



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismului Intermediar Regional
POSDRU Regiunea CentruUNCARSR
"Centrul Național de Cercetare și
Dezvoltare Societății Civile Române"

Investește în oameni!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară: 6. "Promovarea incluziunii sociale"

Domeniul major de intervenție: 6.1. „Dezvoltarea economiei sociale”

Titlul proiectului: ICAR Incluziune prin microcredit și Ajutor Reciproc – strategie sustenabilă a economiei sociale pentru ocupare și creare de întreprinderi sociale

Cod Contract: POSDRU/173/6.1/S/148102

Bune practici ale organizațiilor de microfinanțare din Marea Britanie

A. Date de identificare	
1. Numele organizației	Scotcash
2. Adresa/locația organizației	Strada Principală, nr.55, Glasgow, G1 1LX
3. Pagina web	www.scotcash.net
4. Declarația de misiune și descrierea	<p>Societate cu răspundere limitată fara acțiuni, înregistrată drept Companie de Interes Comunitar(CIC) ¹</p> <p>"Scotcash este o Organizatie Comunitara Financiară², care contribuie la reducerea excluziunii financiare prin creșterea accesului la credite accesibile, conturi bancare de bază, la consultanță de înaltă calitate legată de bani de și de alte produse financiare."</p> <p>În realizarea obiectivelor, Scotcash își tratează afacerile, personalul și clientela cu grijă și respect, făcând în același timp eforturi pentru a educa în mod continuu atât proprii angajatii, cât și pe ceilalți. Interacționează cu o populație diversă, creând oportunitati și o șansă pentru auto-îmbunătățire. (CREDO)</p> <p>Serviciile oferite de Scotcash sunt menite să ajute persoanele cele mai defavorizate de servicii financiare de masă, pentru a avea acces la credite accesibile, conturi bancare, conturi de economii și consiliere financiară.</p>

¹ Compania de interes Comunitar (CIC) este o formă de companie creată special pentru sectorul întreprinderilor sociale. CIC a crescut în popularitate de la înființarea sa în 2004, iar acum există peste 5.500 de companii de acest tip înregistrate. Companiile de interes comunitar sunt obligate prin lege să aibă dispoziții în statutele lor care să consacre scopul lor social, în special o "blocare a activelor", care limitează transferul activelor din CIC, pentru a se asigura că acestea continuă să fie utilizate în beneficiul comunității.

² Organizațiile Comunitare Financiare sunt o gamă diversă de organizații, care oferă produse și servicii financiare dezvoltate special pentru nevoile de pe piața lor – pentru persoane fizice, microîntreprinderi, IMM-uri, și/sau întreprinderi sociale care sunt în imposibilitatea de a accesa pe deplin finanțarea de masă, permițând astfel participarea lor la economie, unde nu a fost anterior posibil. Organizațiile fac acest lucru prin împrumuturi, dar și prin furnizarea de sprijin, cum ar fi consiliere, instruire și mentorat în paralel cu împrumuturile. Rezultatul acestei oferte combinate este un serviciu financiar inclusiv care aduce persoanele și întreprinderile cu risc major și excluse anterior de la astfel de servicii, până la un nivel la care sunt solvabile și capabile să returneze împrumutul, contribuind astfel activ la economia locală.



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea CentruUNCARSR
"Unitatea Națională a Caselor de Ajud
de Nevoie de Scurtă Durată Regională"**B. Buna practică a organizației**

<p>Aspecte care recomandă organizația ca bună practică în:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilitate față de membri - Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri / Microfinanțare - Incluziunea financiară a persoanelor nebankabile - Educație financiară / Dezvoltarea capabilității financiare a membrilor - Împrumuturi - Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate / organizații non-profit - Activități bancare etice 	<ul style="list-style-type: none"> - Incluziunea financiară a persoanelor defavorizate, non-bancabile și slab servite de serviciile bancare – care nu pot accesa în mod normal servicii bancare de masă - Educarea în domeniul financiar / Dezvoltarea capacității financiare a clienților săi - Credite/Împrumuturi - Servicii bancare etice din punct de vedere social - Scotcash a fost creat pentru a ajuta la a oferi o poarta de acces la serviciile financiare pentru cei care, fie din cauza unor situații trecute sau actuale, au fost în imposibilitatea de a le accesa. Scotcash este mai mult decât o altă companie de împrumuturi, fiind în măsură să ofere o gamă largă de servicii și produse, cum ar fi: credite accesibile, conturi de economii, pachete de uz casnic, conturi bancare de bază și consultanță financiară.
--	---

C. Context:

<p>1. Anul înregistrării</p>	<p>Scotcash a fost constituită în mod oficial ca o societate cu răspundere limitată prin garanție - companie de interes comunitar (CIC) - în octombrie 2006, iar tranzacționarea a început la sfârșitul lunii ianuarie a anului 2007</p>
<p>2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.</p>	<p>Scotcash a fost creată în 2007, ca parte a unei vaste strategii de incluziune financiară la nivel de oraș, pentru a răspunde nevoilor persoanelor din zona Glasgow care nu aveau acces la servicii financiare accesibile. În acel moment, se estima că circa 45.000 locuitori din zona Glasgow împrumutau în mod regulat de la creditori cu costuri ridicate. Aceștia erau oamenii la care nu ajunsese încă sectorul uniunilor de credit. Prin urmare, era nevoie de un alt tip de furnizor financiar - unul care ar fi avut impact printre oamenii care nu au avut nici dispoziția, nici mijloacele necesare pentru a adera la o uniune de credit - și un furnizor care s-ar fi putut concentra în mod clar pe procesul de a facilita stabilitatea financiară pentru persoanelor excluse de la aceste servicii până atunci.³</p>
<p>3. Care sunt principalele servicii ale organizației? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă</p>	<p>Principalele servicii ale Scotcash sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Credite – credite de nevoi personale începând de la doar 50 £

³ Scotcash - Studiu de caz de Paul A Jones, Facultatea de Educație, Sănătate și Comunitate, Universitatea Liverpool John Moores



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

<p>la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economii • Împrumuturi • Ipoteci • Micro-credite • Conturi curente • Carduri de credit • Acces online la servicii / online banking • Alte servicii 	<ul style="list-style-type: none"> • Conturi bancare de bază - deschiderea de conturi bancare în parteneriat cu Banca Regală a Scoției și cu Barclays; • Conturi de economii - în parteneriat cu Casele de Ajutor Reciproc Glasgow, Scotwest, Pollok și Drumchapel; • Pachete de uz casnic: Scotcash poate oferi clienților săi oferte avantajoase pentru o gamă largă de produse casnice, prin intermediul companiei Scottish Hydro Electric; • Serviciu de consultanță financiară - pentru clienți său și nu numai; • PayPlan - Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a furniza clienților sfaturi legate de finanțe cât mai rapid posibil.
<p>4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.</p>	<p>Scotcash oferă serviciile sale pentru persoanele care traiesc în Glasgow sau într-o rază de aproximativ 25 mile distanță de Glasgow.</p>
<p>D. Structura de proprietate și membri</p>	
<p>1. Care este structura de proprietate a organizației? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?.</p>	<p>Scotcash este o companie de interes comunitar. Membri deținătorii sunt:</p> <p>Consiliul Local Glasgow: corpul administrației publice locale a orașului Glasgow din Scoția. A devenit una din autoritățile locale pe un singur nivel nou-create, sub Guvernul Local.</p> <p>Asociația de locuințe Glasgow: Unul dintre cele mai mari proprietari sociali din Marea Britanie, cu peste de 50.000 chiriași și 26.500 proprietari de case cedate din Glasgow. Este o societate non-profit creată în 2003 de către Executivul scoțian, în scopul de a deține și gestionarea fondul de locuințe sociale din Glasgow. De la primul transfer de stoc, Asociația a investit 1 miliard £ în modernizarea caselor chiriașilor. S-au construit de asemenea sute de case noi pentru închiriere în scopuri sociale în întregul oraș. În prima fază, 259 de case au fost construite în nordul orașului Glasgow. Majoritatea noilor case au fost închiriate către foștii chiriași ai emblematicelor apartamente înalte din Red Road, care vor fi demolate în viitor. În cadrul fazei a doua, mai mult de 400 de case de noi sunt construite în 9 locuri diferite ale zonei Glasgow.</p> <p>Banca Regală a Scoției: Banca Regală a Scoției este una din filialele bancare a Royal Bank of Scotland Group (Grupului Băncii Regale din Scoția) și împreună cu NatWest și Ulster Bank, oferă facilități bancare în Marea Britanie și Irlanda. Banca Regală a Scoției are aproximativ 700 de sucursale, în principal în Scoția, dar există filiale și în multe orașe din Anglia și Țara Galilor. Banca Regală a Scoției și compania mamă-Grupul Băncii Regale din Scoția - sunt complet diferite de Banca Scoției, cu sediul central în Edinburgh, care a fost înființată cu 32 de ani înainte de Banca Regală a Scoției.</p> <p>Casele Ng(Hg homes) este un nume comercial al Asociației de locuințe Glasgow Nord, care este unul din proprietarii sociali ce operează în nordul orașului Glasgow. Ei au proprietăți disponibile pentru închiriere în</p>



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE, ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea CentruUNCARSR
"Tinerii și Națiunile din Casă" - proiect
de dezvoltare socială și economică

	Springburn, Balornock, Possilpark și Parkhouse. Aceasta a fost constituită în beneficiul comunității în 1976 de către un grup de rezidenți care au dorit să-și salveze casele de la demolare și să înceapă construirea unui nou viitor. Fondatorii au avut un capital bazat pe contribuții, fără a aștepta să primească ceva înapoi din acesta sau dividende.								
2. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul organizației.	Fondatorii se întâlnesc în ședințe de board – fiecare are câte un vot.								
3. Înscrierea ca membru este deschisă sau închisă? Este necesară exclusivitatea?	Calitatea de membru este deschisă în principiu. Fără exclusivitate.								
4. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	O contribuție este necesară - nu există însă o contribuție standard – variază în funcție de circumstanțe.								
E. Guvernanță – Conducere și administrare									
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale organizației (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criteriile de reprezentare.	Boardul Scotcash este format din reprezentanți ai tuturor organizațiilor proprietare, precum și un membru independent. Consiliul se întrunește trimestrial; sunt auditați independent o dată pe an. Scotcash este condus de un consiliu de administrație și de o echipă de management cu experiență directă în sectorul financiar, cu vastă experiență în regenerarea socială și cu bune abilități de management financiar. Consiliul de administrație este compus din 1 președinte și 6 Director (1 femeie și 5 bărbați). Echipa de management are 3 membri (numai femei).								
2. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Rolurile și responsabilitățile echipei de management sunt: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rol</th> <th>Responsabilitate</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CEO-Director executiv</td> <td>Responsabilitate generală pentru gestionarea conducerii strategice a Scotcash, cum ar fi creșterea afacerii, managementul financiar și construirea de relații solide cu părțile interesate.</td> </tr> <tr> <td>Director general</td> <td>Responsabilitate pentru gestionarea aspectelor operaționale ale afacerii, cum ar fi managementul financiar și conformitatea.</td> </tr> <tr> <td>Office Manager – Sef de birou</td> <td>Supervizarea tuturor activităților de creditare și consiliere desfășurate de personalul Scotcash și oferirea de sprijin direct pentru programul de mobilizare.</td> </tr> </tbody> </table>	Rol	Responsabilitate	CEO-Director executiv	Responsabilitate generală pentru gestionarea conducerii strategice a Scotcash, cum ar fi creșterea afacerii, managementul financiar și construirea de relații solide cu părțile interesate.	Director general	Responsabilitate pentru gestionarea aspectelor operaționale ale afacerii, cum ar fi managementul financiar și conformitatea.	Office Manager – Sef de birou	Supervizarea tuturor activităților de creditare și consiliere desfășurate de personalul Scotcash și oferirea de sprijin direct pentru programul de mobilizare.
Rol	Responsabilitate								
CEO-Director executiv	Responsabilitate generală pentru gestionarea conducerii strategice a Scotcash, cum ar fi creșterea afacerii, managementul financiar și construirea de relații solide cu părțile interesate.								
Director general	Responsabilitate pentru gestionarea aspectelor operaționale ale afacerii, cum ar fi managementul financiar și conformitatea.								
Office Manager – Sef de birou	Supervizarea tuturor activităților de creditare și consiliere desfășurate de personalul Scotcash și oferirea de sprijin direct pentru programul de mobilizare.								
3. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt	Începând cu anul 2008, Scotcash publică în fiecare an un Raport Anual, ce include conturile anuale, disponibile pe pagina web a organizației. În plus, ale astfel de informații sunt disponibile pe pagina de web								



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013UNCARSR
"Unitatea Națională a Caselor de Ajutor
Reciproc de Scopuri Bine Socziale"

informații membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul organizației?	și pe canalele de social media ale organizației.
4. Organizația se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Scotcash este auditată în fiecare an de către un auditor independent, al cărui raport este publicat în raportul anual al organizației.
5. Organizația se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Numeroase proceduri interne și verificări impuse de diverse reglementări, cum ar fi sănătatea și siguranța la locul de muncă, reglementările prudențiale ale Autorității de Conduită Financiară și ale Autorității de reglementare Prudențială, de la care se cere licență pentru credite de consum, etc.
6. Organizația are membri externi în Consiliul Director?	Da – Unul.
7. Descrieți politicile salariale/de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Consiliul de administrație este un organism non-executiv, prin urmare membrii nu primesc nicio compensație. Organizația dispune de un sistem de clasificare a salariilor a personalului prin roluri la locuri de muncă și o procedură de " revizuire a plății și a bonusurilor anuale".

F. Servicii și produse

1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor/ne-membrilor.

• Credite

Scotcash oferă credite personale începând de la doar 50 £, o alternativă rentabilă pentru împrumuturi, în cazul în care o societate bancară sau de construcție nu poate ajuta. Împrumuturile au la baza condițiile actuale ale persoanelor care aplica și nu se ia în calcul istoricul creditelor. Scotcash oferă rambursări regulate fixe la prețuri accesibile pentru a se potrivi cu situația financiară a persoanelor care aplică, și clienții au posibilitatea de a plăti săptămânal, o dată la două săptămâni sau lunar, cu termene de rambursare flexibile. Toate creditele Scotcash sunt rambursate prin contul bancar al clienților, prin debit direct, astfel că nu există vizite la domiciliu sau necesitatea unor plăți în numerar. Dacă clienții nu au un cont bancar, Scotcash poate deschide un cont bancar de bază pentru ei.

• Conturi bancare de bază

Dacă clienții nu au un cont bancar, Scotcash are capacitatea de a deschide un cont bancar de bază pentru ei. Organizația lucrează în parteneriat cu Banca Regala a Scotiei și Barclays, pentru a oferi clienților o gamă largă de conturi bancare de bază.

• Conturi de economii

Scotcash poate furniza clienților săi opțiunea de a deschide un cont de economii prin intermediul Caselor de Ajutor Reciproc Glasgow, Scotwest, Pollok și Drumchapel .

• Pachete cu produse de uz casnic

Scotcash poate oferi clienților săi oferte pentru o gamă largă de produse de uz casnic, prin



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE, ȘI
PERSONELOR VĂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea Centru



UNCARSR
"Centrul Național de Cercetare și Dezvoltare în
Societate Științifică și Inovatoare"

	<p>intermediul companiei Scottish Hydro Electric.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviciu de consultanță financiară <p>Acest serviciu este disponibil pentru toți clienții și poate fi folosit pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Probleme cu plata utilităților, cum ar fi: chirie, gaz, electricitate, telefon, etc. - Ajutor în abordarea datoriilor, cu care clienții au intrat în arierate. - Controale rapide pentru a se asigura că clienții revendică toate beneficiile la care au dreptul. - Ajutor cu probleme de beneficii. - Asistența cu probleme bugetare. - Orice alte aspecte considerate de clienți ca având impact asupra stabilității lor financiare. <p>Scottcash lucrează cu Glasgow Central CAB pentru a furniza servicii integrate de consiliere financiară și consideră acest lucru un mecanism-cheie de intervenție timpurie pentru întreruperea ciclului de datorii.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Payplan <p>Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a oferi clienților consilierea financiară de care ar putea avea nevoie, cât mai rapid posibil.</p>
<p>2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de organizație (de ex.: fond de economii minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.</p>	<p>Pentru a fi luați în considerare pentru un împrumut, clienții trebuie să îndeplinească următoarele condiții:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să aibă peste 18 de ani. • să aibă un cont bancar, care poate suporta debite directe. • să trăiască în Regatul Unit în ultimii trei ani. • să trăiască în Glasgow sau să trăiască într-o rază de aproximativ 25 mile distanța de Glasgow. • Solicitanții sunt obligați să prezinte extrasele de cont pe 8 săptămâni, pentru a permite Scotcash să evalueze accesibilitatea unui eventual împrumut. <p>Nu există restricții pentru celelalte servicii.</p>
<p>3. Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi, micro-credite și fonduri de economii? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip.</p>	<p>Scotcash face trimitere la rata procentuală anuală a dobânzii, în scopul de a furniza clienților cel mai bun indicator în decizia lor de a face un împrumut.</p> <p>Rata procentuală anuală a dobânzii este de 121,5% pentru creditele de 32 de săptămâni.</p>
<p>4. Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.</p>	<p>Astfel de cazuri sunt, în general, prevenite prin deciziile corecte de creditare încă din etapa inițială, bazate pe o evaluare detaliată a veniturilor aplicanților. Dar dacă ar apărea astfel de evenimente, Scotcash este în măsură să ofere câteva "întreruperi de la plată" celor în cauză; nu</p>



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea Centru



UNCARSR
"Unitatea Națională a Caselor de A. și P."
Asociație de Servicii de Investiții

	<p>se iau măsuri legale împotriva clienților în arierate- în schimb, în conformitate cu legislația privind securitatea socială, Scotcash are dreptul de a reține bani din platile de asigurare socială îndreptate către acești clienți, fără nicio acțiune în justiție.</p>
<p>5. Organizația are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?</p>	<p>Credite neperformante sunt menținute la un nivel redus printr-un proces riguros și intens de evaluare a creditului. Acesta reprezintă un sistem manual de verificare al veniturilor clienților, o analiză a cheltuielilor acestora și o inspecție a valorii extraselor de cont pe 8 săptămâni. În cazul în care oamenii nu pot prezenta extrase de cont, Scotcash cere dovezi ale plăților regulate ale utilităților sau către proprietari (în cazul chiriașilor). Nu există verificări ale istoricului de credite și decizia de a acorda împrumutul se face în conformitate cu hotărârea corectă a ofiterului de credite.</p>
<p>6. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebankabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).</p>	<p>Cele mai multe dintre serviciile Scotcash sunt destinate clienților slab deserviti sau nedeserviti.</p>
<p>7. CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare / capacității financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.</p>	<p>Da, organizația are 2 servicii pentru acest scop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviciu de consultanță financiară Acest serviciu este disponibil pentru toți clienții și poate fi folosit pentru: <ul style="list-style-type: none"> - Probleme cu plata utilităților, cum ar fi: chirie, gaz, electricitate, telefon, etc. - Ajutor în abordarea datoriilor cu care clienții au intrat în arierate. - Controale rapide pentru a se asigura că clienții revendică toate beneficiile la care au dreptul. - Ajutor în problemele privind beneficiile. - Asistență cu probleme bugetare. - Orice alte aspecte considerate de clienți ca având impact asupra stabilității lor financiare. <p>Scotcash lucrează cu Glasgow Central CAB pentru a furniza servicii integrate de consiliere financiară și consideră acest lucru un mecanism-cheie de intervenție timpurie pentru întreruperea ciclului de datorii.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Payplan Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a oferi clienților consilierea financiară de care ar putea avea nevoie cât mai rapid posibil.
<p>G. Relația cu membri</p>	
<p>1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor / clienților.</p>	<p>Scotcash comunică pe larg cu clienții săi prin intermediul unei pagini web. Pe pagina web, toate persoanele interesate pot găsi informații cu privire la: credite, servicii, misiunea organizației, unde pot găsi oficii ale sale Scotchas, cum pot fi contactate birourile etc.</p>



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VĂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea CentruUNCARSR
"Unitatea Națională a Centrelor de Asistență
de Dezvoltare Societății Civile Române"

	De asemenea, clienții pot aplica on-line pentru un împrumut și pot trimite o cerere online pentru o programare.
2. Organizația operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Da
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/ beneficiilor.	Fiind o Companie de interes comunitar, orice profituri pe care Scotcash le înregistrează se întorc către afacere, pentru a permite continuarea furnizării de ajutor și servicii de valoare. Scotcash nu distribuie profituri către acționari sau proprietari.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de organizație? Vă rugăm descrieți.	Nu este cazul
5. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Anunțuri în ziarele locale, partenerii pot promova de asemenea serviciile Scotcash pe website-urile lor.
6. Organizația folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Scotcash desfășoară un sondaj de măsurare a satisfacției clienților în fiecare an. Anul trecut, din 10 puncte, Scotcash a obținut pentru serviciile sale 9,6%. Fiecare împrumut a ajutat o medie de 3 persoane, și o persoană a declarat că de împrumutul ei de 50€ au beneficiat 12 de persoane.
7. Organizația are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Da. Procedurile sunt postate în toate oficiile (punctele de lucru).
H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	<p>Scotcash funcționează pe baza unui plan de afaceri pe patru ani (2014-2018), care stabilește obiective provocatoare în jurul a patru teme strategice, pe care sunt stabilite obiective și indicatori cheie de performanță.</p> <p>Sustenabilitate: Reducerea dependenței de finanțarea din granturi. Diversificarea fluxurilor de venituri. Creșterea eficienței și a productivității. Furnizarea de produse la prețuri accesibile clienților, menținând în același timp costurile Scotcash la un nivel minim.</p> <p>Produse și servicii financiare: menite să îmbunătățească accesul și gama de produse financiare cheie disponibile pentru gospodării slab deservite. Scotcash trebuie să fie capabili să se auto-sustină, furnizând în același timp produse la prețuri accesibile. Diversificarea punctelor de acces pentru clienți(de exemplu, telefonic și online). Creșterea posibilităților de a alege între produsele financiare. Dezvoltarea de programe noi pentru a satisface nevoile indentificate. Furnizarea la un nivel ridicat de satisfacție clienților.</p> <p>Parteneriate și colaborare: Construirea și menținerea de parteneriate puternice, care vizează</p>

Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VĂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea Centru



UNCARSR
"Unitatea Națională a Centrelor de Asistență
Socială din Regiunea Centru"

	<p>îmbunătățirea și promovarea incluziunii financiare. Consolidarea parteneriatelor existente. Căutarea de noi parteneriate de încredere. Promovarea înțelegerii conceptului de finanțare comunitară în cadrul structurilor de servicii de asistență locale.</p> <p>Influența politică: Creșterea gradului de conștientizare asupra fenomenului de excluziune financiară și încercarea de a influența în bine acest fenomen. Susținerea de discuții pe teme precum excluziunea financiară și creditarea agresivă. Căutarea de sprijin la nivel de guvern local și național pentru inițiativele de incluziune financiară și comunicarea impactului lor social. Sprijinirea cercetării care vizează înțelegerea tendințelor economice, politice și sociale.</p>
<p>2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a organizației.</p>	<p>Serviciile oferite de Scotcash sunt menite să ajute persoanele cele mai defavorizate de serviciile financiare de masă, pentru a avea acces la credite accesibile, conturi bancare, conturi de economii și la consiliere financiară.</p> <p>În plus, Scotcash oferă ajutor în gestionarea costurilor combustibilului și, unde este necesar, oferă sprijin de urgență sub formă de pachete cu alimente.</p> <p>Scotcash este o Organizație Comunitară Financiară ce oferă credite persoanelor din Scoția și funcționează în paralel cu uniunile de credit, pentru a oferi acces la împrumuturi pe termen scurt și cu sume mici. Scotcash completează munca uniunilor de credit, prin faptul că le ajută clienții să își formeze un obicei din a face economii și să construiască o relație pe termen lung cu o uniune de credit, oferind-le în cele din urmă rezistență financiară și creditare durabilă.</p>
<p>3. Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității organizației? Vă rugăm descrieți pe scurt.</p>	<p>Scotcash implică clienții săi prin intermediul sondajelor anuale - concluziile acestora fiind folosite pentru a proiecta noi servicii.</p>



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013

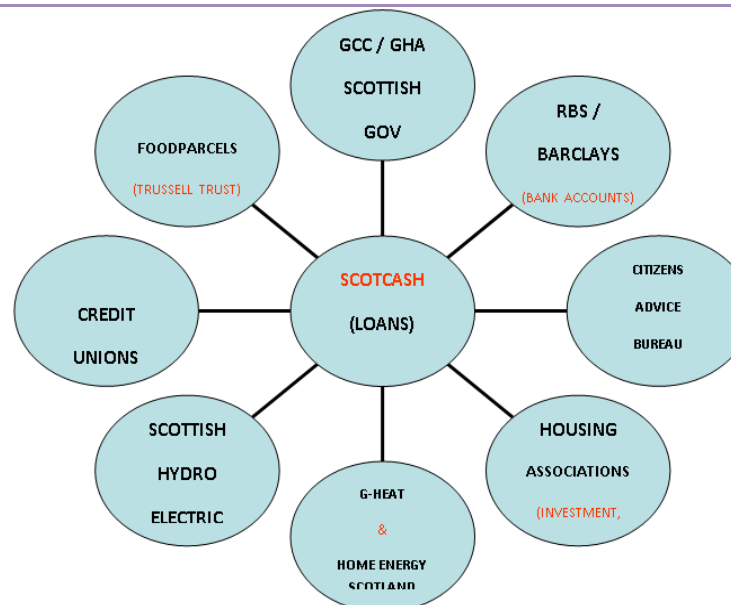


GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismului Intermediar Regional
POSDRU Regiunea Centru



UNCARSR
"Centrul Național de Cercetare și Dezvoltare în
Activitatea de Servicii și Activități
Comerciale"

4. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale organizației, dacă există.



Scotcash a primit statutul de "partener de încredere" cu RBS, ceea ce permite personalului Scotcash să accepte ID-ul necesar și adresa de verificare de la clienți, în scopul de a procesa deschiderea de conturi bancare de bază de tip RBS pentru cei care în prezent nu beneficiază de servicii bancare. Au de asemenea un parteneriat de succes cu Barclays, care poate deschide conturi bancare pe loc la sediul Scotcash din Merchant City, într-o zi desemnata anume, în fiecare săptămână.

Pentru a promova economiile către clienți, s-au stabilit relații între Scotcash și Uniunile de credit Glasgow, Scotwest și Drumchapel. Clienții sunt încurajați în mod activ să-și deschidă un cont de economii prin intermediul uneia din uniunile de credit, pentru a stabili o relație cu Uniunea de credit și astfel pentru a le oferi o altă opțiune pentru creditare la prețuri accesibile în viitor.

I. Resurse Umane

1. Resurse umane - personal

- Nr. de angajați (după gen, etnie, angajați vulnerabili)
- Nr. de voluntari (după tip, dacă este cazul)

În prezent, Scotcash are 20 de angajați: Directorul General și Director General Adjunct; Asistentul personal al Directorului Executiv; Asistentul Administrativ; Ofițerul de Finanțe și de Marketing; Coordonatorul de informare; 7 Consilieri pentru împrumut; 2 consilieri financiari; Ofiter pentru legatură cu comunitara și 4 administratori.



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI,
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE, ȘI
PERSONELOR VÂRSTNICE
Organismul Intermediar Regional
POSDRU Regiunea CentruUNCARSR
"Unitatea Națională a Caselor de Afirmare"
Asociație de Servicii Sociale

2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale organizației. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați? Vezi E7

3. Vă rugăm să descrieți politicile și practicile organizației pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există. Politicile de recrutare respectă standardele minime guvernamentale.

J. Măsurarea performanței:

1. Ce indicatori și proceduri folosește organizația pentru măsurarea performanței sociale și economice/de afaceri? Număr de anchete; Număr de împrumuturi și cât însumează; Sumele economisite pentru clienții (prin comparație cu principalii creditori de pe piață); Număr de conturi bancare de bază deschise de clienți; Număr de clienți ajutați la deschiderea unui cont de economii printr-o uniune de credit; Număr de clienți care au primit consiliere financiară și legată de datorii; Sumele generate în câștiguri financiare

2. Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai organizației

Indicatori	2012	2013	2014
a. Active (numeric)	1,866,062	1,873,317	1,746,082
b. Capital (numeric)	1,284,973	1,662,932	1,746,082
c. Cifra de afaceri	156,746	215,862	252,787
d. Excedent / Pierderi	116,830	377,959	83,150
e. Quantum total al împrumuturilor oferite (nedisponibil pe tipuri)	807,912	807,623	866,705
f. Valoarea medie a împrumuturilor	542	531	484
g. Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	1467	1522	1792
h. Costuri de operare (%)	375,921	414,619	591,957

Persoana de contact :

Sharon McPherson, Director executiv Scotcash

Email:

sharon.macpherson@fs.glasgow.gov.uk

Atașamente

1. Rapoarte anuale: <https://www.scotcash.net/media/33227/scotcash-annual-report-2013-14-finalcompressed.pdf>

2. Alte documente organizaționale sau de programare: <https://www.scotcash.net/media/33049/Scotcash-Business-Plan-2014-Final-Web-version.pdf>



Fundația pentru
Dezvoltarea
Societății
Civile