



УТВЕРЖДЕН
Решением единственного участника
ООО МФК «КарМани»
(Решение № 78/2024 от «27» апреля 2024 года)

ГODOVOЙ ОТЧЕТ

Общества с ограниченной ответственностью

Микрофинансовая компания «КарМани»

за 2023 год

**Генеральный директор
ООО МФК «КарМани»**



Е.Б.Яшина

Москва, 2024

СТРУКТУРА ГОДОВОГО ОТЧЕТА

| Наименование раздела | № страниц |
|--|-----------|
| 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ | 3 |
| 2. ПОЛОЖЕНИЕ КОМПАНИИ В ОТРАСЛИ | 3 |
| 3. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ | 5 |
| 4. ДОСТИЖЕНИЯ КОМПАНИИ | 12 |
| 5. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ | 12 |
| 6. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ РИСКА, СВЯЗАННЫХ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КОМПАНИИ | 14 |
| 7. СУЩЕСТВЕННЫЕ СОБЫТИЯ | 21 |
| 8. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ | 22 |
| 9. РАЗМЕР И СТРУКТУРА КАПИТАЛА ОБЩЕСТВА | 22 |
| 10. СВЕДЕНИЯ О ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ | 22 |
| 11. СВЕДЕНИЯ О КРЕДИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ | 23 |
| 12. СВЕДЕНИЯ О СОСТОЯНИИ ЧИСТЫХ АКТИВОВ | 23 |
| 13. СВЕДЕНИЯ О РАЗМЕРЕ РАСПРЕДЕЛЯЕМОЙ ПРИБЫЛИ КОМПАНИИ | 24 |
| 14. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ | 24 |
| 15. СВЕДЕНИЯ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГОДОВОГО ОТЧЕТА | 25 |
| 16. ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУСМОТРЕННАЯ УСТАВОМ ИЛИ ИНЫМ ВНУТРЕННИМ ДОКУМЕНТОМ | 25 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ИНФОРМАЦИЯ О КРУПНЫХ СДЕЛКАХ | 26 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ИНФОРМАЦИЯ О СДЕЛКАХ, В СОВЕРШЕНИИ КОТОРЫХ ИМЕЛАСЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ. | 27 |

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Полное фирменное наименование на русском языке: **Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани».**

Сокращенное фирменное наименование на русском языке: **ООО МФК «КарМани».**

Фирменное наименование на английском языке: **Microfinance Company «CarMoney» Limited Liability Company.**

Сокращенное фирменное наименование на английском языке: **MFC «CarMoney» LLC.**

ОГРН юридического лица: **1107746915781.**

Дата государственной регистрации (дата внесения записи о создании юридического лица в единый государственный реестр юридических лиц): **11.11.2010.**

Наименование регистрирующего органа, внесшего запись о создании юридического лица в единый государственный реестр юридических лиц: **Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве.**

Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН): **7730634468.**

Размер уставного капитала на дату утверждения годового отчета: **100 000 000,00 рублей (Сто миллионов рублей 00 копеек).**

Контактная информация

Место нахождения: **Российская Федерация, 119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1.**

Адрес для направления почтовой корреспонденции: **Российская Федерация, 119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1.**

Номер телефона, факса: **+7 (800) 600-93-93.**

Адрес электронной почты: **info@carmoney.ru.**

Сайт в сети Интернет: **https://carmoney.ru/.**

Адрес страницы в сети Интернет, на которой доступна информация, а также о размещенных и (или) размещаемых ценных бумагах: **http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=37028.**

Обособленные подразделения: **3.**

Дочерние и (или) зависимые организации: **отсутствуют.**

Филиалы и представительства: **отсутствуют.**

Специальные разрешения на деятельность: **Банк России внес сведения о юридическом лице Обществе с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани» в государственный реестр микрофинансовых организаций, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 2110177000471, дата внесения сведений в реестр микрофинансовых организаций 25 октября 2011 года.**

Членство в организациях и ассоциациях: **с 24.10.2013 года ООО МФК «КарМани» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие», СРО «Мир» (номер записи 15 в Едином реестре СРО в сфере финансового рынка Банка России), имеет Свидетельство, подтверждающее его регистрацию 24.10.2013 года за регистрационным № 77 000031 в реестре членов СРО «МиР».**

Фирменное наименование: **фирменное наименование «CarMoney» зарегистрировано как товарный знак (знак обслуживания) в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 03.02.2017 года со сроком действия до 29.12.2025 года, подтверждается Свидетельством на товарный знак (знак обслуживания) № 604372.**

2. ПОЛОЖЕНИЕ КОМПАНИИ В ОТРАСЛИ

Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани» (далее также – Общество, Компания, финтех-сервис CarMoney), ведет свою деятельность с 11.11.2010 года.

Центральным банком Российской Федерации 25.10.2011 Общество внесено в Реестр микрофинансовых организаций.

Компания является технологичным сервисом по выдаче займов под залог авто, при котором транспортное средство остается в собственности и пользовании своего владельца. Динамичные темпы роста бизнеса сохраняются за счет предоставления уникальных услуг в рамках своего сегмента с растущей базой лояльных клиентов.

Бизнес-модель залогового финансирования характеризуется наименьшим уровнем кредитного риска по сравнению с другими микрофинансовыми институтами, не использующими залоговую бизнес-модель. Для Компании средний показатель цены авто в залоге превышает среднюю величину выданного займа более чем в 2,1 раза. При этом стоимость автомобилей растет. Наличие обеспечения формирует кризисо-устойчивую модель бизнеса Компании: платежная дисциплина клиентов остается на одном уровне в периоды стабильности и в периоды кризиса, тогда как платежное поведение клиентов банков и других микрофинансовых организаций в периоды негативных макроэкономических событий существенно меняется в сторону ухудшения.

Высокая операционная эффективность достигается Эмитентом за счет собственных ИТ-разработок: уникальных модулей маркетинга, систем управления рисками, технологий взыскания, мобильного приложения. Интегрированная система технологий позволяет быстро и качественно обрабатывать информацию и эффективно работать с клиентом на каждом этапе.

Для заемщиков это в первую очередь выражается в высоком качестве сервиса, что стимулирует возвращаться за повторными займами: доля повторных займов составляет 40% от общего количества по итогам 2023 года. Весь клиентский путь сопровождается полностью автоматизированными сервисами: подача заявки и получение одобрения онлайн, сервис верификации залога через мобильное приложение (уникальная разработка Компании). На текущий момент около 88% всех займов Компании выдается онлайн, что свидетельствует о высокой технологичности сервиса.

КарМани занимает лидирующие позиции на рынке займов под залог автомобиля по портфелю. Портфель займов на 30.12.2023 составлял 4,9 млрд. рублей.

География сервиса - 72 региона.

Клиентская база составляет 90 тыс.

Индекс потребительской лояльности (NPS) - 91%

Акционерным обществом "Рейтинговое Агентство "Эксперт РА" 26.10.2023 повысило кредитный рейтинг до уровня ruBB с позитивным прогнозом. Позитивный прогноз по рейтингу обусловлен ожиданиями агентства по наращиванию бизнеса компании и повышению его рентабельности при сохранении умеренной утилизации капитального буфера. Проведенное в июле текущего года размещение акций материнской компании ПАО «СмартТехГрупп» на Московской Бирже позволило докапитализировать Компанию на 750 млн руб. и повысить норматив достаточности собственных средств НМФК1 до 17,8% (на 01.08.2023).

Компания и его бренд CarMoney неоднократно включалось Акционерным обществом «Рейтинговое Агентство «Эксперт РА» в рэнкинг МФО.

По результатам исследования Акционерного общества «Рейтинговое Агентство «Эксперт РА» Общество и его бренд CarMoney по итогам 2023 года заняло 8 место по размеру «рабочего» портфеля. CarMoney исторически является лидером в сегменте автозаймов, занимая 57% данного сегмента по размеру портфеля.

Основными конкурентами Компании, имеющими подобный продукт, являются: МФК КэшДрайв (входит в группы Экспо Банка), МКК «Онлайнер», МКК «Центрофинанс Групп».

В 2023 году портфель займов Компании увеличился более чем на 10% и достиг 4,869 млрд. руб. Объем выдач вырос на 22,2% и превысил 3,7 млрд руб., что стало рекордным показателем за последние четыре года.

По состоянию на 31.12.2023 капитал Компании составляет 3 697 млн руб., что 1,7 раза больше показателя 2022 года, по результатам которого капитал составлял 2 140 млн руб. При этом привлеченные средства снизились на 15,3% до 2 336 млн руб., что привело к улучшению

структуры фондирования: увеличение доли собственных средств в структуре пассивов отражает повышение финансовой устойчивости Компании и способствует снижению стоимости фондирования.

Показатель ROE за 2023 г. составил 22,2% (в 2022 году - 19,8%), что указывает на высокую эффективность бизнеса при обеспеченном портфеле ПТС-займов на 215% залогом.

3. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

Основным видом деятельности Компании является: предоставление займов и прочих видов кредита (код ОКВЭД 64.92.).

Дополнительными видами экономической деятельности являются:

- деятельность по предоставлению потребительского кредита (код ОКВЭД 64.92.1.);
- деятельность микрофинансовая (код ОКВЭД 64.92.7);
- деятельность по предоставлению консультационных услуг по вопросам финансового посредничества (код ОКВЭД 66.19.4.);
- консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления (код ОКВЭД 70.22.).

В соответствии с учредительными документами Общества основным направлением уставной деятельности является микрофинансирование (выдача микрозаймов).

Направления деятельности Компании

Текущее положение компании на рынке – лидер в сегменте автозаймов.

По данным Спарк на 31.12.2023 года Компания является лидером рынка по портфелю залоговых займов.

Компания присутствует в 72 регионах, общая клиентская база – более 90 тысячи человек, индекс потребительской лояльности – 91%.

Капитал Компании на начало 2024 года составляет 3.7млрд рублей, чистая прибыль по итогам года – 648 млн рублей.

Портфель займов на конец 2023 года составляет более 4.9 млрд рублей, в течение года были выданы займы на сумму 3.7 млрд рублей.

Компания использует собственные IT решения, 88 процентов займов оформляются онлайн, оформление заявки и получение займа занимает 23 минуты.

Компания предлагает клиентам заем под залог автомобиля и займы без обеспечения, в том числе «займ до зарплаты».

В 2023 году Компания продолжала проекты по автоматизации и роботизации процессов урегулирования просроченной задолженности, оптимизации клиентского пути с учетом лучших практик рынка и рекомендаций регуляторов.

Комиссионные продукты

В 2023 года Компания полностью обновила техническую часть комиссионных продуктов линейки Премиум, влияющих на процентную ставку. В частности, была изменена стратегия предложения продуктов Премиум в мобильном приложении (МП), улучшающая конверсию продаж.

В конце 2023 года были подготовлены к запуску несколько нестраховых комиссионных продуктов, в том числе продуктовую линейку компании пополнил востребованный у владельцев автосервис оспаривания автоштрафов “Автоспор”. Провайдером новых услуг выступило ООО “Национальная юридическая служба”.

В портфель комиссионных продуктов входят следующие страховые продукты и нестраховые услуги:

1. Каско Премиум
2. Страхование жизни и здоровья Премиум

3. пакет услуг Спокойная жизнь Премиум (Страхование квартиры, страховой продукт Защита от потери работы, Телемедицина)
4. Помощь при поломке авто 2.0
5. Защита здоровья (телемедицина)
6. Фарма Помощь (компенсация затрат на покупку лекарств)
7. Помощь бизнесу (юридические консультации для бизнеса)
8. Автоспор (сервис оспаривания автоштрафов)

Операционная деятельность

Одним из основных аспектов работы является повышение качества обслуживания клиентов. Компания в процессе осуществления хозяйственной деятельности выполняет все требования, замечания и рекомендации регуляторов.

В 2023 году Компания продолжила концентрировать свои усилия на повышении клиентоцентричности. Ежемесячно проводился мониторинг стандартов обслуживания клиентов и оценка уровня удовлетворенности сервисом.

В целях своевременной обработки обращений клиентов Компания на регулярной основе выполняет следующие мероприятия:

- ежедневный контроль – при отправке ответов на обращения клиентов производится проверка полноты и качества ответов, срока направления ответов;
- еженедельный превентивный контроль со стороны Отдела контроля качества согласно внутренним нормативным документам Общества;
- обучение и повышение квалификации работников на периодической основе согласно внутренним нормативным документам Общества;
- учет в работе с обращениями клиентов, включающий в себя подведение итогов работы по сравнению с аналогичным предшествующим периодом в целях анализа текущей деятельности по вопросу своевременного рассмотрения поступающих обращений клиентов;
- анализ законности требований клиентов, содержащихся в обращениях;
- оперативное реагирование при выявлении проблем, дефектов, ошибок в работе при рассмотрении обращений клиентов;
- размещение на официальном сайте Общества <https://carmoney.ru/> полной информации.

В целях повышения контроля качества при рассмотрении обращений клиентов Компания уделяет большое внимание контролю качества обслуживания и удовлетворенности клиентов, обратившихся в Общество (CSI/ CSE), где:

1) CSI — индекс удовлетворенности клиентов. Ключевой вопрос диагностики: «Насколько Вы удовлетворены качеством работы в части обработки обращения». Оценка осуществляется по 5-балльной шкале, где 1 — полностью не удовлетворён, а 5 — полностью удовлетворен. В случае если клиент выбирает оценку от 1 до 3 работник Общества уточняет что именно не понравилось клиенту в обслуживании. Мероприятия, проведенные по повышению удовлетворённости качеством работы в части обработки обращения, позволили увеличить показатель CSI с 84,81% (2022г.) до 91,08% (2023г.).

2) CES – легкость и удобство подачи жалобы/претензии. Ключевой вопрос диагностики: «Насколько легко вам было оформить обращение». Оценка осуществляется по 5-балльной шкале, где 1 — очень легко, а 5 — очень сложно. Если клиент выбирает оценку 4 или 5, работник Общества уточняет что именно вызвало сложность. При получении оценки ниже 4 по опросу CSI и выше оценки 3 по опросу CES, каждый кейс направляется на дополнительную проверку. По итогам проверки клиенту предоставляется обратная связь. Мероприятия, проведенные по улучшению клиентского пути, позволили увеличить показатель CES с 83,18% (2022г.) до 90,01% (2023г.). Проанализировав полученные по итогам проведенных опросов CSI и CES результаты, Компанией были реализованы следующие активности:

- возможность получения клиентом смс-уведомления о факте принятия обращения в работу с предположительным сроком предоставления ответа (но в любом случае с учетом сроков, установленных регламентирующими законами или подзаконными актами);

- дополнительное взаимодействие с клиентом после отправки ответа, если требуются разъяснения;

- запущен опрос NPS (индекс потребительской лояльности);

- Проведенные и реализованные мероприятия позволили повысить удовлетворенность клиентов и снизить количество обращений, в том числе повторных, а также увеличить положительные отзывы клиентов в отношении Общества и работников;

- запущен проект "Персональный менеджер для клиента", для клиентов, которым не удалось предоставить обратную связь на обращение в рамках звонка (недозвоны). (в рамках электронной переписки клиенту направляется ответ на обращение и текст "Если остались вопросы по вашему обращению, позвоните персональному менеджеру").

Дополнительно Общество провело внутренний анализ направленных в адрес Компании запросов и с целью улучшения клиентского пути реализовали возможность получения в МП/ЛКК сведений о взаиморасчетах и движении денежных средств.

ИТ-деятельность

Компанией в 2023 году были реализованы задачи и проекты в следующих направлениях:

1) Антифрод и коллекшн:

- Запуск сервиса робот-юрист для автоматизации мониторинга и подачи заявлений;
- Более глубокая интеграция со СМЭВ - подключены новые виды сведений;
- Автоматическое распознавание данных с документов;
- Автоматизация антифрод проверок Кобальт;
- Внедрение более гибкого управления и автоматического распределения заявок согласно приоритетам;
- Защита от злоупотребления вызовами Web API;
- Интеграция со скоринговыми сервисами для более качественного выявления фрода.

2) Новые продукты и сервисы:

- Запуск нового беззалогового продукта PDL;
- Запуск ЛКК для продукта "Все ПРО100";
- Возможность выдачи повторных займов в момент погашения;
- Добавление более гибких возможностей проведения ПДП в зависимости от срока жизни займа;
- Возможность повторной выдачи беззалоговых займов клиентам.

3) А также:

- Новый процесс получения согласий на кредитный отчет БКИ;
- Разработка нового ежеквартального отчета для Банка России;
- Плановое обновление форматов НБКИ.

Мобильное приложение

Компания в 2023 году активно развивало свое Мобильное приложение. Объем выдач через мобильное приложение в 2023 году составил 2 675,6 млн. что на 15% больше, чем за 2022 год).

Так, в мобильном приложении Компании в 2023 году:

- добавлена возможность оформления нового типа краткосрочных займов;
- упрощен клиентский путь за счет оптимизации анкеты;
- произведены доработки для соответствия требованиям регуляторов;

- оптимизированы действующие процессы;
- увеличена производительность и скорость загрузки данных.

Признание компании. Оценка результатов работы. Награды.

ООО МФК «КарМани» — это прежде всего команда.

Мы стремимся к технологическим инновациям и развиваем дух предпринимательства, создавая рабочую среду, где каждый чувствует себя включенным и ценным. Наш подход к управлению персоналом и развитию бренда работодателя поддерживается культурой заботы, признания и благодарности.

В 2020 году наша компания успешно перешла на гибридный формат работы и значительно расширила свое присутствие с 2 до 45 регионов. Следующим шагом стала автоматизация процесса адаптации новых сотрудников и интеграция корпоративных ритуалов в онлайн. Мы смогли структурировать взаимодействие между руководителями и новичками, внедрили элементы геймификации в трек знакомства с компанией и командой, а также можем оцифровывать прогресс новых сотрудников и оперативно получать обратную связь.

Эти изменения не только способствуют более дисциплинированному подходу к процессам адаптации, а также привели к существенному снижению текучести кадров на 3,4% по сравнению с предыдущим периодом в 2022 году.

Кроме того, мы синхронизировали и стандартизировали операционные ритмы работы наших команд. Создание единой экосистемы коммуникаций с централизацией контента в корпоративном мессенджере позволило нам разграничить профессиональное и личное пространство сотрудников, увеличив скорость коммуникаций в пять раз.

Улучшая путь удержания и привлечения талантов: наш подход к рекрутингу.

Мы придаем большое значение привлечению лучших талантов и строим для них комфортные условия работы, улучшая процедуру отбора и делая наши вакансии более привлекательными. Путем анализа взаимодействия кандидатов с компанией на всех этапах мы оптимизируем процесс найма.

Развитие бренда работодателя позволяет нам привлекать и удерживать ключевых сотрудников, что является критически важным в современной конкурентной среде.

Мы гордимся своей командой и считаем, что любые успехи компании - это результат нашей слаженной работы. Создание благоприятной среды для каждого сотрудника, где он может расти и развиваться профессионально, является нашим приоритетом.

Благодаря ежегодным опросам сотрудников мы выявляем ключевые преимущества работы в нашей компании, формируем уникальное предложение для сотрудников (EVP) и внедряем инструменты для его продвижения. Это не только привлекает новых сотрудников, но и способствует удержанию действующих.

Наша новая брендированная страница на сайте hh.ru информативно отражает наши ценности, достижения и предлагаемые возможности. Это помогает кандидатам узнать нас лучше и принять решение о желании присоединиться к нашей команде.

Мы также сняли корпоративный ролик, который отражает уникальность культурного кода и культуры, ценность каждого в команде. Это помогает укрепить доверие и создать теплые отношения внутри коллектива.

Участие в рейтингах работодателей улучшает нашу привлекательность на рынке и позволяет нам продемонстрировать прозрачность и достижения. в 20223 году наша компания второй раз вошла в ТОП-100 лучших работодателей России по версии hh.ru и в рейтинг РБК.

Развитие культуры обратной связи и работа с площадками отзывов помогают потенциальным кандидатам ознакомиться с атмосферой в нашей компании. редняя оценка на отзывах сотрудников составляет 4,7 из 5.

В результате работы по развитию бренда работодателя мы достигли значительного улучшения показателей:

- Просмотры вакансий увеличились на 12-15%.

- Конверсия в отклики выросла на 14%.
- Качество кандидатов улучшилось на 57%.

Эффективность закрытия вакансий напрямую влияет на достижение ключевых бизнес-целей. Понимая это, мы активно совершенствуем инструменты подбора персонала, чтобы сделать процесс наиболее эффективным.

В качестве одного из шагов на пути к повышению эффективности, в 2023 г мы внедрили CRM систему Хантфлоу и интегрировали ее с нашим корпоративным порталом. Это обеспечивает единый поток заявок на подбор персонала, упрощая и автоматизируя процесс рекрутмента на всех этапах. Хантфлоу помогает нам эффективнее планировать и анализировать процессы подбора, что ведет к более быстрому закрытию вакансий и улучшению взаимодействия между командой подбора и заказчиками.

В результате применения нового инструмента, мы смогли сократить время на подбор кандидатов в среднем на 10% и увеличить объем обработки кандидатов на 24%. Это подтверждает, что мы на правильном пути к созданию максимально комфортной и прозрачной системы подбора персонала.

Наша цель – сделать компанию истинным магнитом для талантов. Привлечение более 60% команды из системообразующих компаний свидетельствует о нашей привлекательности на рынке труда и способности привлекать высококвалифицированных специалистов. Мы стремимся не только привлекать лучшие таланты, но и создавать условия, в которых каждый сотрудник сможет раскрыть свой потенциал на полную катушку.

Непрерывное улучшение и развитие наших команд достигается через работу нашей внутренней реферальной программы. Это не только укрепляет наш коллектив за счет привлечения высококлассных профессионалов из круга друзей наших сотрудников, но и демонстрирует высокий уровень доверия и удовлетворенности в нашей команде. С момента запуска программы, 25% команды присоединились к нам по рекомендации, в том числе 36 человек в 2023 году.

Чтобы оптимизировать процессы кадрового сопровождения и увеличить эффективность работы внутренних процессов, мы стартовали переход на КЭДО в 2023 году. Ожидается, что к 2024 году 5 ключевых сервисов будут полностью интегрированы в систему и автоматизированы. Это позволит нам сократить время на кадровые процессы и сосредоточиться на операционных задачах, поддерживая наш быстрый рост и развитие.

Развитие и рост наших сотрудников

Мы считаем важным, чтобы каждый сотрудник не только способствовал успеху организации, но также находил возможности для личного и профессионального роста. Мы осознаем, что истинное развитие происходит на стыке корпоративных интересов и индивидуальных стремлений.

Мы разработали инновационную систему обучения для наших сотрудников, работающих с клиентами. Она построена на основе приобретения навыков определение типа личности клиента и управление их ожиданиями.

Мы усиливаем качество взаимодействий, фокусируясь на развитии эмпатии, и применяем геймификацию в процессе обучения, что включает начисление баллов и участие в образовательных марафонах.

Мы поддерживаем культуру саморазвития и создали электронную библиотеку, которая содержит более 200 изданий, обеспечивающих богатый выбор материалов для самообразования (от саморазвития и психологии до бизнес-направлений).

Все наши курсы профессионального развития, обучающие треки и программы по повышению личной эффективности собраны на современной платформе системы дистанционного обучения (СДО). В 2023 году было запущено 5 курсов, которые получили оценку 4.8, подтверждая высокое качество и актуальность предложенных материалов.

Фокусами 2023 стали:

- развитие хард/софт скиллс у сотрудников
- продвижение и развитие диджитал обучения
- performance менеджмент

В 2023 году реализованы проекты:

- Обратная связь Feedback 360: разработаны электронные курсы о проекте, проведен опрос и мастер классы, внедрена практика развития через формирование индивидуальных планов развития с библиотекой инструментов. Система Feedback 360 позволила нам сформировать более 15 индивидуальных планов развития (ИПР) в 2023 г, значительно улучшив эффективность управления на основе всесторонней обратной связи.
- Управленческий цикл: прокачали навыки работы с командами у менеджеров
- Развитие навыков продаж: провели серию внутреннего оффлайн и онлайн обучения
- UniversITy: запустили профессиональное обучение ИТ-специалистов
- Экспертиза в РО (product owner): обучение и развитие внутренних экспертов
- E-learning: разработали электронные курсы по софт и хард скиллам
- Забота о ментальном здоровье: сформировали базу инструментов саморегуляции

Интересная статистика:

- карьерный рост за 2023 год 13,8%
- число сотрудников, прошедших электронные курсы в СДО 68% vs 41% 2022
- VOE (Voice of the Employee) по электронным курсам - 4,6% из 5
- NPS по электронным курсам - 86%

Мы верим, что инвестиции в развитие наших сотрудников являются ключом к созданию мощного и конкурентоспособного бизнеса, где каждый член команды чувствует себя ценным и мотивированным на постоянный рост.

Гармония заботы и развития: наш подход к сотрудникам и обществу

В нашей команде мы стремимся к созданию среды, где ментальное и физическое благополучие каждого сотрудника стоит на первом месте. Мы разработали обширную библиотеку инструментов саморегуляции, содержащую более 100 лайфхаков, направленных на поддержку благополучия команды.

Мы знаем, что общие интересы сближают людей, поэтому активно развиваем сообщества по интересам и предлагаем участие в различных программах и проектах, которые помогают команде оставаться в тонусе как физически, так и эмоционально.

Волонтерская деятельность является неотъемлемой частью нашей корпоративной культуры. Гордимся тем, что у нас действуют четыре направления волонтерства. Благодаря этому, подшефный детский дом-интернат получает регулярную поддержку, а в июне 2023 года мы организовали поход в кинотеатр для детей из малообеспеченных семей, что стало для них незабываемым событием.

Совместная работа над социальными проектами помогает сотрудникам устанавливать более тесные и дружественные связи, понимать друг друга лучше и учиться эффективным коммуникациям. Вместе делая добро, учимся разрешать разногласия в духе сотрудничества и гармонии, а не конкуренции и конфликта.

Наши мероприятия несут в себе глубокую ценность и направлены на развитие таких мягких навыков, как эмпатия и командное взаимодействие, а также способствуют реализации лидерских качеств, организаторскому потенциалу и личностному росту участников.

Мы делимся нашим опытом и экспертизой. Активно участвуем в отраслевых мероприятиях (с более чем 70 выступлениями за 2023 год) и конкурсах (с более чем 47 признаниями и 16 наградами, в том числе 10 за 2023 год) не только способствуют профессиональному и личностному росту наших сотрудников, но и укрепляем наше положение как ведущего работодателя в отрасли. Мы гордимся, что с 2019 года, вот уже более

20 наших сотрудников взяли на себя ответственность представлять наши проекты на конкурсах перед независимым жюри, развивая лидерские качества и профессиональные компетенции.

Эти активности не только укрепляют нашу корпоративную культуру и способствуют личному росту, но также позитивно влияют на имидж компании как привлекательного и ответственного работодателя.

Развитие культуры признания и благодарности в CarMoney

Мы убеждены, что забота, признание и благодарность — не просто слова. Это эффективные инструменты управления, призванные не только закрепить определенное поведение и отношение сотрудников к ценностям нашей организации, но и вдохновить их на новые достижения. Наша культура построена на осознании того, что систематическое и структурированное признание заслуг способствует созданию особой атмосферы взаимоуважения и поддержки.

Задачи, которые мы поставили:

- Мотивация на результативность: Побуждать наших сотрудников к высокой результативности и сверхдостижениям.
- Привлечение и сохранение талантов: Удерживать в нашей команде лучших специалистов и привлекать новые таланты в компанию.
- Действия в интересах компании: Развивать у сотрудников идею о важности их вклада в общий успех CarMoney.

Философия нашей культуры:

Наш подход к культуре признания и благодарности — это целостная система проектов и программ, которая охватывает каждого члена команды. Мы стремимся адаптировать наши методы мотивации к уникальным предпочтениям каждого сотрудника, тем самым выражая нашу искреннюю благодарность за их труд и посвящение.

Популяризация и продвижение культуры признания:

Мы убеждены, что развитие культуры признания — это ключ к формированию ценностно-ориентированной корпоративной экосистемы. Поэтому активно внедряем эту философию в различные аспекты работы нашей команды, сочетая её с многочисленными инициативами по развитию сотрудников.

Забота о команде:

Мы достигаем успехов благодаря нашим сотрудникам, поэтому забота о них — наш главный приоритет. Мы предлагаем обширный пакет льгот и бенефитов, включая ДМС с возможностью стоматологического лечения, доступ к врачу прямо в офисе, страхование от несчастных случаев, а также корпоративные скидки.

Превращаем вдохновение в действие: инновационные подходы к управлению персоналом в CarMoney

Центром внимания всегда были наши сотрудники. Стойкое убеждение в ценности каждого члена команды вдохновило нас на принятие комплексного подхода к управлению персоналом, основанного на глубинном исследовании их опыта работы и взаимодействия с нашим продуктом или сервисом, а также их голос (VOE). Через многочисленные методы исследования, включая CJM и eNPS, мы внимательно анализируем каждый этап пути наших сотрудников, чтобы улучшить их впечатления работы в компании.

Культура обратной связи

Мы признаем важность сопричастности каждого сотрудника к процессам компании. Развивая культуру открытой и честной обратной связи, мы предлагаем более 10 различных методов выражения мнений и предложений. Наши корпоративные "связисты" делятся своими идеями как открыто, так и анонимно, способствуя тем самым развитию позитивного рабочего пространства.

Проект "Smart Power"

2023 год открыл для нас новые возможности вовлекать и мотивировать наших сотрудников. С запуском проекта "Smart Power", в котором принимают участие более 50 лидеров мнений в трех стримах, мы установили новые стандарты совместного творчества и инноваций.

Результаты нашего развития

Все наши усилия направлены не только на рост продуктивности, который в 2023 году составил + 10% по сравнению с предыдущим годом, но и на развитие карьеры наших сотрудников, 13,8% , получили продвижение в этом году.

Мы гордимся каждым шагом нашего совместного пути. Вместе мы растем, развиваемся и строим стабильное будущее нашего бизнеса.

4. ДОСТИЖЕНИЯ КОМПАНИИ

РЕЙТИНГ HEADHUNTER 2023

ТОП-100 работодателей

74 место из 479 финалистов.

ХРУСТАЛЬНАЯ ГАРНИТУРА 2023

Финалист

Проект «Активация клиенто-центричной синергии CarMoney»

Финалист

Проект «Команда заботы о клиентах CarMoney»

ХРУСТАЛЬНАЯ ПИРАМИДА

HR AWARD

Победитель 2023

Номинация «Лучший проект в области мотивации персонала»

5. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ

Стратегия развития Компании предполагает укрепление лидерской позиции в залоговом сегменте рынка, расширение продуктовой линейки и повышение операционной эффективности бизнеса.

Единая стратегия масштабирования: привлечение финансирования для кратного увеличения объема выдач без существенного увеличения операционных расходов. Кратный рост доли рынка в сегменте автозаймов за счет использования нереализованного потенциала рынка.

В конце 2023 года компанией опубликованы ключевые векторы стратегического развития на 2024-2026 год (<https://smarttechgroup.pro/documents/investoram/strategicheskkiye-vektory-razvitiya2024-2026-20.11.2023-060327.pdf>), которые дают общее понимание, куда движется бизнес Компании. В частности, мы стремимся к тому, чтобы годовая чистая прибыль CarMoney к обозначенному сроку достигла 2 млрд рублей, число клиентов накопленным итогом – превысило 1 млн заемщиков, а капитализация составила 20 млрд рублей.

Новая стратегия финтех-сервиса CarMoney будет представлена на утверждение совета директоров в середине 2024 года.

Продуктовая стратегия

- укрепление лидерской позиции в залоговом сегменте рынка;
- постепенное снижение ставки займа для выхода в новый клиентский сегмент;
- создание и развитие технологического продукта для сотрудничества с банками;
- повышение операционной эффективности бизнеса за счет монетизации клиентского потока путем запуска беззалоговых продуктов и внедрении инновационной технологии smart collections;
- добавление в линейку продуктов новых услуг/сервисов партнеров CarMoney для автомобилистов;
- упрощение CJM за счет технологических решений.

Маркетинговая стратегия

- рост медийных активностей;
- рост узнаваемости бренда;
- усиление партнерства с финансовыми маркетплейсами;
- повышение эффективности воронки продаж за счёт технологических решений;
- развитие партнерских проектов с телеком-операторами: рекламное продвижение через сотовых операторов;
- развитие партнерских проектов с банками. В частности, проектов по монетизации отказного трафика по модели win-win для всех сторон сделки: CarMoney – клиент, банку – комиссия, заемщику – средства.

ИТ-стратегия

- развитие и приобретение инновационных технологических решений в части продаж, скоринга, обслуживания, процессов взыскания и иных финансовых сервисов;
- обеспечение информационной безопасности, непрерывности, отказоустойчивости и операционной эффективности функционирования бизнеса;
- поддержание лидерских позиций в создании уникального клиентского опыта на всем жизненном цикле продуктов Компании;
- расширение продуктовой линейки компании для диверсификации предлагаемых клиентам услуг;
- постоянная автоматизация, оптимизация и роботизация процессов Компании;
- в средне и долгосрочной перспективе – предоставление технологических сервисов компании другим финансовым организациям по SAAS модели;
- развитие и приобретение инновационных технологических решений, в том числе в части замещения иностранных сервисов, прекративших работу в России;
- укрепление технологической команды под стратегические задачи и рекрутинг специалистов с опытом работы в ведущих технологических и финансовых организациях за счет привлекательных условий, следования ценностям и миссии компании и безупречной репутации работодателя в своем сегменте.

Фундаментом для построения доверительных отношений с партнерами Компании, так и с клиентами, являются честность и прозрачность в коммуникациях со стороны команды бизнеса, открытость финансовой отчетности, а также безопасность и доступность сервисов CarMoney, простота использования.

Конкурентные преимущества:

- **Абсолютное лидерство в сегменте автозаймов.** Компания является лидером в своем сегменте с темпами роста, опережающими рост рынка.
- **Существенная емкость рынка.** Растущий рынок, емкость которого еще не заполнена игроками.

- **Эффективная бизнес-модель.** Высокие показатели доходности юнит-экономики существенно повышают прибыльность компании при масштабировании и росте портфеля.
- **Собственная ИТ-платформа.** Является залогом эффективности, стабильности бизнеса. Позволяет масштабироваться без существенных капитальных затрат.
- **Динамичный рост бизнеса.** Бизнес стабильно растет на протяжении последних лет, показывая устойчивость бизнес-модели и выбранной стратегии.
- **7 лет присутствия на МОЕХ.** Шесть выпусков облигаций с 2017 года, а также ЦФА. Отработанные механизмы взаимодействия с инвестиционным сообществом. Сформированные комитеты, органы корпоративного управления и предоставления отчетности и информации.
- **Команда с более чем 10-летним опытом.** Менеджмент компании имеет опыт работы в крупнейших Российских и международных финансовых и ИТ компаниях.
- **Имеет кредитный рейтинг ruBB** от «Эксперт РА» с позитивным прогнозом (2023г.).
- **Входит в ТОП-10 IR-рейтинга** российских эмитентов от Smart-Lab.ru (2023г.).

6. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ РИСКА, СВЯЗАННЫХ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КОМПАНИИ

В Компании внедрена Система управления рисками, связанная с осуществляемой ею деятельностью по оказанию финансовых услуг, в соответствии с требованиями федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Базового стандарта по управлению рисками микрофинансовых организаций и внутренних документов Компании. Политика управления рисками Компании направлена на минимизацию рисков, возникающих в процессе деятельности Компании, в целях повышения эффективности его деятельности, а также безусловного обеспечения обязательств Компании перед клиентами, кредиторами, контролирующими органами и участниками.

Достижение целей политики управления рисками Компании обеспечивается за счет применения комплексных подходов к идентификации, оценке и управлению рисками, разработанными в соответствии с регуляторными требованиями Банка России и лучшими рыночными практиками. Политика управления рисками регулярно актуализируется с целью соответствия бизнес-стратегии Общества и факторам внешней среды.

Управление рисками осуществляется по всем основным видам деятельности, на всех уровнях управления ООО МФК «КарМани».

6.1 Отраслевые риски

Все риски, возникающие при осуществлении деятельности Компании на внутреннем рынке, характерны для большинства микрофинансовых организаций, работающих на территории Российской Федерации. Среди наиболее значимых изменений в микрофинансовой отрасли, которые могут негативно сказаться на деятельности Компании, можно выделить следующие:

- изменение законодательства в области микрофинансовой деятельности и/или микрофинансовых организаций;
- рост процентных ставок на финансовых рынках и рынках капитала;
- политическая и экономическая нестабильность как факторы, влияющие на потребительский спрос;
- резкое ухудшение финансового положения заемщиков вследствие высокой инфляции и экономических кризисов;
- изменение конкурентной среды.

Компания на регулярной основе осуществляет мониторинг указанных рисков и при выявлении факторов риска незамедлительно осуществляет подготовку и реализацию необходимых мероприятий для их минимизации.

На внешнем рынке: Компания осуществляет свою деятельность на территории Российской Федерации, в связи с чем отраслевые риски внешних рынков не оказывают существенное влияние на деятельность Компании.

6.2 Страновые и региональные риски

Страновой риск: Вследствие продолжающегося санкционного воздействия и оттока капитала остаются актуальными риски инфляции и увеличения стоимости жизни.

Региональные риски: Головной офис Компании расположен на территории г. Москвы - экономического и политического центра Российской Федерации.

С учетом диверсифицированности портфеля займов, влияние особенностей экономической и политической ситуации в остальных регионах присутствия на деятельность Компании является незначительным.

6.3. Финансовые риски

Основная деятельность Компании связана с выполнением операций по размещению и привлечению денежных средств, в том числе от физических лиц.

В этой связи существенное значение и влияние на финансовый результат Компании имеют финансовые риски, выражающиеся в неблагоприятных изменениях структуры активов и пассивов и вероятном недополучении прибыли.

Среди финансовых рисков, имеющих наиболее высокое значение и вероятность возникновения, Компании выделяет кредитный риск, как риск присущий операциям по размещению денежных средств. Одним из основных инструментов управления кредитным риском остается ужесточение кредитной политики, гибкость скоринговой модели, своевременное и проактивное внесение изменений в стратегию принятия решений.

6.3.1 Кредитный риск

Кредитный риск - риск возникновения у организации убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения заемщиком или иным контрагентом договорных обязательств перед организацией.

Система управления кредитным риском предусматривает организацию комплекса мероприятий по контролю и минимизации кредитного риска, направленных на выявление, измерение и ограничение кредитного риска, а также принятие мер по поддержанию риска на уровне, не угрожающем интересам кредиторов и участников организации.

Для управления уровнем кредитного риска Компании использует следующие инструменты:

- 1) определение аппетита к риску, разработка метрик риск-аппетита и контроль их фактических значений;
- 2) установление лимитов (на продукт, на категории заемщиков и т.д.) и контроль их выполнения;
- 3) андеррайтинг новых сделок;
- 4) оценка и ранжирование риска с использованием скоринговых моделей;
- 5) оценка уровня ожидаемых потерь по займам в соответствии со стандартами МСФО;
- 6) проведение портфельного анализа как в целом по портфелю займов, так и по отдельному поколению выдачи и/или продукту;
- 7) проведение стресс-тестирования для моделирования уровня потерь в условиях реализации кризисных макроэкономических явлений;
- 8) управление портфелем проблемной задолженности, реализация мероприятий по урегулированию проблемной задолженности;
- 9) превентивные меры по предотвращению появления просроченной и проблемной задолженности с помощью улучшения сервисов и качества обслуживания клиентов, а также сопровождение клиента в течение срока жизни займа (смс-информирование, расширение используемых способов погашения займа и т.д.).

10) ограничение доли высокорискованных займов в общем объеме выдач за счет мониторинга Макропруденциальных лимитов (МПЛ).

6.3.2 Риск ликвидности

Риск ликвидности - риск неспособности организации финансировать свою деятельность, то есть обеспечивать рост активов и выполнять обязательства по мере наступления сроков их исполнения без понесения убытков в размере, угрожающем финансовой устойчивости организации. Управление риском ликвидности Компании осуществляется через проведение анализа разрывов в операциях с активами и пассивами по срокам исполнения, поддержание определенного уровня ликвидных активов, необходимого для своевременного погашения обязательств, определение лимитов на конкретные операционные действия, обеспечение оперативного доступа к различным источникам финансирования и создание планов на случай возникновения возможных проблем с финансированием, построение на ежедневной основе отчета по ликвидности с целью прогнозирования платежной позиции до конца отчетного периода (месяца).

6.3.3 Валютный риск

В связи с тем, что в структуре активов Компании отсутствуют займы, выданные в валюте, а в структуре обязательств отсутствуют заимствования в валюте, то валютный риск оценивается как несущественный и его хеджирование не производится.

6.3.4 Процентный риск

Процентный риск - риск ухудшения финансового положения организации вследствие снижения размера капитала, уровня доходов, стоимости активов в результате изменения процентных ставок на рынке.

Компания минимизирует риск процентной ставки высокой маржинальностью своей бизнес-модели, позволяющей выдерживать существенные увеличения ставок фондирования. В связи с данным фактом негативные последствия проявления процентного риска в краткосрочной перспективе не должны существенно отразиться на деятельности ООО МФК «КарМани».

6.4 Операционный риск

Операционный риск - риск возникновения убытков в результате ненадежности и недостатков внутренних процедур управления организацией, отказа информационных и иных систем либо вследствие влияния на деятельность организации внешних событий.

Источниками операционного риска являются внутренние процессы, действия персонала, сбои, отказы автоматизированных систем и программного обеспечения, а также неблагоприятные внешние воздействия.

В рамках управления операционным риском Компания руководствуется принципами, установленными нормативными актами Банка России и иными применимыми нормами законодательства, а также положениями Базельского комитета по банковскому надзору и передовыми практиками.

В Компании реализовано эффективное управление операционным риском за счет риск-ориентированного корпоративного управления и корпоративной культуры, обеспечивающей высокий уровень коммуникаций и осведомленность всех заинтересованных сторон о присущих деятельности Компании рисках.

В целях управления операционным риском в Компании выполняются следующие задачи:

- внедрение и поддержка инструментов управления рисками, позволяющих идентифицировать, оценивать, документировать операционные риски, присущие процессам Компании, определять меры воздействия на идентифицированные операционные риски Компании, а также документировать и отслеживать уровень риска;

- организация и координация процесса сбора информации о событиях операционного риска;
- разработка, внедрение и поддержание в актуальном состоянии методологии, регламентирующей процессы и инструменты, лежащие в основе системы управления операционным риском;
- мониторинг изменений законодательства и проактивное внесение изменений в бизнес-процессы;
- внедрение процедуры мониторинга уровня операционного риска посредством Ключевых Индикаторов Риска (КИР);
- регулярная отчетность руководству Компании по вопросам реализации событий операционного риска;
- согласование изменений во внутренних бизнес-процессах Компании с Департаментом по управлению рисками.

Мониторинг статуса обработки событий операционного риска, а также статусов запланированных мероприятий, воздействующих на выявленные риски, на постоянной основе осуществляется подразделением, ответственным за управление рисками.

6.5. Правовые риски

Правовые риски, связанные с выполнением действующего законодательства, регулирующего микрофинансовую деятельность, в оперативном порядке прослеживаются Юридическим департаментом, который своевременно доводит до руководства Компании и начальников самостоятельных структурных подразделений изменения в нормативно-законодательных документах Российской Федерации. Все договоры, заключаемые Компанией с контрагентами по осуществлению микрофинансовых операций, а также договоры по обеспечению деятельности Компании, согласовываются с юристами. По отдельным видам деятельности утверждены типовые формы договоров, в частности, по привлечению займов у физических лиц, по предоставлению займов клиентам. Возникновение правового риска может быть обусловлено как внешними, так и внутренними факторами.

К внутренним факторам относятся:

- несоответствие Устава и внутренних документов Компании действующему законодательству Российской Федерации, международной практике и несвоевременное приведение деятельности Компании, устава и внутренних документов в соответствие с изменениями законодательства Российской Федерации;
- несоблюдение Компанией действующего законодательства Российской Федерации, учредительных и внутренних документов Компании в том числе несоблюдение требований по идентификации и изучению клиентов, установлению и идентификации выгодоприобретателей;
- нарушение Компанией условий договоров;
- неэффективная организация правовой работы, приводящая к правовым ошибкам в деятельности Компании вследствие действий (бездействий) работников или органов управления Компании;
- недостаточная проработка Компанией правовых вопросов при разработке и внедрении новых технологий и условий проведения микрофинансовых операций и других сделок, финансовых инноваций и технологий.

К внешним факторам возникновения правового риска относятся:

- несовершенство правовой системы (отсутствие достаточного правового регулирования, противоречивость законодательства Российской Федерации, его подверженность частым изменениям, в том числе в области государственного регулирования и (или) надзора, некорректное применение законодательства иностранного государства и (или) норм международного права, невозможность решения отдельных вопросов путем переговоров и как результат – обращение Компании в судебные органы для их урегулирования;

- нарушение клиентами и контрагентами Компании условий заключенных с ними договоров.

В целях минимизации правового риска Компании произведены следующие мероприятия:

1. Стандартизация микрофинансовых операций и других сделок посредством издания внутренних документов Компании, регламентирующих правила осуществления операций, дистанционного обслуживания и других сделок, процедур заключения договоров, посредством использования типовых (стандартных) форм договоров и других документов при осуществлении микрофинансовых операций и совершении других сделок. Установление внутреннего порядка согласования (визирования) Юридическим департаментом Компании заключаемых Компанией договоров и проводимых микрофинансовых операций и других сделок, отличных от стандартизированных. При этом согласование Юридическим департаментом Компании осуществляется непосредственно перед передачей документов или сделки на подписание уполномоченным лицом Компании.

2. Все внутренние документы, регламентирующие деятельность Компании, проходят юридическую экспертизу на предмет их соответствия действующему законодательству Российской Федерации.

3. Анализ влияния факторов правового риска (как в совокупности, так и в разрезе их классификации) на показатели деятельности Компании.

4. Постоянный мониторинг изменений действующего законодательства Российской Федерации.

5. Обеспечение доступа максимального количества работников Компании к актуальной информации по законодательству Российской Федерации.

6. Активное использование правовых средств, совершенствование организации правовой работы и методологического руководства.

6.6 Риск потери деловой репутации (репутационный риск)

Риск потери деловой репутации (репутационный риск) - риск возникновения убытков в результате негативного восприятия организацией со стороны его участников, контрагентов, надзорных органов и иных заинтересованных сторон, которые могут негативно повлиять на способность организации поддерживать существующие и (или) устанавливать новые деловые отношения и поддерживать на постоянной основе доступ к источникам финансирования.

Компания считает репутацию своим неосязаемым активом, отражающим восприятие окружающей экономической, политической и социальной средой, стимулирующим клиентов продолжать пользоваться услугами Компании.

Компания оценивает риск потери деловой репутации как минимальный, так как обладает устойчивой деловой репутацией, основанной на объективных результатах своей деятельности, и является одним из лидеров рынка микрофинансирования.

Компания имеет свой постоянно обновляемый интернет-сайт, предоставляющий информацию о его деятельности широкому кругу заинтересованных лиц: потенциальным и действующим клиентам, инвесторам, контрагентам.

Компания уделяет значительное внимание качеству обслуживания и ориентируется на долгосрочное сотрудничество с клиентами и контрагентами. ООО МФК «КарМани» разработаны стандарты и нормы обслуживания клиентов, осуществляются процедуры официального, последовательного и своевременного рассмотрения жалоб клиентов, что положительно сказывается на деловой репутации Компании и снижает риск потери клиентов.

Дальнейший рост деловой активности ООО МФК «КарМани», своевременное и достоверное освещение корпоративных новостей и финансовых результатов деятельности, а также проводимые маркетинговые мероприятия должны обеспечить поддержание устойчивой деловой репутацией Компании.

В целях минимизации риска потери деловой репутации Компания применяет следующие основные подходы:

- постоянный контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства о банковской тайне и организации внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- обеспечение своевременности расчетов по поручению клиентов и контрагентов, расчетов по иным сделкам;
- тщательный анализ информации о контрагентах до этапа начала сотрудничества;
- мониторинг деловой репутации учредителей (участников), аффилированных лиц, дочерних и зависимых организаций;
- контроль за достоверностью бухгалтерской отчетности и иной публикуемой информации, представляемой учредителям (участникам), клиентам и контрагентам, органам регулирования и надзора и другим заинтересованным лицам, в том числе в рекламных целях;
- разработка системы информационного обеспечения, не допускающей использования имеющейся в Компании информации лицами, имеющими доступ к такой информации, в личных интересах и предоставляющей органам управления и служащим информацию о негативных и позитивных отзывах и сообщениях о Компании из средств массовой информации (периодические печатные издания, радио, телевидение, иные формы периодического распространения массовой информации, включая Интернет), иных источников; своевременное рассмотрение, анализ полноты, достоверности и объективности указанной информации; своевременное реагирование на имеющуюся информацию;
- своевременное выявление возможных угроз и уязвимостей, в том числе в контексте специфики микрофинансовой сферы и с учетом опыта конкурентов;
- учет репутационных факторов при принятии тех или иных управленческих решений;
- определение порядка применения дисциплинарных мер к служащим, виновным в повышении уровня риска потери деловой репутации Компании;
- формирование и развитие корпоративной культуры Компании.

6.7 Стратегический риск

Стратегический риск - риск неблагоприятного изменения результатов деятельности организации вследствие принятия ошибочных решений в процессе управления, в том числе при разработке, утверждении и реализации стратегии развития организации, ненадлежащем исполнении принятых решений, а также неспособности органов управления организации учитывать изменения внешних факторов.

Основой управления стратегическим риском Компании являются эффективное планирование финансовой деятельности через постановку бизнес-целей на заданную временную перспективу, выбор путей и способов их достижения, распределения необходимых ресурсов, и прогнозирование через вероятностное определение состояния изучаемых объектов (макроэкономические факторы, условия конкурентной и социальной среды и т.д.) в будущем.

Список объектов анализа и оценки ситуации при принятии управленческих решений содержит, но не ограничивается следующими входящими данными:

- ситуация в сферах микрофинансовой деятельности и смежных финансовых сферах;
- потенциал, емкость рынка;
- возможные действия со стороны государства (включая изменения законодательства), конкурентов, потребителей услуг;
- динамика развития и объективные закономерности деятельности;
- уровни принимаемых рисков;
- финансовое, техническое, кадровое обеспечение Компании.

Приоритетной целью управления стратегическим риском является обеспечение максимальной сохранности активов и капитала на основе уменьшения (исключения) возможных убытков.

Показатели средневзвешенной ставки по выдачам демонстрируют гибкую эффективную работу технологий Компании: при наличии большего внешнего риска ставка кредитов в среднем становится выше.

Несмотря на макроэкономические факторы, оказывающие влияние на деятельность Компании, вероятность реализации стратегического риска Компания оценивает как среднюю.

6.8 Риски, связанные с деятельностью компании

Среди основных рисков, имеющих наиболее высокое значение и вероятность возникновения, Компания выделяет кредитный риск, как риск, присущий операциям по размещению денежных средств.

Кредитный риск - риск возникновения у Компании убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения заемщиком или иным контрагентом договорных обязательств перед Компанией. Кредитный риск является ключевым риском для Компании, так как оказывает прямой эффект на достаточность капитала Компании (норматив НМФК1), а также на финансовый результат деятельности Компании.

Разработанная в Компании система управления рисками автоматически оценивает поступающие заявки от клиентов и сортирует всех заемщиков по сегментам. На основе исторического пользовательского поведения разных сегментов и текущих параметров Компания прогнозирует будущие выплаты займов и контролирует уровень риска портфеля. Таким образом, для всех клиентов системой подбирается оптимальная ставка кредита, что позволяет адаптироваться к макроэкономическим событиям.

Показатели средневзвешенной ставки по выдачам демонстрируют гибкую эффективную работу технологий Компании: при наличии большего внешнего риска ставка кредитов в среднем становится выше.

Высокая операционная эффективность Компании достигается за счет собственных ИТ разработок: уникальных модулей маркетинга, систем управления рисками, технологий взыскания, мобильного приложения. Интегрированная система технологий позволяет быстро и качественно обрабатывать информацию и эффективно работать с клиентом на каждом этапе. Для заемщиков это в первую очередь выражается в высоком качестве сервиса, что стимулирует возвращаться в Компанию за повторными займами.

Бизнес-модель залогового финансирования характеризуется наименьшим уровнем кредитного риска по сравнению с другими микрофинансовыми институтами, не использующими залоговую бизнес-модель. Наличие обеспечения формирует кризисо-устойчивую модель бизнеса Компании: платежная дисциплина клиентов остается на одном уровне в периоды стабильности и в периоды кризиса, тогда как платежное поведение клиентов банков и других микрофинансовых организаций в периоды негативных макроэкономических событий существенно меняется в сторону ухудшения.

С учетом сильной волатильности финансового рынка, а также высокими геополитическими рисками вероятность реализации кредитного риска Компания оценивает как высокую.

Управление уровнем кредитного риска осуществляется через:

- утверждение условий по продукту и связанных документов (залоговой политики, стратегий взыскания, являющихся инструментами управления кредитным риском);
- настройки Системы Принятия Решений, включая настройки системы принятия решений, утверждение Регламентов верификации;
- создание резервов на возможные потери;
- применение инструментов реагирования на риск и новых инструментов урегулирования просроченной задолженности (цессии, списания, отступное и пр.);
- определение аппетита к риску;
- разработку метрик риск-аппетита и осуществление контроля их фактических значений;
- установление лимитов (на продукт, на категории заемщиков и т.д.) и контроль их выполнения;

- андеррайтинг новых сделок;
- оценку и ранжирование заемщиков по уровню риска с использованием скоринговых моделей;
- оценку уровня ожидаемых потерь по займам в соответствии со стандартами МСФО;
- портфельный анализ как в целом по портфелю займов, так и по отдельному поколению выдачи и/или продукту;
- стресс-тестирование для моделирования уровня потерь в условиях реализации кризисных макроэкономических явлений;
- управление портфелем проблемной задолженности, реализация мероприятий по урегулированию проблемной задолженности;
- превентивные меры по предотвращению появления просроченной и проблемной задолженности с помощью улучшения сервисов и качества обслуживания клиентов, а также сопровождение клиента в течение срока жизни займа (смс-информирование, расширение используемых способов погашения займа и т.д.).

7. СУЩЕСТВЕННЫЕ СОБЫТИЯ

10 мая 2023 года CarMoney полностью погасила второй облигационный выпуск на 300 млн рублей. Были погашены биржевые облигации документарные процентные неконвертируемые на предъявителя с обязательным централизованным хранением серии БО-001-02 без залогового обеспечения. Регистрационный номер выпуска ценных бумаг и дата его регистрации: 4B02-02-00321-R-001P от 26.03.2018 года, ISIN: RU000A0ZZ1F6.

Таким образом Компания в полном объеме выполнила свои обязательства перед инвесторами по второму выпуску корпоративных облигаций, которые были размещены в апреле 2018 года. Всего с момента размещения облигаций на рынке ценных бумаг компания погасила три выпуска облигаций на общую сумму 850 млн рублей.

В 2023 году капитал Компании существенно увеличился – на 72,8% (до 3 697,1 млн руб.), что обусловлено финансированием материнской компанией (ПАО «СТГ»), которая привлекла денежные средства в ходе закрытых инвестиционных раундов в 1 квартале 2023 года в форме PRE-IPO и проведенного в июле 2023 года IPO, а также капитализацией прибыли ООО МФК «КарМани», полученной в отчетном периоде.

Компания является надежным, динамично развивающимся, игроком на рынке финансовых институтов (рейтинг кредитоспособности Компании ruBV с позитивным прогнозом, установлен «Эксперт РА»). Положительная динамика финансовых показателей свидетельствует о сформированной бизнес-модели с правильным подходом к управлению портфелем и контролю над уровнем риска.

Основные события и факторы, в том числе макроэкономические, которые оказали существенное влияние на изменение финансовых показателей:

В конце 2023 года в Компании произошла смена Генерального директора. С 16 декабря 2023 года Яшина Елена Борисовна была назначена ВРИО генерального директора, а позднее после согласования Банком России был назначена на должность Генерального директора.

25 декабря 2023 года Компания разместила свой первый выпуск цифровых финансовых активов (ЦФА). Таким образом Финтех-сервис CarMoney стал первым в своём сегменте, запустив еще один инструмент фондирования под оборотный капитал.

По состоянию на 31.12.2023 года иные существенные события отсутствовали, также Компания не участвовала в крупных судебных процессах, способных оказать существенное влияние на финансово-хозяйственную деятельность, не предоставляло обеспечение по долгам третьих лиц и отсутствовали иные негативные существенные события, которые могли бы повлиять на деятельность Группы.

8. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ

Органами управления Общества являются:

- Общее собрание участников;
- Единоличный исполнительный орган - Генеральный директор.

Высшим органом управления Общества является Общее собрание участников.

Общее количество участников: 1 (Один).

Сведения об участнике: Полное и сокращенное фирменные наименования юридического лица: Публичное акционерное общества «СмартТехГрупп», ПАО «СТГ»

Место нахождения: 119019, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Арбат, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2;

ИНН: 9704168849;

ОГРН: 1227700632752 дата регистрации 04.10.2022;

Размер доли участника в уставном капитале: 100 000 000 (Сто миллионов) рублей / 100%.

Совет директоров (наблюдательный совет) и коллегиальный исполнительный орган (правление, дирекция) не предусмотрены Уставом ООО МФК «КарМани».

Единоличный исполнительный орган - Генеральный директор.

Сведения о Генеральном директоре:

С 01.01.2023г. по 15.12.2023г. Генеральным директором общества являлась Калугина Анна Александровна (назначена на должность Решением Единственного участника ООО МФК «КарМани» № 31/2020 от 31.01.2020 года). Доля участия в уставном капитале ООО МФК «КарМани»: доля отсутствует.

С 16.12.2023г. по 31.12.2023г. временное исполнение обязанностей Генерального директора Общества осуществлялось Яшиной Еленой Борисовной (ВРИО возложено Решением Единственного участника ООО МФК «КарМани» № 73/2023 от 15.13.2023 года).

С 16.01.2023 г. Яшина Елена Борисовна вступила в должность Генерального директора Общества (назначена на должность Решением Единственного участника ООО МФК «КарМани» № 74/2024 от 15.01.2024 года).

Доля участия в уставном капитале ООО МФК «КарМани»: доля отсутствует.

В течение 2023 года Генеральным директором и временно исполняющим обязанности Генерального директора сделки по приобретению или отчуждению доли в уставном капитале Общества не совершались.

9. РАЗМЕР И СТРУКТУРА КАПИТАЛА ОБЩЕСТВА

| Наименование показателя (тыс. руб.) | Значение показателя на 31.12.2023 |
|--|-----------------------------------|
| Размер уставного капитала | 100 000 |
| Размер добавочного капитала | 2 504 786 |
| Размер нераспределенной прибыли (непокрытого убытка) | 1 092 350 |
| Общая сумма капитала | 3 697 136 |

10. СВЕДЕНИЯ О ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

| Наименование показателя (тыс. руб.) | Значение показателя на 31.12.2023, тыс.руб. |
|---|---|
| Дебиторская задолженность бюджета и государственных внебюджетных фондов, кроме налога на прибыль, | 1 068 |
| в том числе просроченная. | - |
| Дебиторская задолженность персонала организации | 76 |
| в том числе просроченная. | - |
| Дебиторская задолженность поставщиков и подрядчиков, | 26 578 |
| в том числе просроченная. | - |
| Прочая дебиторская задолженность, | 25 820 |
| в том числе просроченная. | - |
| Общий размер дебиторской задолженности, | 53 542 |
| в том числе общий размер просроченной дебиторской задолженности. | - |

11. СВЕДЕНИЯ О КРЕДИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

| Наименование показателя (тыс. руб.) | Значение показателя на 31.12.2023, тыс. руб |
|---|---|
| Кредиторская задолженность перед бюджетом и государственными внебюджетными фондами, | 20 957 |
| в том числе просроченная. | - |
| Кредиторская задолженность перед поставщиками и подрядчиками, | 1 756 |
| в том числе просроченная. | - |
| Кредиторская задолженность перед персоналом организации | 9 077 |
| в том числе просроченная. | - |
| Прочая кредиторская задолженность | 37 |
| в том числе просроченная. | - |
| Общий размер кредиторской задолженности, | 31 827 |
| в том числе общий размер просроченной кредиторской задолженности. | - |

12. СВЕДЕНИЯ О СОСТОЯНИИ ЧИСТЫХ АКТИВОВ

Стоимость чистых активов Компании на 31.12.2023 года составила 3 690 769 тыс. рублей.

Показатели, характеризующие динамику изменения стоимости чистых активов и уставного капитала Компании за три последних завершённых финансовых года, включая отчетный год:

| <i>Период</i> | <i>Стоимость чистых активов по состоянию на конец года, тыс. руб.</i> | <i>Размер уставного капитала по состоянию на конец года, тыс. руб.</i> |
|-----------------|---|--|
| <i>2021 год</i> | <i>1 788 082</i> | <i>100 000</i> |
| <i>2022 год</i> | <i>2 132 941</i> | <i>100 000</i> |
| <i>2023 год</i> | <i>3 690 769</i> | <i>100 000</i> |

13. СВЕДЕНИЯ О РАЗМЕРЕ РАСПРЕДЕЛЯЕМОЙ ПРИБЫЛИ КОМПАНИИ

В отчетном периоде решения о выплате чистой прибыли по результатам первого квартала, полугодия, девяти месяцев финансового года и распределение ее между участниками ООО МФК «КарМани» не принимались. В отчетном периоде чистая прибыль за предыдущие периоды не выплачивались.

Единственным участником ООО МФК «КарМани» 27 апреля 2023 года принято решение (Решение № 69/2023 от 27.04.2023) о том, что чистую прибыль за 2022 год в размере 402 859 321,04 (Четыреста два миллиона восемьсот пятьдесят девять тысяч триста двадцать один) рубль четыре копейки направить в состав нераспределенной прибыли ООО МФК «КарМани».

По итогам финансового 2023 года чистая прибыль Компании составила 647 828 384,10 (шестьсот сорок семь миллионов восемьсот двадцать восемь тысяч триста восемьдесят четыре) рубля десять копеек.

14. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Компания стремится следовать принципам, заложенным в Кодексе корпоративного управления, рекомендованным к применению Письмом Банка России от 10.04.2014 № 06-52/2463 «О Кодексе корпоративного управления».

Компания в своей деятельности руководствуется Федеральным законом от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, Положениями Банка России, в том числе Положение Банка России № 714-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг» от 27.03.2020.

Общество обеспечивает равное и справедливое отношение ко всем участникам при реализации ими права на участие в управлении Компании. В открытом доступе находится внутренний документ, утвержденный общим собранием участников и регламентирующий процедуры проведения общего собрания.

Уровень выплачиваемого Компанией вознаграждения достаточен для привлечения, мотивации и удержания лиц, обладающих необходимой для Компании компетенцией и квалификацией. Выплата вознаграждения исполнительному органу и иным ключевым руководящим работникам ООО МФК «КарМани» осуществляется в соответствии с принятой в Компании политикой по вознаграждению. Система вознаграждения ключевых руководящих работников Компании предусматривает зависимость вознаграждения от результата работы и их личного вклада в достижение этого результата.

Руководители Компании обеспечили распределение функций и полномочий в отношении управления рисками и внутреннего контроля между подотчетными им руководителями подразделений.

Компания и ее деятельность являются прозрачными для участников, инвесторов и иных заинтересованных лиц.

Компания своевременно раскрывает полную, актуальную и достоверную информацию о себе для обеспечения возможности принятия обоснованных решений участниками и инвесторами.

Виды раскрываемой информации: Отчет Эмитента эмиссионных ценных бумаг; Сообщения о существенных фактах, Списки аффилированных лиц, Годовой отчет, Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность, Годовая финансовая отчетность в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, Промежуточная бухгалтерская (финансовая) отчетность за три, шесть и девять месяцев отчетного года, Промежуточная финансовая отчетность в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности за шесть месяцев отчетного года, Устав и внутренние документы, эмиссионные документы.

Указанная информация раскрывается на официальном сайте по адресу <http://www.carmoney.ru/> и на странице в сети Интернет для раскрытия информации – <http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=37028>.

В Компании утвержден «Кодекс профессиональной этики» в редакции № 1 от 10.05.2017 года, а также утвержден «Кодекс корпоративной управления» в редакции № 2 от 26.02.2021 года.

15. СВЕДЕНИЯ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГОДОВОГО ОТЧЕТА

В соответствии с пунктом 11.2. статьи 11 Устава Общества к компетенции Общего собрания участников относится утверждение годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов.

В соответствии с пунктом 10.2. статьи 10 Устава Общества решения по вопросам, относящимся к компетенции Общего собрания участников, состоящем из одного Участника, принимаются единственным Участником единолично и оформляются письменно. При этом положения статей 34, 35, 36, 37, 38 и 43 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» не применяются, за исключением положений, касающихся сроков проведения годового Общего собрания участников.

16. ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДУСМОТРЕННАЯ УСТАВОМ ИЛИ ИНЫМ ВНУТРЕННИМ ДОКУМЕНТОМ

Предоставление иной информации в Годовом отчете ООО МФК «КарМани» Уставом или иными внутренними документами не предусмотрено.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ИНФОРМАЦИЯ О КРУПНЫХ СДЕЛКАХ

1) В отчетном 2023 году заключена сделка, связанная с отчуждением или возможностью отчуждения находящегося в собственности имущества ООО МФК «КарМани» либо иным образом влекущая уменьшение балансовой стоимости имущества на десять и более процентов балансовой стоимости активов, определенной по данным бухгалтерской (финансовой) отчетности за последний отчетный период в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и необходимость одобрения которых уполномоченным органом управления предусмотрена статьей вышеуказанного закона.

Единственным участника ООО МФК «КарМани» 10 мая 2023 года было принято Решение №70/2023:

1. Одобрить заключение договора о предоставлении возобновляемой кредитной линии №52/23 между Акционерным обществом «Экспобанк» и Обществом с ограниченной ответственностью «КарМани» на следующих условиях:

Предмет договора: Банк обязуется предоставить Заемщику одной или несколькими частями (траншами) возобновляемый кредит в течение 21 месяца с даты заключения Кредитного договора включительно при условии, что размер единовременной задолженности Заемщика по выданным, но не погашенным траншам не превысит установленного лимита задолженности в размере 300 000 000,00 (Триста миллионов) российских рублей 00 копеек, а Заемщик обязуется возвратить полученные транши, уплатить проценты за пользование траншами и погасить иные обязательства, предусмотренные Договором. Заемщик обязан возвратить каждый транш единовременно по истечении 270 (Двести семьдесят) календарных дней с даты его выдачи.

Все транши должны быть возвращены не позднее 24 месяца с даты Кредитного договора (дата окончательного возврата кредита), в том числе транши, выданные менее чем за 270 (Двести семьдесят) календарных дней до указанной даты.

Размер процентов за пользование займом - Ключевая ставка Банка России, увеличенная на 7% (Семь) процентов годовых. При изменении Ключевой ставки Банка России, процентная ставка по выданным траншам, подлежит изменению, начиная со дня вступления в силу изменённой Ключевой ставки Банк России.

Иные условия Договора о предоставлении возобновляемой кредитной линии № 52/23 согласно Приложению № 1 к Решению.

2. Одобрить заключение между Акционерным обществом «Экспобанк» и Обществом договора залога прав требований по договорам займа №52/23-ЗПТ, в качестве обеспечения исполнения обязательств Общества как Заемщика по Кредитному договору (далее – Договор залога прав требований по договорам займа) на следующих условиях:

Сумма обязательств, обеспеченных Договором залога прав требований по договорам займа, составляет 300 000 000,00 (Триста миллионов) российских рублей.

Иные условия договора залога прав требований по договорам займа №52/23-ЗПТ согласно Приложению № 2 к Решению.

3. Одобрить заключение между Акционерным обществом «Экспобанк» и Обществом договора залога прав требования по договору залогового счета №52/23-ЗПС в качестве обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору (далее – Договор залога прав требования по договору залогового счета) на следующих условиях:

Залогодатель передает Банку в залог права требования по Договору залогового счета в отношении всей денежной суммы, находящейся на залоговом счете.

Иные условия договора залога прав требования по договору залогового счета №52/23-ЗПС согласно Приложению № 3 к Решению.


ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ИНФОРМАЦИЯ О СДЕЛКАХ, В СОВЕРШЕНИИ КОТОРЫХ ИМЕЛАСЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ.

В отчетном 2023 году сделки, в совершении которых имелась заинтересованность и необходимость одобрения которых уполномоченным органом управления предусмотрена статьей 45 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», Компанией не совершались.



Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью 27 лист(а/ов).

Генеральный директор ООО МФК «КарМани»


Е.Б. Яшина

«27» апреля 2024 года