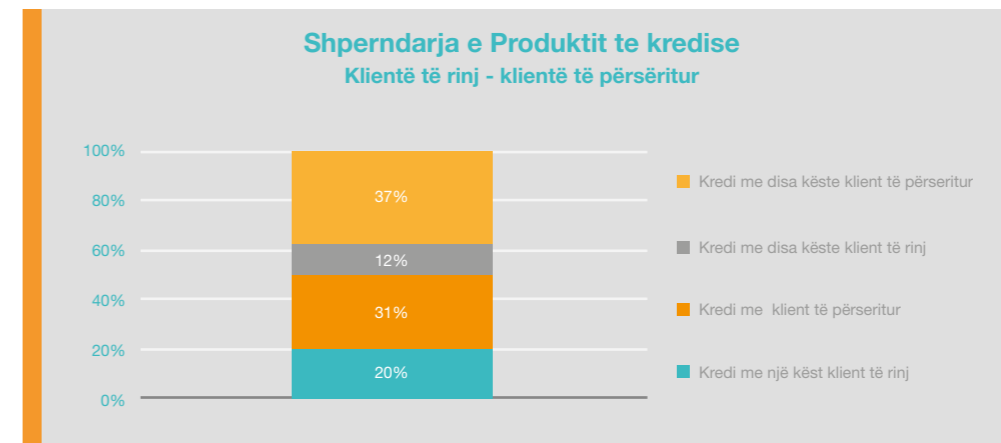
2021. Kredo Finance gjatë vitit 2021 ka sjellë risi në treg duke ofruar për herë të parë ulje në interesin e aplikuar tek produktet e saj. Gjithashtu në muajin Nëntor, Kredo Finance hedh në treg një ofertë tjetër e cila ka të bëjë me ofrim e shtyrjes së dates së kështit me 1 Lek për të gjithë klientët e saj të rinj. Tremujori i fundit i vitit 2021, e rikthehu dhe e bëri Kredo Finance të tejkalojë shkëlqimin e para pandemisë, duke e bërë vitin 2021 një nga vitet më të suksesshme të saj.



REZULTATET KRYESORE. ARRITJA DHE TEJKALIMI I OBJEKTIVAVE.

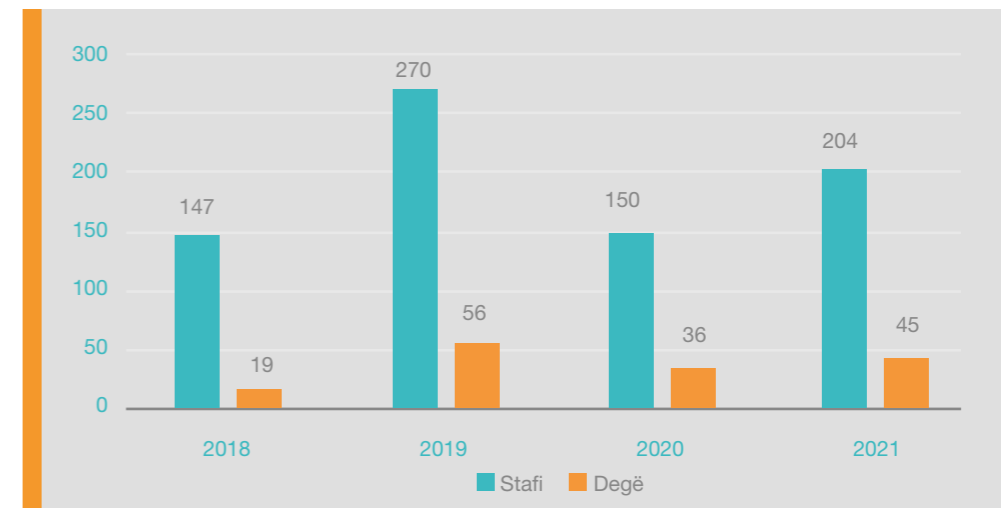
Shëndeti i një kompanie duket qartë nga niveli i klientëve të përsëritur që kjo kompani arrin të mbajë. Ashtu siç duket dhe qartazi nga grafiku më sipër, Kredo Finance mbështetet fortë tek klientët e përsëritur. Në grafikun më sipër shohim se

portofoli i Kredo Finance për vitin 2021 përbëhet më së shumti, 68% nga Kredi të përsëritura, dhe vetëm 34% nga kredi të cilat gjenerohen nga klientë të rinj për Kredo Finance. 37% janë Kredi të përsëritura me Këste.



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. Kjo e fundit vjen dhe si pasojë e ofertave të cilat Kredo Finance u bën shpesh klientëve të saj në lidhje me produktin e kredisë me një këst. E megjithatë

nevoja e racionalizimit të shpenzimeve mujore mbetet e madhe dhe kredia me disa këste është zgjedhja kryesore e klientëve tanë të përsëritur. Është pikërisht kjo kredi e cila iu ofron më shumë zgjedhje, pagesa mujore te përshtatshme si dhe limite shumë herë më të mëdha.



Kredo Finance 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. Gjithashtu Kredo Finance gjatë vitit 2021 së bashku me Departamentin e Burimeve njerëzore

REZULTATET KRYESORE. ARRITJA DHE TEJKALIMI I OBJEKTIVAVE.

mbajti premtimin se do të rikthente të gjithë ata punonjës të cilët u larguan gjatë periudhës së pandemisë. Në fund të vitit 2021 Kredo Finance shënon 204 punonjës të cilët drejtojnë dhe ndjekin punën për të shërbyer të gjithë klientët e saj në tashmë 45 degë. Një rritje prej 46% në numër stafi dhe 25% në numrin e degëve në të gjithë Shqipërinë.

Kredo Finance e ka shtyrë edhe më tej premtimin e saj për të qënë 30 minuta larg çdo individ dhe

gjatë vitit 2021 ajo krijoi një partneritet strategjik me Unionnet - Western Union. Ky partneritet e ka zgjeruar prezencën fizike të Kredo Finance dhe shërbimeve të ofruara prej saj në më shumë se 800 pika, 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 larg se 5 minuta larg vendit ku ai ndodhet.



Një tjetër risi e vitit 2021 është Aplikimi Online 100%! Kjo do të thotë se të gjithë klientët e rinj të Kredo Finance tashmë mund të marrin kredinë direkt në llogarinë e tyre bankare. Aplikimit tejet të thjeshtë që e karakterizon që prej hapjes së saj Kredo Finance, i është shtuar një halkë inovative e identifikimit të individit. Ky identifikim bëhet tërësisht online dhe është shumë i thjeshtë. I ndarë në hapa konkret gjithçka që

duhet është vetëm karta e identitetit dhe foto të bëra nëpërmjet platformës në fjalë. Çdo gjë më pas mbetet e njëjtë. Klienti pas identifikimit të suksesshëm zgjedh metodën e disbursimit. Në mënyrë që klienti mos të paraqitet në degë ai duhet të zgjedhë disbursimin në llogari bankare të tijën ose në një nga pikat Unionnet - Western Union.



VIZIONI VAZHDON ME PLANE TË REJA

Viti 2021 ishte një vit ringritje! Ne ja dolëm të tejkalojmë të gjithat sfidat që solli pandemia, të cilat na bënë më të fortë dhe përshpejtuan procesin e transformimit dixhital.

PLANET TONA JANË AFATGJATA DHE AMBICIOZE

Kredo Financë 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.

TRANSFORMIMI DIXHITAL ESHTË NJË NGA PIKAT MË TË FORTA TË KOMPANISË

Duke pasur statusin Kompani Fintech, është përgjegjësi dhe prioriteti ynë të sjellim inovacion në tregun financiar Shqipëtar. Gjatë vitit 2021, ne arritëm të realizojmë me sukses projektin tonë risi ku 100% e procesit të aplikimit për kredi të realizohet online, pa patur nevojën që klienti të paraqitet në degë. Zhvillime të tilla thjeshtojnë ndërveprimin e klientëve me institucionin tonë dhe e bëjnë eksperiencën e tyre unike. Kjo gjë u bë e arritshme falë procesit tërësisht digjital të njohjes së klientit e cila është integruar gjatë procesit të aplikimit online. Kjo tashmë bën të mundur që klienti të fillojë dhe mbarojë aplikimin e tij për kredi, të marrë konfirmimin si dhe paratë në llogarinë e tij bankare pa qënë nevoja që të ndryshojë vendodhjen e tij. Gjithashtu ky proces vazhdon përpjekjen për rritjen e edukimit financiar në Shqipëri pasi e rikujton klientin që ai mund të përdorë llogarinë e tij bankare, çka ende mbetet në nivele të ulëta përdorimi në Shqipëri.

Kjo është dhe një nga pikat ku Kredo Finance 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 përse i përket financave të tija si dhe të përmirësojë sjelljen e tij ndaj kredimarrjes.

Në kuadër të zhvillimit të mëtejshëm dixhital, Kredo Financë planifikon që përgjatë vitit 2022 të sjellë funksionalitete risi dhe të hedh në treg aplikacionin mobile që do të mundësojë një akses edhe më të thjeshtuar dhe komod në financim.

Planet për vitin 2022 përfshijnë dhe rritjen e vazhdueshme të kapaciteteve të punonjësve tanë 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.

Një nga planet kryesore të Kredo Financë është edhe bërja të mundur të aksesit në financim, jo vetëm për individët, por edhe për Personat Fizik të cilët zotërojnë një biznes aktiv.

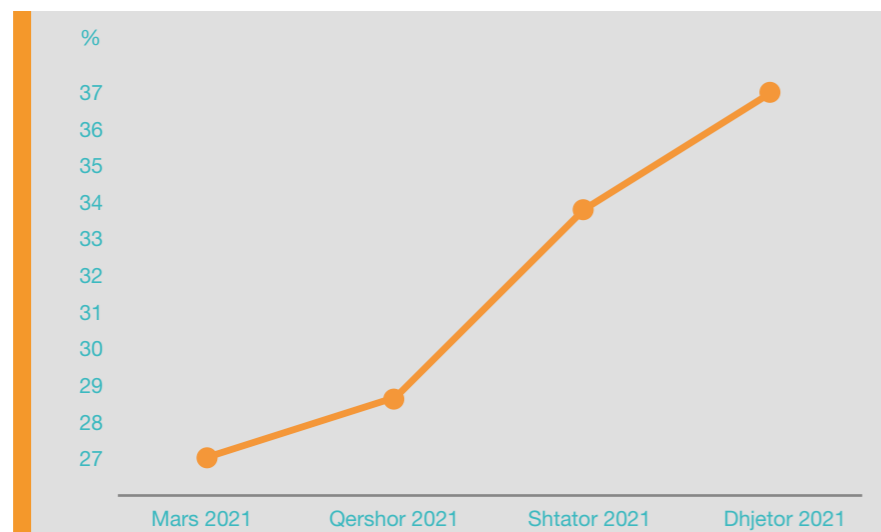
Ofrimi i këtij produkti për biznesin është një hap i madh që Kredo Financë po planifikon të ndërmarrë për të mbështetur në kohë të shpejtë dhe me procedurë bazike bizneset në nevojat e tyre jetike dhe në pasiguritë e tyre për të ardhmen. Ne e konsiderojmë hedhjen në treg të këtij produkti, kontribut madhor dhe një shyllë mbështetëse në ekonominë e vendit.

RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

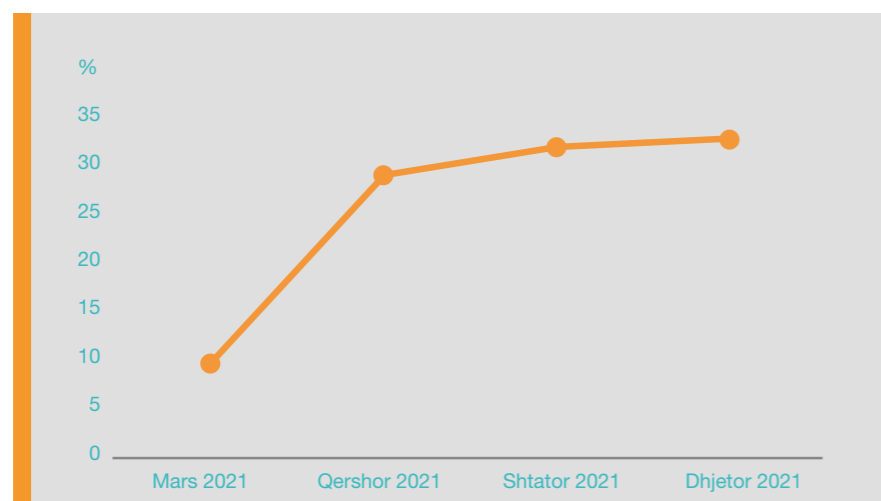
Që prej fillimit të saj Kredo Finance i ka dhënë rëndësi të veçantë imazhit të saj si markë e besueshme dhe që njihet nga të gjithë klientët e saj si institucioni financiar mikroekredidhënës me shërbimin më të mirë dhe më të shpejtë në treg. Pikërisht për këtë arsye Kredo Finance kryen studime tregu 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 vë re se ka arritur që me hapa konstant të rrisë njohëshmërinë e saj në treg dhe të mbajë stabil imazhin e saj si shërbyes cilësor dhe transparent.

NIVELI I NJOHSHMËRISË GJATË 2021

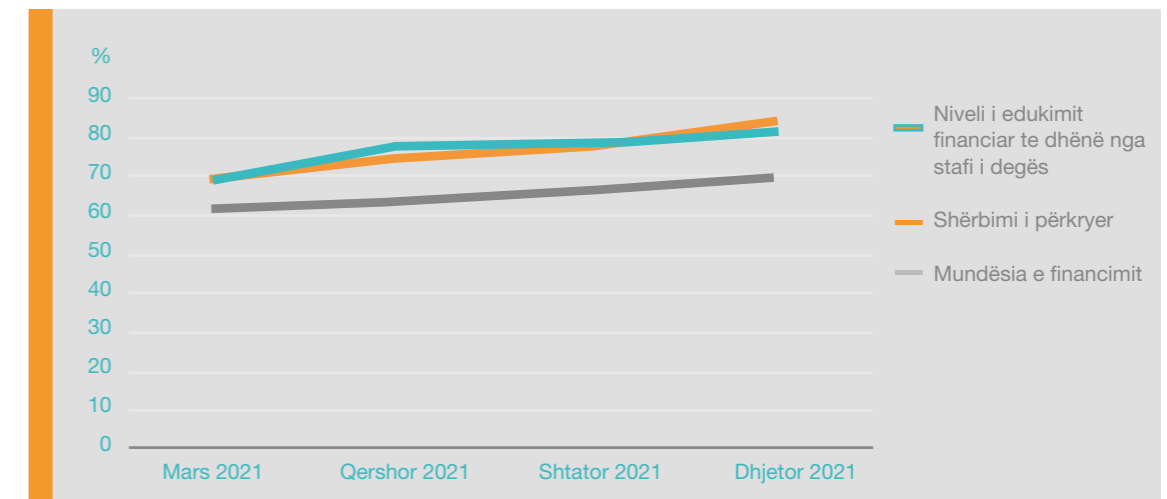


NIVELI I REKOMANDIMIT GJATË 2021



RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

PIKAT E FORTA TË KREDO FINANCE GJATË 2021



ZGJERIMI I PARTNERITETIT WESTERN UNION

Kredo Financë filloi bashkëpunimin me gjigandin e transfertave Unnionnet - Western Union në të gjithë Shqipërinë për t'i ardhur më pranë klientëve të saj dhe për të krijuar mundësi financimi në të gjithë territorin e vëndit, ku askush mos të ndihet i braktisur. Tani çdo klient mund të disbursohet dhe paguajë kështu e kreditë së tij në 800 pika Western Union në të gjithë Shqipërinë në çdo moment dhe në një kohë mjaft të shkurtër.

Ky partneritet ka rezultuar mjaft i sukseshëm dhe ka tejkaluar pritshmëritë. Klientët tanë shprehen mjaft të kënaqur me këtë shërbim të ri, gjë që na motivon më shumë të zgjerojmë më tej partneritetin me Western Union, ku dhe procesi aplikimit të kryhet në të gjitha pikat e tyre.

ZGJERIMI I RRJETIT TË DEGEVE DHE AGJENCIVE

Kredo Financë ka zgjeruar rrjetin e degëve dhe agjencive për t'i ardhur më pranë klientëve dhe për të bërë të mundur aksesin në financim në çdo

pjesë të territorit të vëndit.

Degët dhe agjencitë tona janë të pozicionuara në lokacionet kyçe dhe në zonat ku financimi është më i nevojshëm.

Agjencitë janë një nga format më praktike dhe risi të sjellura nga Kredo Financë duke bërë që zgjerimi i rrjetit mos të ulë cilësinë e shërbimit.

Stafi që shërben në keto degë dhe agjenci trajnohet në mënyrë të vashdueshme për të mbajtur një standard të lartë cilësie shërbimi dhe komunikimi.

RIVITALIZIMI I RREJTIT TË AGJENTEVE

Pas anketimeve të herë pas hershme, u identifikua që një pjesë e konsiderueshme e klientëve të rinj që vijnë në Kredo.al janë të referuar nga miq, shokë dhe familjarë.

Si rrjedhojë Kredo Financë vendosi të riorganizojë dhe ristrukturojë rrjetin e agjentëve, ku çdo agjent kryen të njëjtin rol si një referues i zakonshëm por tashmë duke u shpërblyer me një skemë financiare

RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

tëper motivuese për çdo referim. Qëllimi thelbësor i këtij rrjeti është të rrisë më tej njohurinë e markës, numrin e shitjeve dhe aksesin në financim të shpejtë duke shpërblyer në proporcion të drejtë kontributin e çdo anëtar të rrjetit.

Kjo është dhe një mundësi mjaft e mirë ekonomike për klientët tanë dhe çdo individ që mendon se ka influencë në shoqëri dhe dëshiron të bëhet pjesë e këtij rrjeti.

Kredo Financë e konsideron rrjetin e agjentëve të një rëndësie të veçantë sepse mbulon edhe një hapësirë komunikimi me grupet shoqërore dhe individët që nuk mund të kontaktohen nga kanalet tona aktive tradicionale dhe dixhitale të marketing-ut.

OFERTAT

Një nga elementët që e bënë Kredo Finance kompaninë më të veçantë në tregun e mikrofinancës 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.

Gjatë vitit 2021, kompania e përshkallëzoi këtë ofertë duke e bërë më atraktive se kurrë ku çdo klient i ri mund të shtynte kredinë e parë 30 ditore falas edhe me 30 ditë të tjera vetëm për 1 lekë dhe të përfitonte këtë kredi falas për 2 muaj.

Ne e vlersojmë besnikërinë dhe besueshmërinë e

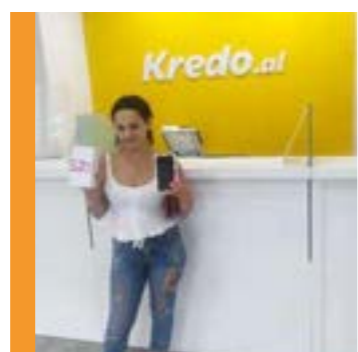
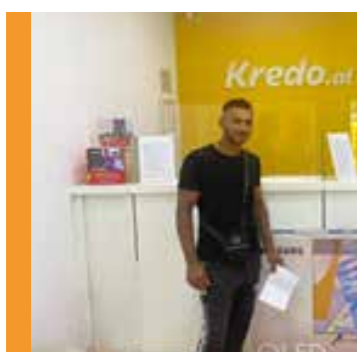
klientëve tanë dhe çdo muaj ne i ofrojmë grupeve të caktuara oferta të veçanta si mënyrë për t'i treguar mirënjohje dhe vlerësim për të qenurit pjesë e kësaj familje të madhe.

Për vitin e ri 2022, ne perzgjodhëm klientët tanë më besnikë që qëndruan me ne që nga fillimi i aktivitetit tonë e deri më sot, të cilët përgjatë gjithë vitit 2022 do të jenë të mirëpritur në Kredo me oferta unike të personalizuar vetëm për ta.

Sigurisht për të gjithë klientët tanë që vendosin të rikthehen në Kredo, ofrohen ulje të ndryshme në produktet e kredisë të cilat ndihmojnë dhe në uljen e vlerave të kësteve për të qënë më të përshtatshme për ta.

LLOTARIA 2021

Është bërë tashmë traditë e Kredo Finance që të shpërblejë klientët e saj edhe në mënyra alternative të cilat nuk kanë lidhje drejtpërdrejt me ofertat për produktin që kjo kompani ofron, por me çmime të cilat janë pjesë e lojës promovionale tashmë të përvitshme. Edhe gjatë vitit 2021 Kredo Finance zgjodhi dhjetë fitues të cilët u bënë pjesë e lojës promovionale pasi kishin marrë një kredi në këtë kompani gjatë periudhës Mars – Qershor! Fituesit ishin nga qytete të ndryshme si Tirana, Elbasani, Librazhdi, Lushnja, Tropoja etj. Çmimet që u dhanë ishin dy televizore smart të teknologjisë më të fundit, 4 laptopa dhe 4 telefonë smart të fjalës së fundit në tregun shqiptar. Si gjithmonë, kjo lojë promovionale u prit shumë mire nga klientët tanë dhe ishin shumë të lumtur gjatë marrjes së çmimeve.



RRITJE E QËNDRUESHME E NJË MARKE TË FORTË

FESTA E MIQËSISË

Kredo Finance njihet për stafin e saj miqësor dhe të buzëqeshur prandaj nuk mund të mungonte dhe në Festën e Miqësisë. Festa e Miqësisë ishte një organizimim me koncerte, lojra promovionale dhe shumë argëtim. Gjatë gjithë muajve të verës stafi i Kredo Finance ka qenë prezent në të gjitha qytetet e Shqipërisë me shume surpriza! Për të gjithë ata që ishin

kurioz Kredo Finance kishte vendosur në dispozicionin një lojë promovionale e quajtur ndryshe rrota e fatit! Të gjithë të interesuarit të cilët e rrotullonin merrnin një çmim i cili kishte të bënte me një ofertë tepër bujare për kredinë e rradhës që këta persona do të merrnin. Gjithashtu për të gjithë fëmijët kishte flokë bore e karakterizuar nga ngjyra portokalli. Mund të themi me plot bindje se kjo verë ishte argëtuese dhe plot surpriza.



KONTRIBUTI NË SHOQËRI. INVESTIMI NË KOMUNITETET TONA

Kontributi në shoqëri dhe komunitet është një mision individual që ka secili nga ne si qytetar.

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:

ARTKAND

ArtKand-i ishte një projekt kreativ, i cili mbledhi të gjithë stafin e Kredos së bashku në një mënyrë tjetër.

Të gjithë kishin mundësi që të sillni një krijim, i cili mund të ishte gatim, punim me dorë, pikturë, etj

Këto punime erdhën nga të gjithë punonjësit e Kredos kudo ndodhën, u vendosën në një kënd të zyrës qëndrore dhe kushdo kishte mundësinë të vendoste çmimin blerës, duke fituar çmimi më i lartë për secilin krijim.

Keto fonde u mbledhen dhe 2 perfaqesues nga Kredo, plotesuan disa nevoja që kishin banoret e Shtepise se te Moshuarve ne Tirane.

Keto projekte, na bejne te ndihemi me mire me kontributin qe japim ne komunitetin tone, me sa do pak mund nga secili prej nesh, por me shume dashuri brenda.

Gjithashtu, mendojme qe kjo fryme e skuadres, na bashkon me shume edhe me njeri-tjetrin, duke u njohur edhe me mire mes nesh.

PASTRIMI I AMBIENTEVE RRETH E PERQARK DEGEVE TE KREDOS

Veshur me doreza dhe me maske, me nje qese mbeturinash ne dore, kapelen dhe bluzen e Kredos veshur, koleget tane per nje dite zgjodhen t'i tregojne fqinjeve dhe komunitetit perreth qe ambienti i paster nuk duhet te merret i mireqene, por me perkujdesin e secilit, cdo moment investojme ne shendetin e te gjitheve.

WORLD VISION

Projekt i nisur nga World Vision, me qellim per te mbledhur fonde per 70 mijë fëmijë të moshës 2 deri në 17 vjeç, te cilet rezultojnë me Aftësi të Kufizuar.

92 % e tyre nuk marrin shërbimet bazë për të cilat kanë nevojë, ndaj ky projekt i dedikohet atyre. Ne bashkepunim me personazhe te njohur te ekranit, te shnderruar ne ambasadore te ketij projekti, Kredo bashkohet ne kete rrugetim duke dhene kontributin e mbledhur jo vetem nga stafi i brendshem, por edhe nga kliente te cilet deshirojne te bashkohen me ne, ne ndihme te komunitetit me te brishte dhe me me shume nevojë.

TRAJNIMI DHE MOTIVIMI VAZHDESHEM I STAFIT

Nje nga investimet me te shpeshta qe Kredo zhvillon per punonjesit e saj jane trajnimet, nepermjet platformave jo vetem nga ato qe nxisin informacionin per te bere te mundur realizimin e punes se perditshme, por edhe nga ato takime-trajnime, te cilat ndikojne ne zhvillimin personal te stafit, me qellim arrijten e objektivave profesionale te secilit.

Trajnimet mbi komunikimin, shitjen, negocimin, jane mënyrë e rregullt e jetesës për të gjithë,

duke qënë se 80% e stafit janë në linjë të pare të shërbimit të klientëve tanë.

Motivimi i tyre rritet gjithmonë në këto takime të vecanta, pasi mënyra se si keto tema përcohen tek ata, eshte ne formen e argetimit dhe ne forma interaktive, ku te gjithe kane mundesi te shpalosin vetveten.

Gjithashtu, skuadrat drejtuese ne vitin 2021, pëfunduan mbas 3 takimeve të gjata Trajnimit



e Trajnuesve, duke i dhënë mundësinë secilit prej tyre, të marrë në dorëzimit në një formë më të strukturuar, pozicionin e trajnuesit.

Kjo sepse dëshirojmë që të fuqizojmë sa më shumë individin si profesionist në Kredo dhe të kemi mes nesh, kolegë të cilët kanë veten shembull shumë të mirë dhe që janë të plotësuar

dhe të realizuar, për misionin e rradhës.

Të frymëzuar nga këto takime dhe nga talentet që po shikojmë, tashmë Kredo do të ndertojë Akademinë e saj të Trajnimeve, e cila do të jetë një arsye me shumë për të gjithë të rinjtë për të qënë pjesë e këtij institucioni, i cili krijon dhe zhvillon drejtues dhe të ardhmen e secilit.



PËRFSHIRJA E KLIENIT NË PROÇES DHE EDUKIMI FINANCIAR I TIJ

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 Financë, 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 Financë i kushton një rëndësi të vecantë edhe edukimit financiar të klientëve të saj, si një pjesë mjaft e rëndësishme e zhvillimit të tregut të mikrofinancës.

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 të thjeshtë 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 qe Kredo Finance u ka vënë në dizpozicion.

DISA NGA ARTIKUJT FINANCIARË:

- [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](#)

KREDO REKRUTON

Njerëzit janë forca jonë kryesore. Cilësia e Shërbimit, fleksibiliteti dhe shpejtësia janë aftësitë që na dallojnë, duke na lejuar të përballlemi 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 pasione dhe vlera të kompanisë.

Strategjia kryesore e Burimeve Njerëzore është zhvillimi i punonjësve dhe gjithpërfshirja. 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 arrijten 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.

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 2021 departamenti i Burimeve Njerëzore ka marrë pjesë në aktivitete të ndryshme, me qëllim tërheqjen e talenteve të reja. Aktivitetet kryesore kanë qenë:

- Panairi "Work & Study" - Qershor 2021:

te Pedonalja e Tiranës u zhvillua panairi "Work & Study, ku Kredo Finance ishte prezent me skuadrën e Burimeve Njerëzore, për të takuar studentë, profesionistë të rinj, të cilëve i prezantoi mundësinë e praktikës së punës dhe atë të punësimit.



Aktiviteti "Dita e Hapur" - Gusht 2021:

Në ambientet e Universiteti Bujqësor- Fakulteti i Agrobiznesit u zhvillua aktiviteti Dita e Hapur, ku Kredo Finance ishte prezent me skuadrën e Burimeve Njerëzore, për të takuar studentë, të cilëve i prezantoi mundësinë e praktikës së punës dhe atë të punësimit.



STRUKTURAT MENAXHERIALE

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

Kredo Finance, e shih të ardhmen me pozitivetet

falë një strukturë të mirë organizuar 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 I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT

- MENAXHIMI SISTEMEVE TË INFORMACIONIT
- RRJETI I DEGËVE
- KUJDESI NDAJ KLIENTIT

› DREJTOR I RISKUT

- MBLEDHJA E KREDIVE NE VONESË
- KONTROLLI I CILËSISË
- MENAXHIMI ANKESAVE
- MENAXHIMI I RREZIKUT TË KREDISË DHE OPERACIONAL

› MENAXHERI TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT DHE KOMUNIKIMIT

› DREJTOR I ADMINISTRATËS DHE I BURIMEVE NJERËZORE

- MENAXHIMI BURIMEVE NJEREZORE
- MENAXHIMI I SIGURISE FIZIKE
- MENAXHIMI ASETIVE DHE ARKIVES

› DREJTOR KOMERCIAL

- ZHVILLIMI I BIZNESIT
- MENAXHIMI I MARKËS DHE MARKETING
- MENAXHIMI I MARRËDHËNIES ME PUBLIKUN

› DREJTOR I FINANCËS

› DREJTOR I DEPARTAMENTIT LIGJOR DHE PËRPUTHSHMËRISË

› DREJTOR I AUDITIT TË BRENDSHËM

STRUKTURAT MENAXHERIALE

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 FINANCË



ARLINDA MUJA DREJTOR EKZEKUTIV

U bashkua me Kredo Finace 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 fiannciare në vend. Ajo mban një diplomë master në Shkenca.

EVA VOGLI DREJTOR I SHËRBIMIT TË KLIENTIT

U bashkua me Kredo Finace në Nëntor 2017 si Drejtor i Shërbimit ndaj Klientit. Eva e diplomuar me mbaruar 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.



BESA XHUMARI DREJTOR KOMERCIAL

U bashkua me Kredo Finance në Shtator 2018 si Menaxher Marketingu dhe Marëdhënies me Publikun për tu pozicionuar më pas ne 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 marrëdhënies me publikun.

MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCË

OLIVERA CURMA DREJTOR I ADMINISTRATËS DHE BURIMEVE NJERËZORE

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



SONILA HOCIA DREJTOR I FINANCËS

U bashkua me Kredo Finance në Gusht 2018 si Drejtor i Financës. Ajo ka mbaruar universitetin për Finance dhe Kontabilitet në universitetin e Tiranës dhe ka eksperiencë të gjerë në finance dhe auditim të brendshëm në industrinë e Mikrofinancës.



SILVANA ZOTO DREJTOR I AUDITIT

U bashkua me Kredo Finance në Dhjetor 2019 si Drejtor i Auditit. Silvana është një Auditor i Brendshëm i Çertifikuar për Menaxhimin e riskut si dhe ka një diplomë Master në Financë dhe Kontabilitet. Silvana ka një eksperiencë të gjatë bankare në fushën e auditit të brendshëm.



MENAXHIMI I LARTË I KREDO FINANCË



EZANA BALLA DREJTOR LIGJOR DHE I PËRPUTHSHMËRISË

U bashkua me Kredo Finance si Drejtor Ligjor dhe i Përputhshmërisë në Gusht 2019. Ajo ka mbaruar nivelin master në Universitetin juridik të Tiranës. Rezana ka një eksperiencë të gjatë bankare në fushën

EFTALI ZIKAJ DREJTOR RISKU

U bashkua me Kredo Finance në Korrik 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 Kontrollet Financiare dhe raportim në institucione financiare.



STRUKTURA ORGANIZATIVE

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

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

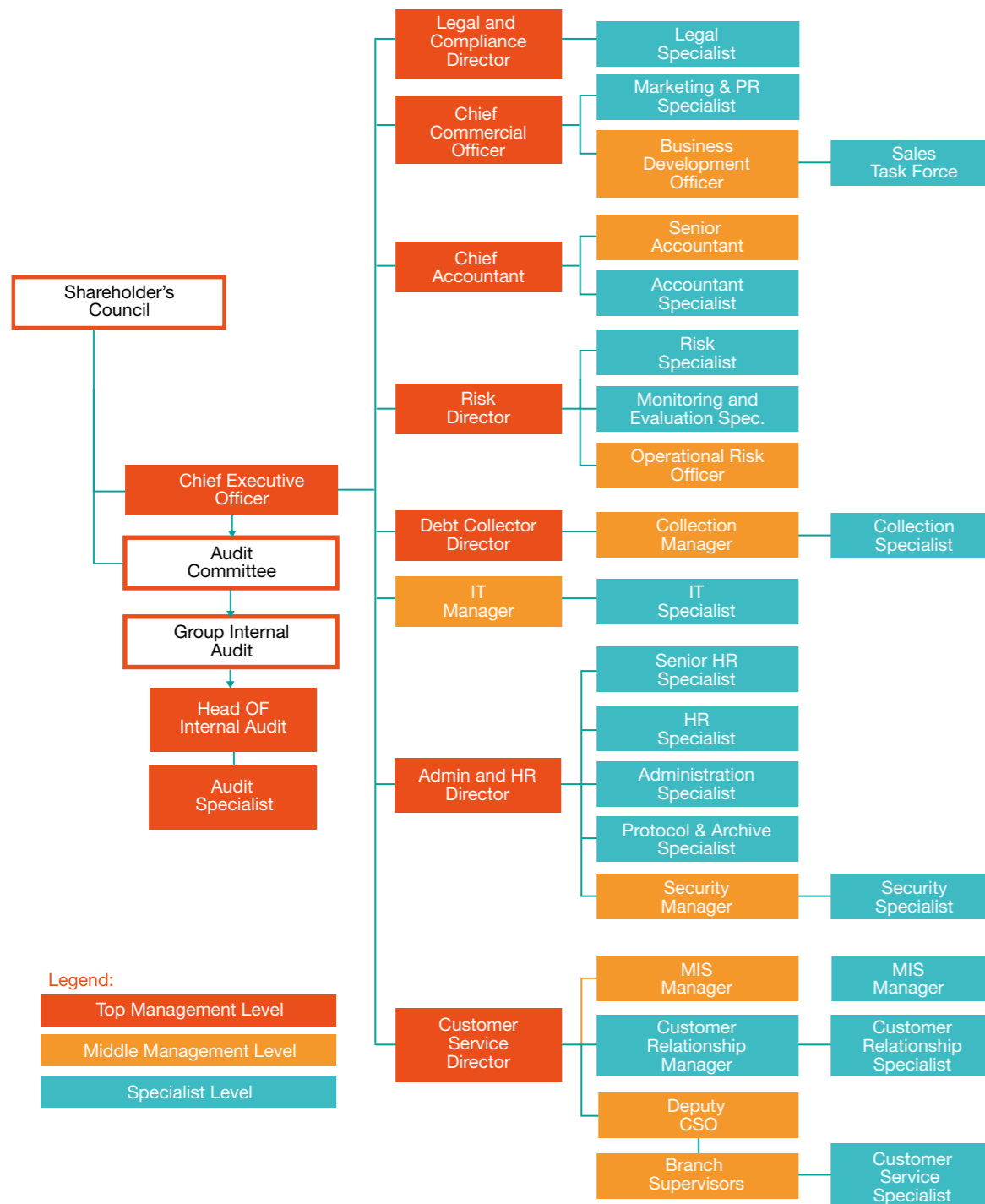
CEO është përfaqësues i autorizuar i shoqërisë

në të gjithë veprimtarinë dhe përfaqësinë e kësaj shoqërie me palë të treta dhe Rregullatorin.

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

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

STRUKTURA ORGANIZATIVE



KONTROLLI I BRENDSHËM

AUDITIMI I BRENDSHËM

Departamenti i Auditimit të Brendshëm ka si qëllim që të ofrojë siguri të pavarur dhe objektive dhe shërbime këshillimi në mënyrë që të shtojnë vlerë dhe të përmirësojnë operacionet e Kredo Financë. Misioni i auditimit të brendshëm është që të përmirësojë dhe mbrojë **vlerën e organizatës** duke ofruar siguri të bazuar në objektive, këshillime dhe njohuri. Departamenti i auditimit të brendshëm ndihmon Kredo Financë të përmbushë objektivat e saj duke sjellë një qasje sistematike e të disiplinuar për të vlerësuar dhe përmirësuar efektivitetin e **qeverisjes, menaxhimit të riskut** dhe proceseve të **kontrollit**.

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

Gjatë vitit 2021, Departamenti ofroi **shërbime sigurie** në disa fusha të rëndësishme si në menaxhimin e operacioneve me cash të kombinuar me elementët e sigurisë fizike, operacionet me regjistrin e kredive dhe impaktin e tyre në sistemin e vlerësimit të riskut të kredisë, aktivitetet e burimeve njerëzore, si dhe operacionet në një numër të konsiderueshëm të degëve të Kredo Financë. Gjatë projekteve të auditimit janë konsideruar kërkesat rregullore dhe ligjore si dhe janë zbatuar standardet ndërkombëtare të auditimit të brendshëm dhe praktikat më të mira

në nivel ndërkombëtar. Në fushën e sigurisë së informacionit, gjatë 2021 është përfunduar faza e tretë e Certifikatës së Sigurisë sipas standardit ISO 27001:2013 në bashkëpunim me kompani të jashtme të licensuara nga autoritetet dhe që zotërojnë ekspertizën e duhur në këtë fushë. Cështjet kryesore të identifikuara gjatë këtyre projekteve të auditimit kanë pasur 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 rregullore.

Roli këshillimor i auditimit të brendshëm, përveç ekomandimeve gjatë angazhimeve të sigurisë për përmirësime në procese, shërbime ose kursime në kosto e shpenzime, është ofruar për projekte specifike si trajnime të kyera nga Drejtori i auditimit të brendshëm në lidhje me kontrollet, risqet, riskun e mashtrimit etj. për linjat e dyta të kontrollit si stafi mbikqyrës dhe Njësia e riskut dhe e kontrolleve.

Objektivat kryesore për vitin 2022 janë:

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

DEPARTAMENTI I LIGJORIT DHE PËRPUTHSHMËRISË

Ky departament ka si qellim 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 ose shmang humbjen e klientëve të saj.

Qëllimet kryesore të vitit 2021:

1. ÇËSHTJE 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. Në veçanti kryerjen/përmbushjen e disa detyrave si: Hartimin e udhëzimeve të brendshme për zbatimin e ligjeve, të rregulloreve dhe të standardeve nëpërmjet politikave dhe procedurave apo dokumenteve të tjera, si manualët e përputhshmërisë, kodet e brendshme të etikës dhe udhëzimet praktike, krijimin e një kulture inkurajuese dhe të përshtatshme për komunikimin/sinjalizimin nga ana e punonjësve të Kredos të mospërputhshmërisë me rregullat, procedurat, operacionet etj., duke siguruar njëkohësisht konfidencialitetin dhe mbrojtjen e këtyre të fundit, si dhe edukimin dhe trajnimin e personelit për çështjet e përputhshmërisë. Zbatimi me rigorozitet i ligjeve dhe akteve nënligjore në fuqi ka bërë që Kredo për vitin 2021, të jetë në përputhshmëri të plotë me kuadrin rregullator në fuqi në lidhje me institucionet financiare.

2. ÇËSHTJE 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 negocime të tjera në lidhje me aktivitetin financiar të Kredos. Pra departamenti kujdeset që të jap 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.

3. ÇËSHTJE TË PASTRIMIT TË PARAVE

Në fund të vitit 2021, departamenti i ka marrë të gjitha masat për të zbatuar në mënyrë të plotë ndryshimet e fundit të cilat kanë ndodhur në ligjin për Parandalimin dhe Pastrimin e Parave, duke përditësuar Politikën e brendshme dhe udhëzimet e mëtejshme. U rishikua gjithashtu pyetësori për Parandalimin dhe Pastrimin e Parave, duke ripërcaktuar pikëzimin në mënyrë që të bëhet një kategorizim i drejtë i klientëve për të vlerësuar nivelin e rrezikut të tyre.

4. ÇËSHTJE TË MBROJTJES SË TË DHËNAVE PERSONALE

Në zbatim të Direktivës 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. Qëllimet kryesore për vitin 2022:

1. 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 Kredos në vazhdimësi.
2. Ulja e numrit të ankesave të paraqitura nga klientët e Kredos.

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 2021, kjo njësi arriti:

Mirëmbajtjen e certifikimit ISO 27001:2013 (faza 3) për Politikën dhe Procedurat e Sigurisë së Informacionit.

U be e mundur Implementimi i Callcenter-t në nivel Cloud.

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 (CallCenter)
6. Sophos & Bitlocker
7. Power BI
8. VCC (Callcenter)
9. Jira Service Desk
10. Asana
11. Zabbix
12. TeamViewer (business)
13. Mautic
14. CMS
15. Ondato

Qëllimet kryesore të vitit 2022:

1. RiCertifikimit ISO 27001
2. Penetration Tests
3. Business Continuity Plan (testim i plote)
4. 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 perbehet nga Rrjeti i Degeve; Njesia e Kujdesit te Klientit dhe Njesia e Menaxhimit te Sistemeve te Informacionit. Fokusi kryesor i ketij Departamenti eshte ofrimi i sherbimit sa me cilësor te klientet nepermjet te gjithe platformave te komunikimit dhe pikave te sherbimit. Misioni ynë është të kthejmë kredihënien në një proces të besueshëm, të sigurtë, të thjeshtë dhe të aksesueshëm nga të gjithë.

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.

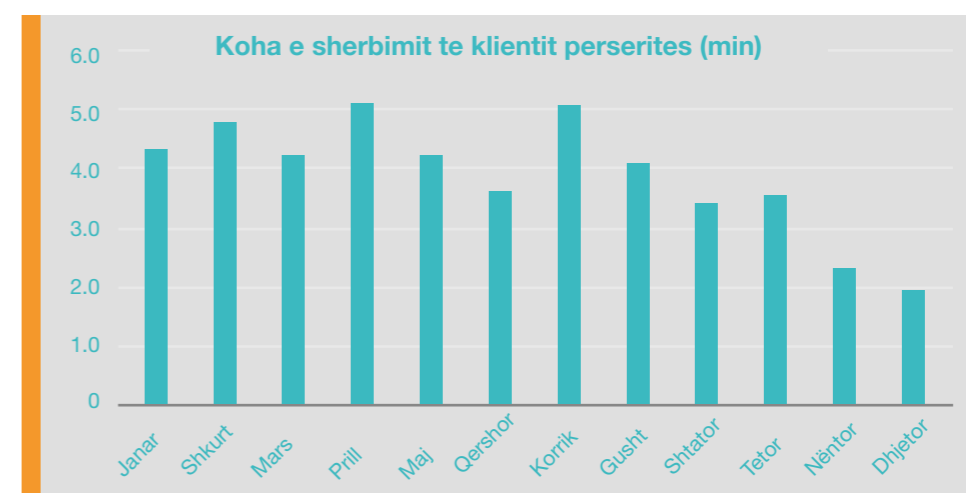
Ky departament siguron që operacionet ditore të KREDO.al në kuadër të procesit të kredihënies

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

Sukseset e vitit 2021:

Implementimi me sukses i platformes se komunikimit me klientet ne Njesine e Kujdesit te klientit duke siguruar keshtu jo vetem pergjigjen ne

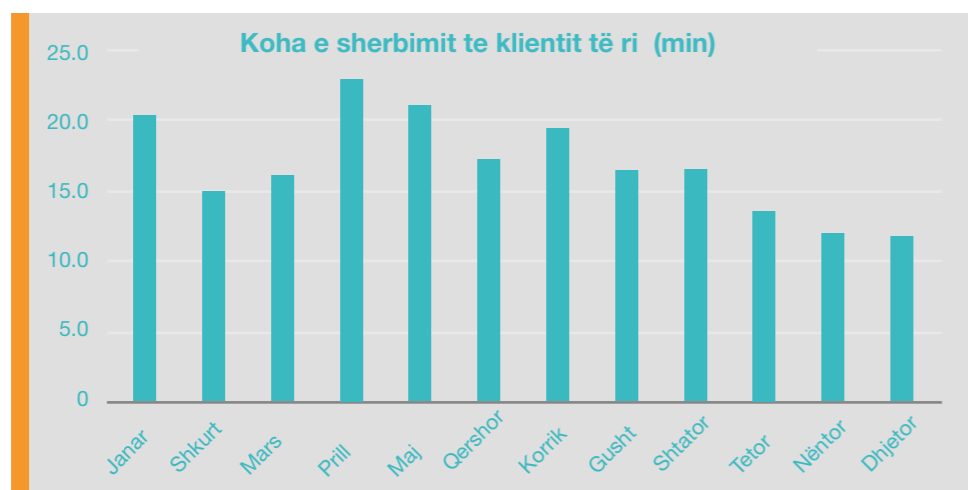
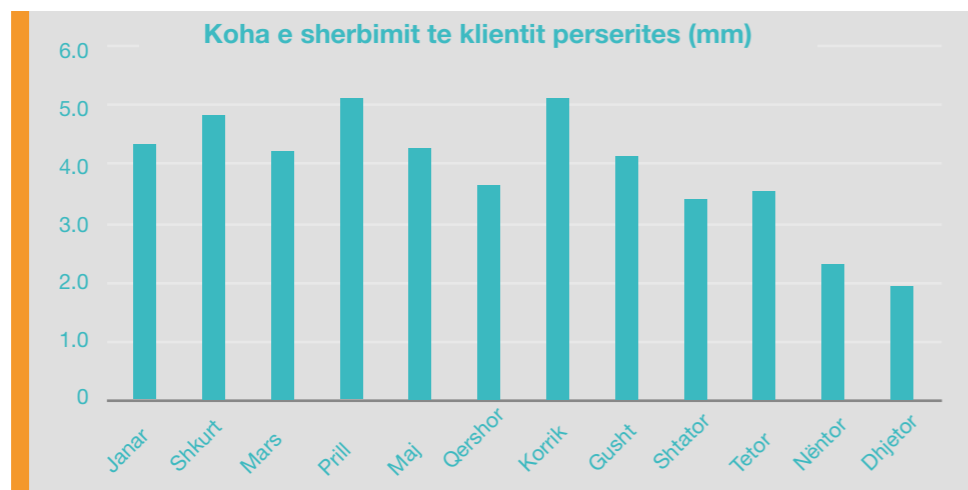
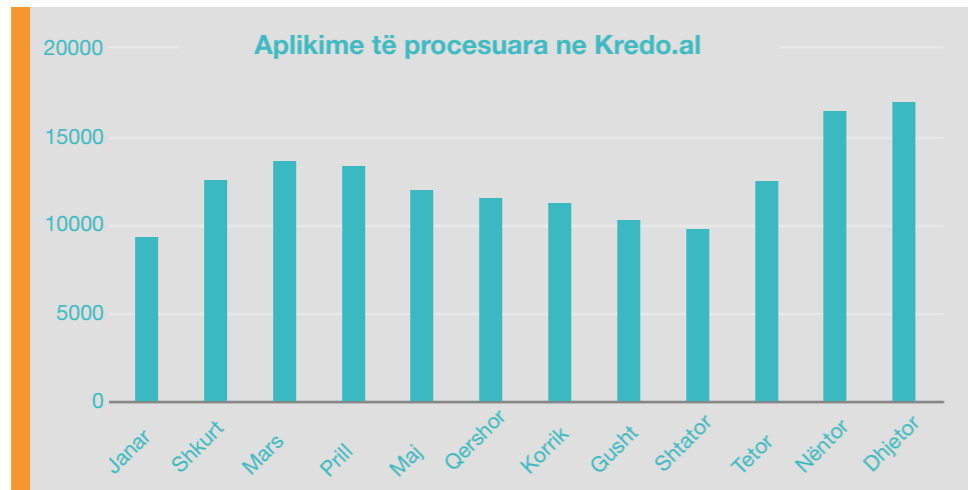
kohe reale te gjithe telefonatave te klienteve, por edhe integrimin me systemin qendror. Mesatarisht kane pritur 12,789 telefonata hyrese ne muaj



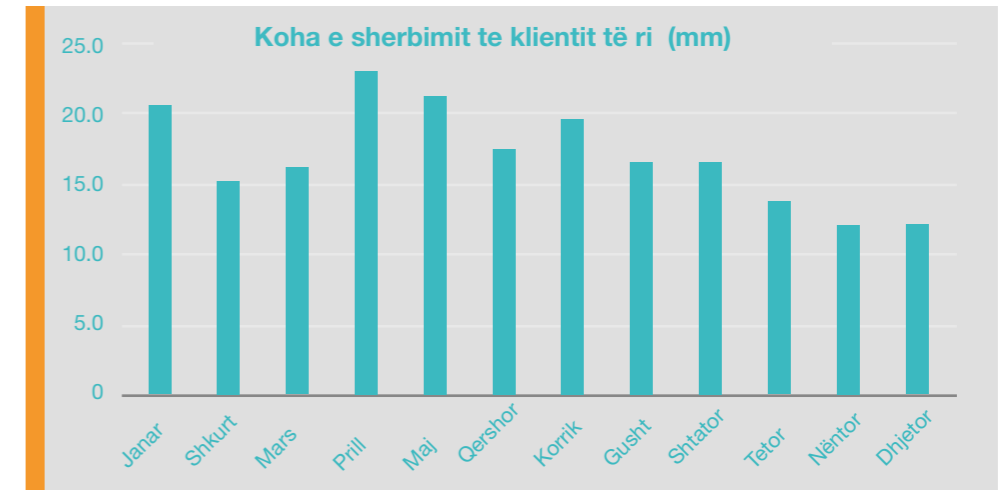
Ringritja dhe zgjerimi i rrjetit te degeve duke rihapur 3 dege te mbyllura gjate pandemise dhe duke hapur edhe 5 dege te reja duke zgjeruar keshtu ne nje rrjet prej 45 degesh. Gjate vitit 2021

jane sherbyer ne total 152,615 kliente me nje kohe mesatare sherbimi prej 12.6 minuta klientet e rinj dhe 2.6 minuta klientet perserites duke mbajtur keshtu premtimin e ofruar tek klientet tane.

DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT



DEPARTAMENTI I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT



- 1- Implementimi për here të pare në Shqipëri I një procesi teresisht online për të gjithë klientet qofshin ata të rinj ose perserites.
- 2- Përmirësimi I vazhdueshëm I produkteve dhe proceseve në mënyrë që jo vetëm të rritet efikasiteti dhe probabiliteti por gjithashtu të vijojë përmirësimi I indikatorëve të matjes së cilësive të shërbimit

Qëllimet kryesore të vitit 2022:

- Zgjerimi i rrjetit të degeve për të zgjeruar kështu jo vetëm penetrimin në treg por duke ndihmuar kështu në rritjen e përfshirjes së individëve në shërbimet financiare të ofruara.

- Integrimi I të gjithë kanaleve alternative të komunikimit të klientëve në një platformë të vetme të lidhur në kohë reale me systemin qendror e cila do të përmirësojë ndjeshëm SLA të komunikimit me klientet nëpërmjet të gjithë platformave
- Përmirësimi I vazhdueshëm I produkteve dhe shërbimeve bazuar në analizat e tregut dhe indikatorët e përcaktuar
- Finalizimi I matjes së cilësive të shërbimit të ofruar nëpërmjet të gjithë kanaleve (dege, telefonata, we, chat etj) dhe përmirësimi I vazhdueshëm I cilësive të shërbimit të ofruar për secilin nga klientët tanë.

DEPARTAMENTI I RISKUT

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

Fokusi kryesor është:

- Menaxhimi i PAR-it dhe NPL- së
- Krijimi dhe zbatimi i strategjive për njësitë e

- mbledhjes së kredive në vonesë
- Menaxhimi dhe analizimi i treguesve kyç të biznesit
- Menaxhimi i kontroleve të brendshme
- Menaxhimi dhe Trajtimi i Ankesave të Klientëve
- Analizimi dhe monitorimi i Rrezikut Operacional
- Analiza dhe raportimi përkatës për rrezikun e Kredisë tek Komiteti i Menaxhimit të riskut

NJËSIA E Mbledhjes SË KREDIVE ME VONESË

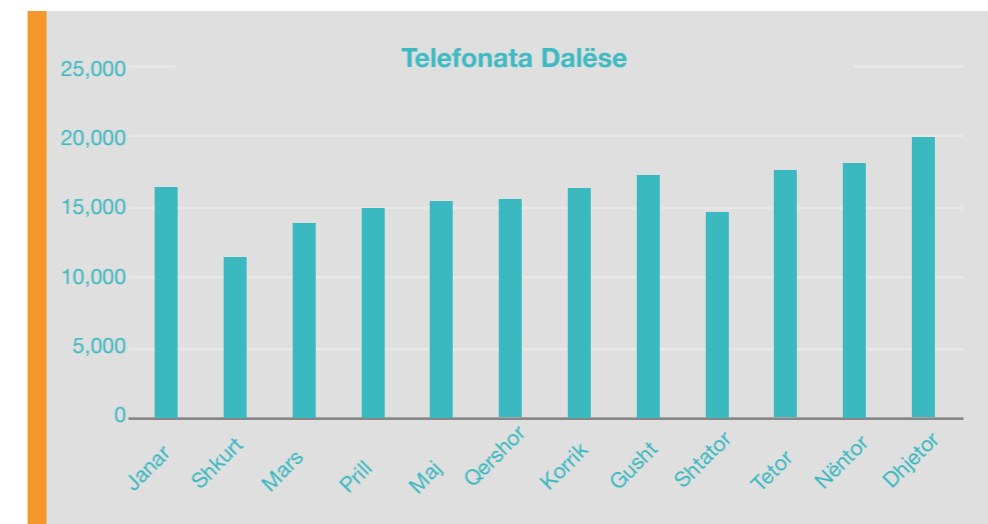
Njësia e Mbledhjes së Kredive në Vonesë ka si qëllim ruajtjen në një nivel të pranueshëm të kredive në vonesë. Kjo njësi sigurohet që kompania të minimizojë humbjen si rrjedhojë e kredive në vonesë duke menaxhuar klientët në vonesë dhe marrëdhënien me kompanitë e treta, që kontraktohen për mbledhjen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

Në vitin 2021, pas menaxhimit të fushatave përgjatë Moratoriumit të shpallur nga BOA në vitin 2020, në të cilat janë ndihmuar të gjithë klientët që kanë qënë në vështirësi duke bërë oferta në lehtësimin e pagesave apo edhe në shtyrje falas për ta. Klientët kanë vijuar të përfitojnë edhe

përgjatë 3-mujorit të parë të vitit 2021 me anë të procesit të ristrukturimeve, nga lehtësimi i raportimit deri në muajin Mars 2021.

Përgjatë vitit 2021 është investuar në këtë njësi në rritjen e kontaktimit të klientëve përmes përmirësimit të mënyrës së kontaktimit dhe rritjes së efikasitetit të stafit.

Kjo ka bërë që të procesohen një numër telefonatash për kërkesë informacioni por edhe për detaje rreth kredisë së tyre, për vitin 2021, rreth 193,000 telefonata dalëse dhe rreth 5,000 telefonata hyrëse.



Gjithashtu vlereson të thuhet se kompania në fund të vitit 2021 ka mbajtur një nivel rekord të PAR - 13.72% dhe NPL - 10.76%.

Qëllimet kryesore të vitit 2022:

- Mbajtjen e kredive në vonesë nën normën minimale të përcaktuar
- Rritja e edukimit të klientëve

- Ulja e kostove të menaxhimit të kredive në vonesë dhe rritja e efikasitetit
- Rritja e efikasitetit të kompanive partnere që kemi bashkëpunim në mbledhjen e kredive në vonesë
- Përdorimin e burimeve në mënyrë sa më efektive dhe eficiente
- Përmirësimin e strategjisë së kontaktimit të klientëve

DEPARTAMENTI KOMERCIAL

Departamenti Komercial është një departament kyç në Kredo Finance përse i përket tërheqjes së klientëve të rinj e cila matet drejtpërdrejt në numrin e aplikimeve të kryera çdo muaj por dhe nivelit të kredive të disbursuara.

Një risi e vitit 2021 për Departamentin Komercial ishte shtimi i një hallke tjetër, po me aq rëndësi, mbajtja e klientëve të përsëritur dhe riaktivizimi i tyre me anë të një strategjie të mirëmennduar dhe të mirëpërcaktuar.

Ky departament përbëhet nga nën departamentet 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 ritjen e shitjes duke identifikuar tregje të reja ose pjesë të pashfrytëzuara të tregut aktual, duke ndikuar direkt në ritjen e prezencën së kompanisë në treg.

Qëllimet kryesore të vitit 2022:

1. Krijimi i të paktën një produkti të ri për klientët e Kredo Finance
2. Krijimi i partneriteteve të reja për të rritur prezencën fizike nëpërmjet palëve të treta
3. Rivitalizimin e rrjetit të Agjentëve si mjet alternativ shitjeve
4. Krijimi i një sistemi pikëzimi për klientët e Kredo Finance për të krijuar produkte të personalizuar për ta në bazë të jetëgjatësisë së tyre me këtë institucion
5. 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. Ndhmon kompaninë në kuptimin më të mirë të kërkesave të klientëve, të njohshmërisë së kompanisë në treg si dhe ndërtimin e fushatave marketing në mënyrë periodike. Gjithashtu është departamenti, i cili ka si qëllim mbarëvajtjen e marëdhënieve me institucione të treta me ndikim në këtë industri, për të qënë lider në industrinë e kredive të pasiguruara, jo vetëm në dhënien e shërbimit më të shpejtë, por edhe si aktor i rëndësishëm në rritjen e nivelit të edukimit financiar në Shqipëri për të ndërgjegjësuar klientin për procesin e marrjes së përgjegjeshme të kredisë. Do të ndihmojë dhe influencojë gjithashtu në krijimin e të gjithave eventeve dhe materialeve komunikuese për të gjitha qëllimet e kompanisë.

Gjatë vitit 2021 Kredo Finance arriti të kishte një rritje në nivel njohshmërie në treg në krahasim me vitin 2020. Në fund të vitit 2020 Kredo Finance kishte një njohshmëri në treg prej 30%, ndërkohë në fund të vitit 2021 niveli i njohshmërisë në treg ishte 36%. Ky rezultat u arrit nëpërmjet një pune të madhe për të qënë 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 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 2022:

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

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

Gjatë vitin 2021, edhe pse një vit i vështirë për këtë departament, mund të themi me bindje se ishte një vit i suksesshëm për një menaxhim korrekt dhe absolutisht profesional. Në vitin 2021 kemi patur 49 largime dhe 98 rekrutime.

Viti 2021 pati rezultate të mira dhe përse i përket vlerësimit të performances së stafit, ku nuk vlerësohen vetëm arritjet teknike por edhe ato ndërpersonale dhe profesionale.

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

(Ne lidhje me Vlerësimin, nuk është finalizuar Akoma per te sjell permbledhjen finale.(teksti me te kuqe)

Qëllimet kryesore të vitit 2022:

- Tërheqja e talenteve më të mira në treg nëpërmjet një shërbimi superior profesional të procesit të rekrutimit
- Përdorimi dhe zhvillimi i potencialit, motivimit dhe kënaqësisë të stafit ekzistues
- Kredo Finance të jetë zgjedhja e parë për punësim
- Kredo Finance te jete rekomandimi primar nga stafi aktual si punedhenes
- Kredo Finance ofron nje pakete te larmishme benefitesh krahasuar me konkurentet dhe tregun e punesimit.

DEPARTAMENTI I FINANCËS

Departamenti i Financës ka si qëllim përgatitjen e raporteve financiare të cilat ndihmojnë drejtuesit e shoqërisë në vendimmarrjen e kompanisë, si dhe grupin ku bën pjesë dhe palët e treta.

Departamenti i Financës administron kontabilitetin e kompanisë në përputhje me standardet lokale dhe ndërkombëtare.

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

kontributeve.

Kredo Finance ka treguar stabilitet në mbajtjen e nivele të qëndrueshme të parametrave financiarë.

Qëllimet kryesore të vitit 2022

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

TË DHËNAT FINANCIARE

Kredo Finance sh.p.k Pasqyra e Pozicionit Financiar më 31 dhjetor 2021

Në mijë Lekë	Shënimi	31 dhjetor 2021	31 dhjetor 2020
AKTIVET			
Mjete monetare dhe ekuivalentet me to	6	70,773	49,167
Hua dhe paradhënie ndaj klientëve	7	2,298,757	1,043,438
Aktive të tjera	8	119,660	84,093
Aktiv tatimor i shtyre		7,597	4,139
Ndërtesa dhe Pajisje	9	77,223	73,978
Aktive të patrupëzuara	10	90,908	46,245
TOTALI I AKTIVEVE		2,664,918	1,301,060
DETYRIMET			
Kredi dhe hua të marra	11	1,513,087	692,608
Detyrime të tjera	12	183,435	106,983
TOTALI I DETYRIMEVE		1,696,522	799,591
Kapitali			
Kapitali aksionar	13	508,936	508,936
Fitime / (Humbje) të mbartura		459,460	(7,467)
TOTALI I KAPITALIT		968,396	501,469
TOTALI DETYRIMEVE DHE KAPITALIT		2,664,918	1,301,060

Pasqyra financiare janë miratuar nga Administratori i Kredo Finance SH.P.K dhe Shefi i Kontabilitetit më 11 Mars 2022 nga:


Arlinda Muja
Drejtor Ekzekutiv


Sonila Kaimi
Shef Kontabiliteti

