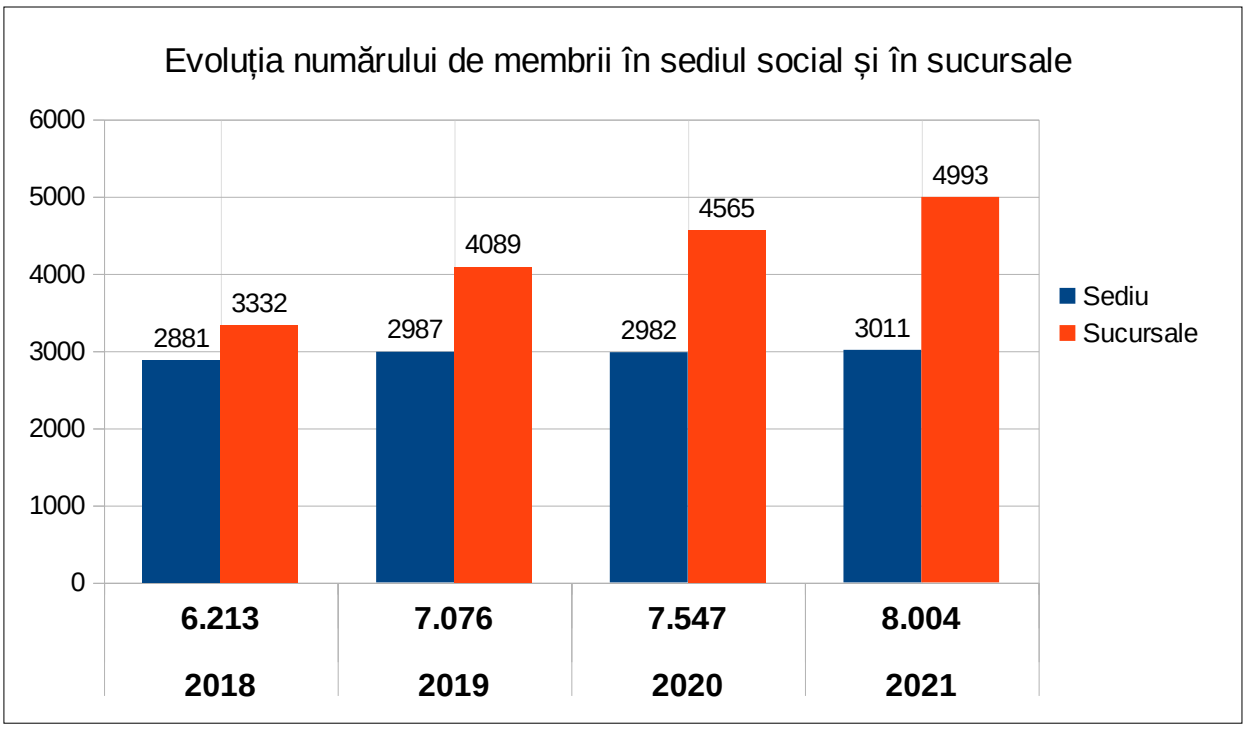
R A P O R T

privind activitatea Consiliului director în anul 2021, ultimul al mandatului încredințat de conferința membrilor în martie 2018

Doamnelor și domnilor delegați și invitați

După o perioada de doi ani în care am fost nevoiți să desfășurăm lucrările conferinței on-line din motive bine cunoscute, astăzi ne bucurăm să fim din nou împreună la conferința noastră anuală care are ca scop analiza activității desfășurate de Consiliul director în anul 2021, punându-se accent pe eficiența activității sucursalelor și măsura în care strategiile recomandate de conducerea asociației au contribuit la realizarea performanțelor la care ne-am angajat, pe exigențele reglementărilor europene în domeniul microfinanțării, pe managementul de angajament și de performanță. Avem misiunea de a analiza modul în care au fost îndeplinite obiectivele economico-financiare și organizatorice stabilite prin conferințele ordinare anuale, precum și a conferinței din primăvara anului 2018 care a încredințat Consiliului director acest mandat.Tot astăzi, întrucât Consiliul director își încheie mandatul de patru ani, vă invit să facem o retrospectivă a întregii activități desfășurate în perioada 2018-2021, având suficiente motive de satisfacție cu privire la evoluțiile din acest interval de timp, să fim părtași la consemnarea obiectivelor îndeplinite, a realizărilor manageriale dintre care se cuvine să amintim următoarele:

Cresterea numărului de membrii cu 2552 înscrieri pe tot parcursul mandatului a făcut ca efectivul de membrii să depășească 8000 asociați, lucru care ne bucură deoarece am reușit să atingem obiectivul stabilit în primavara anului 2018. Sporul de efectiv al membrilor constituie o dovadă grăitoare a atractivității produselor de împrumut, economisire și de natură socială pe care le practicăm și nu în ultimul rând relația salariat-membru CAR, bazată pe încredere, respect și devotament.
Din totalul de 8004 membrii evidențiem 537 minori, obiectiv atins și chiar depășit, 3011 membrii în sediul social și 4993 membrii în sucursale. În primii doi ani creșterea a fost cu 1624 membrii iar în următorii doi ani afectați într-o oarecare măsură de pandemia COVID-19, efectivul a cescut cu 928 membrii care nu sunt nici ei puțini. Această creștere a venit ca urmarea dezvoltării de noi produse financiare, promovării împrumuturilor, fidelizării mebrilor existenți și încurajării potențialilor membrii prin mijloace de comunicare verbala, pliante, rețele de socializare și situl CAR-ului. După cum se observă numărul membrilor deserviți de sucursale este mai mare decât numărul membrilor deserviți de sediul social, evoluția membrilor din sucursale fiind una îmbucurătoare, așa cum reiese din graficul următor-



Un alt obiectiv principal de dezvoltare al asociației noastre a fost extinderea activității prin înființarea de noi sucursale în municipiul Craiova și municipiul Filiași din județul Dolj în cursul anului 2018, astfel încât să sprijine cât mai mulți oameni care doresc să apeleze la servicii de întrajutorare financiară. Referitor la membrii deserviți în sucursale observăm o evoluție bună cu creșteri ale efectivului dar avem și trei sucursale cu involuție în ceea ce privește numărul de membri și alți indicatori financiari și sociali, sucursala Tinca, Butoiesti și Oradea care au fost închise nereușind să consolideze activitatea și să devină sustenabile și eficiente. În prezent asociația noastră își desfășoară activitatea, în sediul social și în cele nouă sucursale din Oltenia și din vestul țării, atât în mediul urban-5250 membrii- cât și în mediul rural 2754, așa cum sunt prezentate în tabelul ce urmează:

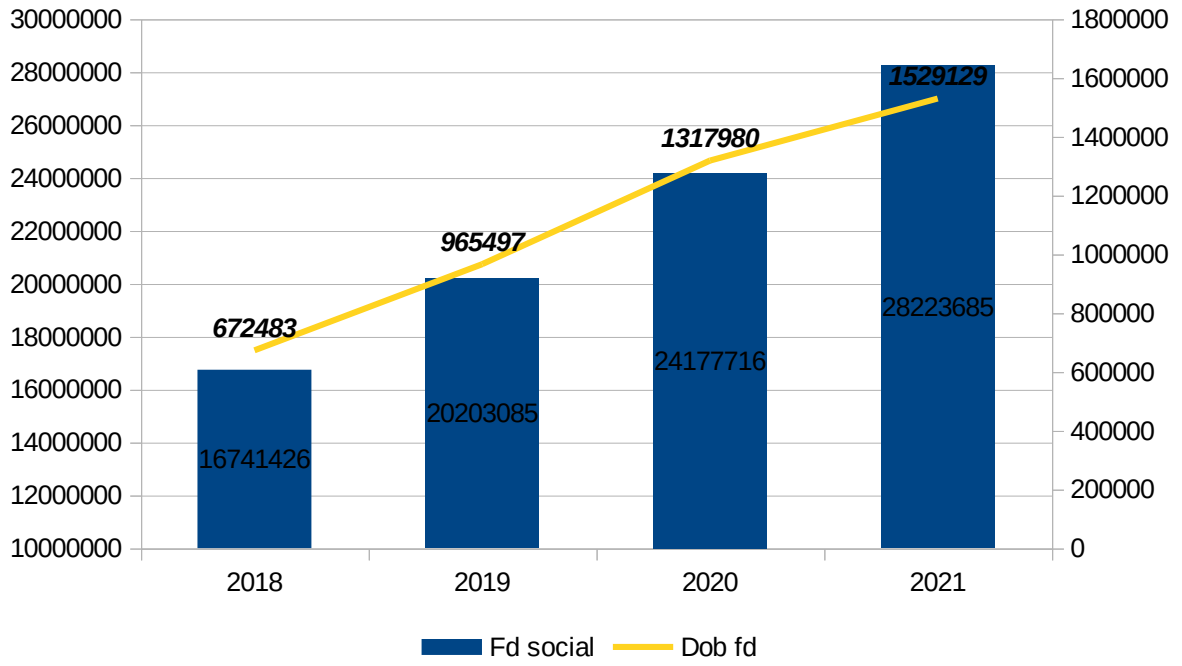
Numărul membrilor pe sucursale și ponderea acestora în total efectiv pe perioada 2018-2021

Sucursale	AN 2018	AN 2019	AN 2020	AN 2021	EVOLUȚIE MEMBRII	PONDERE ÎN EFECTIV
SEDIU SOCIAL	2881	2987	2982	3021	+ 140	37,74%
BAR-BATENI	233	289	339	385	+152	4,8%
TG.CAR-BUNESTI	689	760	800	803	+114	10,03%
ȚÎNȚĂ-RENI	941	945	1065	1186	+241	14,82%
FILIASI	468	831	1052	1300	+832	16,24%
CRAIOVA	113	211	235	236	+25	2,95%

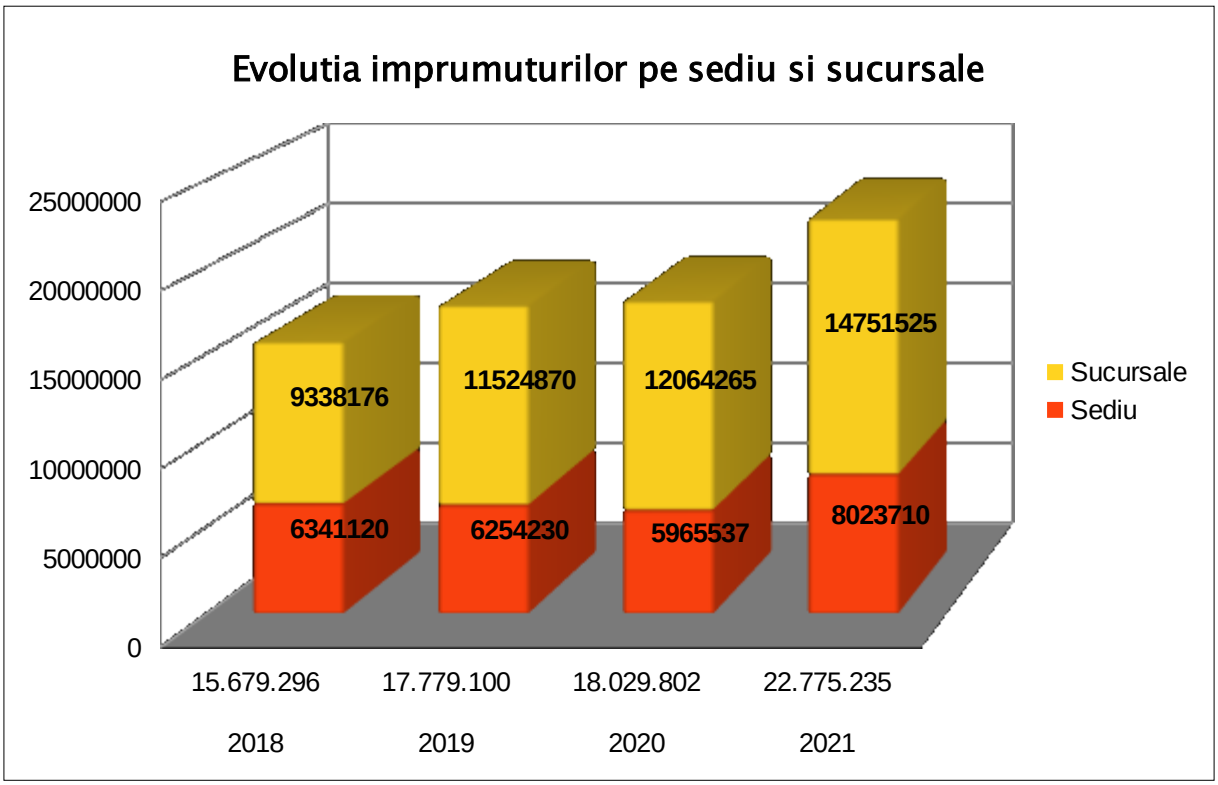
MOȘNIȚA NOUĂ	195	212	204	198	+3	2,47%
REȘIȚA	166	194	211	243	+77	3,04%
MAR-GHITA	185	214	226	253	+68	3,16%
TĂȘNAD	115	162	180	201	+86	2,5%
TINCA	55	39	30	0	---	---
BUTO-IEȘTI	128	151	136	110	- 18	1,67%
ORADEA	44	81	87	68	- 24	0,58%
TOTAL MEMBRII	6213	7076	7547	8004	+1791	100%

Fondul social al membrilor a crescut în fiecare an, constituind o dovadă a rentabilității acestei forme de economisire care reprezintă principala sursă atrasă și o componentă a surselor de finanțarea a împrumuturilor. Această acumulare la fondul social este în totalitate plastă în împrumuturi ceea ce ne indica faptul că fondurile sociale sunt folosite eficient în împrumuturi și mai puțin în depozite bancare, sunt bine gestionate în interesul membrilor CAR. Bonificarea fondurilor sociale au înregistrat creșteri în fiecare an ele constând în acoperirea ratei inflației și în plus membrii au obținut câștiguri rezonabile care nu sunt impozitate și se găsesc la un nivel mult mai superior decât orice depozite aplicate de alte instituții financiare.

Evoluția fondului social și al bonificării acestuia, pe patru ani în perioada 2018-2021 al membrilor CAR



Creșterea fondurilor sociale a venit în sprijinul acordării unui număr tot mai mare de împrumuturi care în timp au generat venituri având astfel posibilitatea bonificării fondurilor sociale cât mai atractiv. Menționăm că volumul de împrumuturi acordate pe tot parcursul anului 2021 a generat pentru prima dată o creștere cu 26% mai mult decât în anul precedent ceea ce s-a simțit și în creșterea veniturilor. Împrumuturile acordate în sucursale în valoare de aproape 15 mil.lei reprezentând 54,40 % din totalul împrumuturilor acordate se datorează faptului că membrii deserviți în sucursale sunt în număr de 4983 ceea ce reprezintă 62,26% din totalul efectivului de membrii. Dacă analizăm graficul evoluției împrumuturilor observăm creșteri în volumul împrumuturilor pe tot parcursul celor patru ani, cea mai mică creștere fiind în anul 2020 de doar 250.702 lei, dar ne bucură faptul că am înregistrat o creștere chiar mică fiind, în condiții de pandemie COVID-19 cu profunde implicații financiare, economice și sociale.



Dacă vorbim despre împrumuturi, despre profitabilitatea activității noastre, trebuie să ne referim la doi indicatori financiari definiți și calculați conform Codului European de bună conduită pentru acordarea de microcredite pe care îi prezentăm în tabelul următor:

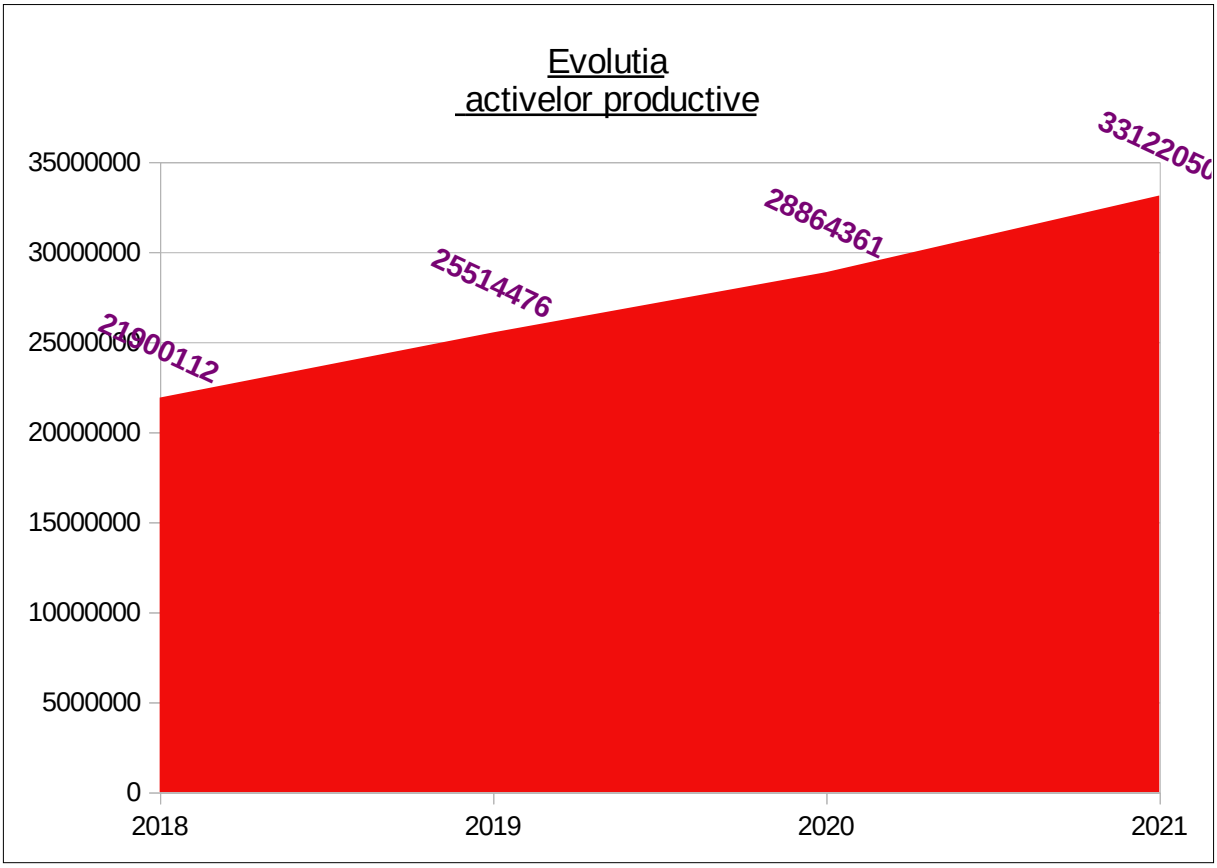
Împrumutați activi- membrii care au împrumuturi în curs de rambursare;
PAR- calitatea portofoliului de împrumuturi-portofoliu de risc la 30 și la 90 de zile

INDICATOR	2020	2021	MEDIA PE AS.CAR RV LA 31.12.2021
IMPRUMUTAȚI ACTIV	49,18 **%**	51,53 %	**44,61%**
PAR la 30 de zile	21,94%	19,52%	**17,72%**
PAR la 90 de zile	10,45%	9,06%	**10,25%**

În cursul anului 2021 au fost aprobate 37 împrumuturi interne pentru salariați și colaboratori în valoare de 749.200 lei care reprezintă 3.29 % în totalul îmrumuturilor acordate în anul 2021 din care s-au achitat până la sfârșitul anului 2021, 120.400 lei iar din împrumuturile acordate anterior anului 2021 și până în prezent mai sunt în derulare la 31.12.2021 împrumuturi interne în valoare de 468.176 lei, împrumuturi acordate în condiții nepreferențiale, verificate 100% de comisia de cenzori. Împrumuturile interne sunt achitate la zi conform graficului de rambursare nu am

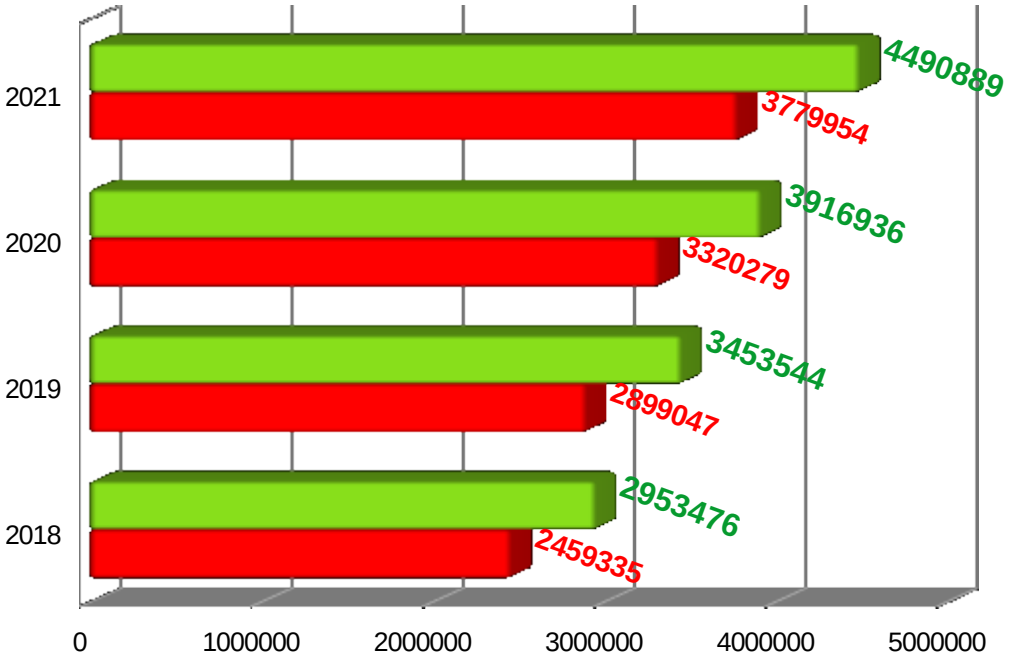
înregistrat restanțe la aceste împrumuturi dorind să fim un exemplu bun pentru membrii CAR.

Evoluția activelor productive este una bună ținând cont de creșterea mare a împrumuturilor acordate în anul 2021 și de faptul că soldul împrumuturilor reprezintă 93,91% din total active productive fiind componenta principală a acestora. Creșterea valorii activelor productive este una liniară pe parcursul celor patru ani și se poate vedea în graficul următor:



Analizând situația debitorilor constatăm că la 31.12.2021 ponderea activelor restante în portofoliu total de împrumuturi este de 1,20% în scădere ușoară față de anul 2020 când ponderea era de 1,30%, se află în valori normale prezentând o performanță financiară bună. Această situație se datorează creșterii portofoliului de împrumuturi și în mod special modului de recuperare a debitelor, urmărirea atentă a reducerii riscului de creditare și de diminuare a delincvenței, sporirea exigenței în respectarea scadențelor de restituire a împrumuturilor

Veniturile totale ale asociației noastre fiind unul din indicatorii principali de performanță financiară, au înregistrat o creștere de aproape 14% față de prevederile bugetare în anul 2021 iar în cifre comparabile anual au crescut cu peste 500.000 lei, ceea ce ne asigură o bună stabilitate financiară.



Cheltuielile în valoare de 3.779.954 lei au avut o creștere cu 2 procente mai mult decât veniturile adică o creștere de 16% față de prevederile bugetare ceea ce duce și la un excedent mai mic tot cu 2 procente față de buget. Aceste cheltuieli au fost afectate de unele prestări de servicii cum ar fi crearea și administrarea sitului CAR, promovarea de servicii online în rețelele de socializare, dar care ne-au adus foarte multe avantaje în atragerea de membrii și acordarea de împrumuturi. Faptul că nivelul cheltuielilor de organizare și funcționare efectuate în anul 2021 este de 84,17% din total venituri, sub prevederile statutare și bugetare de 85%, iar în ceea ce privește cheltuielile cu personalul salariat unde nivelul optim este de 40% asociația noastră a reușit să se încadreze în acest nivel dovedește că atât ponderea cheltuielilor totale, cât și ponderea cheltuielilor cu personalul în total venituri sunt indicatori de performanță financiară de bună calitate care reflectă cel mai bine eficientizarea activității. Pe viitor vom lua măsuri necesare pentru realizarea de cheltuieli raționale astfel încât să asigurăm un echilibru între veniturile realizate și cheltuielile efectuate.Tot la capitolul cheltuieli menționăm faptul că cheltuielile financiare adică bonusarea fondurilor sociale reprezintă un procent important și anume 41,65% din totalul cheltuielilor efectuate. Procentele pe care le-am aplicat sub formă de dobândă la fondurile sociale ale membrilor au fost de 5% pentru toți membrii indiferent de vechea în CAR sau activitate, la care s-au adăugat bonusuri de 0,75% pentru o vechime mai mare de 2 ani inclusiv la membrii minori și 1% pentru activitate, valoare totală fiind de 1.529.140 lei.

Rezultatul privind activitatea fără scop patrimonial în valoare de 710.935 lei a fost excedentar și a fost repartizat la 31.12.2021 astfel:

-Rezerve statutare 500.935 lei reprezentând 70,46%
-Rezerve de risc 110.000 lei reprezentând 15,47% ,
-urmând ca după Conferința membrilor, 100.000 lei să fie înregistrat în contul 116.01- Alte fonduri 14,07%

Asociația noastră acordă susținere membrilor săi, aceasta se concretizează prin ajutoare social-umanitare oferite, respectiv pentru căsătorie, nașterea unui copil,celebrarea nunți de argint, de aur, pentru majoratul membrilor și în cazuri mai puțin fericite pentru deces. În anul 2021 au fost acordate 317 ajutoare în valoare de 216.992 lei după cum urmează:

- ajutoare pentru căsătorie,	28	în valoare de	9.950 lei
-ajutoare pentru nașterea unui copil,	34	în valoare de	11.356 lei
-ajutoare pentru nunta de argint,	18	în valoare de	6.450 lei
-ajutoare pentru nunta de aur,	8	în valoare de	4.000 lei
-ajutoare pentru aniversare majorat,	15	în valoare de	2.800 lei
-ajutoare pentru deces,	214	în valoare de	182.436 lei

Doamnelor și domnilor delegați și invitați

Toate aceste rezultate pe care vi le-am prezentat s-au realizat în perioada celor patru ani din mandatul pe care tocmai l-am încheiat, dintre care ultimii doi ani au fost cu consecințe nedorite în plan financiar, economic și social datorită pandemiei COVID-19. Încă din primăvara anului 2020 am încercat să învățăm să gestionăm tot felul de situații pe care nu le-am întâlnit până atunci. Am luat măsuri de protecție a personalului și a membrilor CAR pentru diminuarea riscului de infectare a acestora. Această pandemie ne-a ajutat, ne-a apropiat mai mult, am ținut legătura mai strâns în sensul că pentru prima dată am avut întâlniri online prin aplicația Zoom cu salariații de pe sucursale, care sunt la distanțe mari de sediul social și fizic ne-ar fi fost greu să ne intâlnim atât de des. În aceste întâlniri am discutat despre măsurile de protecție dar și despre modul cum putem ajuta membrii noștri să-și achite obligațiile prin mijloace la distanță, să încurajăm plata împrumuturilor prin virament bancar, am făcut instruiri cu personalul privind activitatea pe care o desfășurăm. Am văzut că au dat rezulate aceste întâlniri și am continuat cu acțiunea de instruiri și discuții legate de activitatea de zi cu zi. În această perioadă ne-a fost de mare ajutor recomandările și informațiile pe care le-am primit de la Asociația CAR Regiunea Vest care are o continuă preocupare de a veni cu soluții cât mai bune adaptate la nevoile asociațiilor și membrilor acestora cum ar fi digitalizarea și informatizarea activității noastre.
Tot Asociația CAR Regiunea Vest ne-a pus la dispoziție modulul de împrumut online și semnătura digitală. Astfel că am creat și implementat modulul E-împrumut cu aprobări online pe care l-am testat la început în cadrul sucursalei Tg. Cărbunești și după ce ne-am convins că este de mare ajutor l-am introdus în toate sucursalele. Aprobarea împrumutului are loc exclusiv electronic și ne oferă economie de timp, de cheltuieli legate de expedierea documentației de la sucursale la sediu și înapoi la sucursale și este apreciat atât de salariați cât și de membrii CAR. La sfârșitul anului 2021 am experimentat și împrumutul cu semnătură digitală care are aceeași valoare ca semnătura olografă, iar utilizarea unui astfel de serviciu de semnătură electronică va ajuta interacționarea mai facilă cu o anumită categorie de membrii. Procesul de semnare electronică a documentelor este deosebit de facil și rapid cu costuri reduse. Pentru limitarea interacțiunii între salariați și membrii CAR am utilizat mijloace de

plată precum, viramente în conturile bancare ale CAR sau plata online, cu cardul, pe site-ul casei, am achiziționat aparate și am încurajat plata prin POS la toate sucursalele pentru evitarea cât mai mult al contactului cu bancnote contaminate. Tot în această perioadă am încheiat un contract cu o firmă de servicii de promovare online care se ocupă de administrarea site-ului www.carretezatul.ro, al contului de Facebook, de crearea strategiei de promovare pe Facebook, am creat noi produse de împrumut cum ar fi împrumutul pentru afaceri, împrumutul verde, împrumutul fără giranți, împrumutul pentru studii. Principalul obiectiv al Asociației CAR Retezatul în perioada pandemiei a fost continuarea măsurilor de îmbunătățire a activității astfel încât să crească gradul de încredere în rândul membrilor CAR. Toate aceste măsuri aplicate și preocuparea pentru bunul mers al activității au condus spre rezultatele pe care le-am obținut în cursul anului 2021 peste așteptările noastre.

Ne aflăm în plin proces de certificare pe Codul european de bune practici în acordarea de microcredite și pe viitor ne dorim să învățăm și să aplicăm aceste practici, astfel încât să dovedim mai mult profesionalism în desfășurarea activității. În perioada anului 2021 în cadrul programului de certificare cu sprijin financiar de la Programul european EASI s-au desfășurat activități de asistență tehnică cu consultanți din România, dna trainer Doiciu Maria:

-în perioada 18.10.2021-22.10.2021 , am desfășurat curs de asistență tehnică pentru planificarea strategică și operațională

-în perioada 01.11.2021-05.11.2021, am desfășurat curs de asistență tehnică pe managementul riscului

Procesul s-a continuat cu asistență tehnică pe tema indicatorilor de performanță socială și financiară iar în perioada 10.01.2022-13.01.2022 a avut loc evaluarea instituțională cu Microfinanza Rating din Italia, în urma căreia am primit un raport de evaluare cu constatări și recomandări pe care ni l-am însușit și am fost de acord cu el. Estimăm că până la sfârșitul anului 2022 vom obține Certificatul de calitate europeană, de conformitate cu Codul european de bună conduită în acordarea de microcredite.

<u>Obiectivele de dezvoltare ale asociației pentru perioada 2021-2024</u>

1.- Îmbunătățirea procedurilor de management al riscurilor financiare, operaționale și instituționale și a procedurii de colectare și reeșalonare a creditelor neperformante, în vederea îmbunătățirii indicatorilor de performanță financiară, în special a portofoliului la risc (PAR) :

-**scăderea** PAR la 30 de zile, la media AsCAR-RV prin diminuarea valorii curente a indicatorului (31.12.2021: 19,52%) **cu 4%** la 15,50% (2024);

-creșterea continuă a rezervelor de risc a CAR prin repartizarea a 20% din excedentul anual în perioada 2021 2024;

-revizuirea procedurilor specifice de managementul riscului și instruire personal în aplicarea acestora;

-revizuirea procesului de evaluarea performanței și de remunerare a angajaților prin includerea indicatorului de calitate a portofoliului, PAR, alături de indicatorii de performanță cantitativi.

2.- Eficientizarea proceselor interne astfel încât să se realizeze încadrarea în

indicatorii de performanță financiară și socială medii ai sectorului de microfinanțare din România:
-indicatorul de sustenabilitate operațională anual – mai mare de 120%;
-membrii CAR femei - mai mare de 50%;
-împrumuturi pentru activități generatoare de venit – mai mare de 10%;
-număr de reclamații/ sesizări – mai mic de 2% din numărul total de membri;
-bonificarea fondului social al membrilor CAR și protejarea acestor fonduri împotriva pierderilor și devalorizarii printr o administrare prudentă a fondului social al membrilor și prin oferirea unui câștig echitabil (dobândă) și real pentru aceste fonduri sociale;
-instruire personal de conducere și executiv în monitorizarea indicatorilor de performanță financiară și socială conform Codului European de bună conduită pentru acordarea de microcredite.

Consiliul director al asociației va analiza oportunitățile de dezvoltare sustenabilă, consolidarea și diversificarea în oferta de servicii, atragerea de membri din rândul populației de vârstă activă și a tinerilor, a salariaților și din alte segmente ale societății cum ar fi fermieri, mici intreprinzători, persoane fizice autorizate, administratori și patroni ai unor societăți comerciale precum și creare de noi produse financiare cunoscând faptul că acordarea de împrumuturi este principalul obiect de activitate al misiunii noastre.

Raport aprobat în ședința Consiliului director
din data de 28.02.2022

PREȘEDINTE
ASOCIATIA CAR RETAZATUL
Ec. Papuc Maria