



AZ ADÓTANÁCSADÓ

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Jóváhagyta:

Germán Gábor Csaba

Ügyvezető



Lezárva: 2020. október 10.

AZ ADÓTANÁCSADÓ

TARTALOMJEGYZÉK

1.	RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK.....	4
2.	BEMUTATKOZÁS	5
2.1.	Társaságunk bemutatása	5
2.2.	Társaságunk küldetése.....	6
2.3.	Értékrend, társadalmi szerepvállalás.....	7
3.	MINŐSÉGPOLITIKA.....	8
4.	FOLYAMATSZABÁLYOZÁSI RENDSZER	9
4.1.	ÁLTALÁNOS ADATOK	9
4.2.	DOKUMENTUMKEZELÉS	11
4.2.1	A dokumentációs rendszer felépítése.....	11
4.2.2	Minőségirányítási Kézikönyv (MIK).....	11
4.2.3	Folyamatleírások és szabályzatok.....	12
4.2.4	Minőségirányítási rendszer formanyomtatványai.....	12
4.2.5	Belső dokumentumok	12
4.2.6	A belső dokumentumok típusai:.....	12
4.2.7	A belső dokumentumok módosításai	13
4.2.8	Külső dokumentumok	13
4.3.	A VEZETŐ FELELŐSSÉGI KÖRE	14
4.3.1	Vevőközpontúság - vevői igényeknek való elkötelezettség	14
4.3.2	Minőségpolitika	15
4.3.3	Felelősségi- és hatáskörök.....	16
4.3.4	Belső kommunikáció.....	16
4.4.	ERŐFORRÁSGAZDÁLKODÁS	17
4.4.1	Emberi erőforrások.....	17
4.4.2	IT háttér.....	18
4.5.	A SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA	18
4.5.1	Jelenleg nyújtott szolgáltatásaink.....	19
4.5.2	A vevővel (megbízóval, megrendelővel) kapcsolatos folyamatok.....	20
4.5.3	Kapcsolattartás az Ügyféllel	21
4.5.4	Szolgáltatások tervezése és fejlesztése.....	21
4.5.5	A szállítóval (beszerzéssel) kapcsolatos folyamatok.....	22
4.5.6	Társaságunk által megkülönböztetett szállítói kategóriák	24
4.5.7	Új beszállító kiválasztása	24

5. CÉLOK27

5.1. ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer (ISMS) minősítés.....27

5.2. Tervezett, új szolgáltatásaink.....27

5.3. Minőségpolitikai cél / belső audit27



1. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

Az Adótanácsadó Kft. (továbbiakban: Társaság) a minőségirányítási rendszerét az alábbi szabályozó dokumentumok figyelembevételével alakította ki:

Szabvány:

MSZ EN ISO 9000:2005	Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
MSZ EN ISO 9001:2015	Minőségirányítási rendszerek. Követelmények

Törvények, rendeletek:

Társaságunk a jogszabályi előírásokat minden esetben maradéktalanul betartja, elsődleges célja a prudens működés, melynek jogszabályi környezetét elsősorban az alábbi törvények és egyéb előírások adják:

- 2006. évi IV. törvény a gazdasági társaságokról
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről
- 2012. évi CXLVII. törvény a kisadózó vállalkozások tételes adójáról és a kisvállalati adóról
- EU 2016/679 Általános adatvédelmi rendelete.



2. BEMUTATKOZÁS

2.1. Társaságunk bemutatása

Társaságunk, Az Adótanácsadó Kft. 2017-ben alapult, fő tevékenységi körünk az adótanácsadással összefüggő tevékenységek. Az elmúlt évben több új kapcsolódó szolgáltatást is bevezettünk ügyfeleink részére. Ilyen szolgáltatások – többek között – a cégértékelés, a kontrolling, az IT tanácsadás, és az ügyviteli tanácsadás. Terveink között szerepel a könyvviteli szolgáltatások nyújtása.

2019. év folyamán, üzleti stratégiánknak megfelelően megtöbbszöröztük árbevételünket, amely megalapozta a stabil pénzügyi hátteret és forrást biztosít Társaságunk további céljainak megvalósításához.

Társaságunk nemzetközi hálózatoktól függetlenül működik, azonban az elmúlt évben számos partneri kapcsolatot alakítottunk ki belföldi és külföldi tanácsadó és könyvvizsgálati szolgáltatást nyújtó társaságokkal egyaránt.

Munkatársaink a Pénzügyminisztérium által regisztrált adószakértők, okleveles nemzetközi adószakértők, mérlegképes könyvelők, IFRS mérlegképes könyvelők.

Cégünk tagja a Magyar Adótanácsadók és Könyvviteli Szolgáltatók Országos Egyesületének (Adókamara), valamint a Magyar Okleveles Adószakértők Egyesületének (MOKLASZ), amely tagságok kiemelik a szakszerű munka iránti elhivatottságunkat és a szolgáltatások legmagasabb minőségére való törekvésünket.

Társaságunk az árbevételéhez megfelelő nagyságú szakmai felelősségbiztosításokkal és jogvédelmi biztosítással rendelkezik.



2.2. Társaságunk küldetése

Küldetésünknek tekintjük, hogy szaktudásunkkal hozzájáruljunk a hazai vállalkozások sikeréhez. Hisszük, hogy valódi értéket csak a céltudatos munka, az ügyfelek iránti elkötelezettség és a minőségi szolgáltatás jelent. Célunk, hogy ügyfeleink részére hasznos és érthető megoldásokat nyújtsunk, amelyek partnereink számára megalapozott döntéseket biztosíthatnak.

Célunk, hogy a fentiek ne csak sablonos marketing üzenetek legyenek, hanem ügyfeleink tudják, hogy Társaságunkhoz, szakértőinkhez bármikor fordulhatnak és a felmerülő kérdéseket gyorsan és hatékonyan megoldjuk.

Tevékenységünk célja már a kezdetektől fogva a nemzetközi adótanácsadási szolgáltatások nyújtása, illetve az elektronikus megoldások megismertetése és elterjesztése volt.

Az utóbbi években több vállalkozás is felismerte, hogy a hazai piac nagysága igen behatárolt, nemzetközi szintérré lépés nélkül nincsen esély növekedésre és hatékonyság növelésre a megfelelő méretgazdaságosság kihasználása nélkül. E mellett számos startup vállalkozás jelent meg, amelyeknek jellemzői, hogy know-how-jukat a lehető leggyorsabban kiaknázzák, ennek elmulasztásával ötletük igen gyorsan értékét veszti.

Társaságunk felismerve, hogy a hazai vállalkozások – méretnagyságtól függetlenül – igénylik a nemzetközi jellegű adótanácsadást, egyik célunk ezen igények kielégítése, legyen szó akár egy cégalapítási vagy egy áfa kérdésről, esetleg egy bonyolultabb adótervezési feladatról.

A nemzetközi adózás terén célunk, hogy a jelenlegi ügyfélkörünket tovább bővítsük, illetve további együttműködési lehetőségeket, partnerségeket alakítsunk ki.

Mindenki számára egyre inkább nyilvánvalóbb, hogy az információs technológia fejlődése megállíthatatlan, minden területen, így az adózási és egyéb üzletviteli területeken is nélkülözhetetlen az elektronikus megoldások alkalmazása, legyen ez egy egyszerű dokumentum feldolgozási és archiválási folyamat vagy egy összetettebb beszerzési-számlázási folyamat bevezetése. Ezen igények már nemcsak a nagyvállalatok, hanem a mikro- és kisvállalkozások számára is elérhetőek, amelyek vonatkozásában célunk ügyfeleink teljeskörű szakmai támogatása. Ezen megrendelések vonatkozásában kiválasztjuk a megfelelő szakmai partnert, együttműködünk a projekt felmérésétől egészen a bevezetésig, átadásig.



Társaságunk célja, hogy a digitális megoldások vonatkozásában tovább növeljük ügyfeleink számát és ezen a területen az első 10 adótanácsadó cég közé kerüljünk az elkövetkező 5 éven belül.

2.3. Értékrend, társadalmi szerepvállalás

Társaságunk már megalapításától kezdve fontosnak tartja, hogy magas szintű szakmai felkészültségű kollégák szolgálják ki ügyfeleinket, legyen az Magyarország egyik vezető pénzintézete vagy egy nemzetközi piacokra igyekvő startup vállalkozás.

Értékrendünk alapja a személyesség, hatékonyság és proaktivitás. Tevékenységünket a közvetlen kapcsolattartás és rugalmas szolgáltatásnyújtás jellemzi, melyet Társaságunk alapításától kezdve ügyfeleink többször visszaigazoltak.

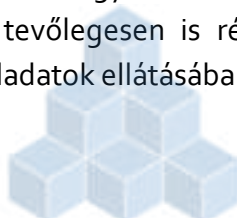
Javaslatainkat érthető, áttekinthető formában nyújtjuk, igazodva Ügyfeleink üzleti gyakorlatához. Szolgáltatásaink igénybevételével Ügyfeleink adómegetakarítást érhetnek el; szakértőink az adókockázatok kezelésére hatékony megoldásokat nyújtanak.

Szoros együttműködésben dolgozunk partnereinkkel, melynek köszönhetően komplex jellegű szolgáltatásokat nyújtunk. Adótanácsadási kérdéseken túl partnereinkkel könyvelési, jogi, biztosítási, bérszámfejtési, controlling, befektetési, továbbá ingatlanügyletekkel kapcsolatos (értékbecslés, üzemeltetés stb.) kérdésekben is támogatást tudunk biztosítani, megkönnyítve Ügyfeleinket a megoldáshoz kapcsolódó szakértők megkeresésének nehézségétől.

Vállalkozásunk számára a társadalmi felelősségvállalás már tevékenységünk megkezdésétől fontos célként jelent meg. Hisszük, hogy a vállalkozások sikerét nemcsak gazdasági céljaik elérése jelenti, hanem az is, hogy fejlődésük a környezetvédelem szempontjából is fenntartható legyen. Társaságunk arra törekszik, hogy partnerei részére is olyan üzleti megoldásokat biztosítson, amelyek a jelenlegi papír alapú folyamataikat kiváltják.

Emellett fontosnak tartjuk, hogy átadjuk mindazon tudást, amelynek sikerünket köszönhetjük. Társaságunk szakemberei – többek között – a Corvinus Egyetemen, illetve kezdő vállalkozások részére tartanak oktatásokat adózási témakörben.

Társadalmi felelősségvállalásunk keretében vállalkozásunk együttműködik a Magyar Katolikus Caritas-szal, a Magyar Katolikus Egyház hivatalos segélyszervezetével. Az anyagi támogatáson kívül több kollégánk tevélegesen is részt vesz a szervezet munkájában, ételosztás, segélygyűjtés és egyéb feladatok ellátásában.



3. MINŐSÉGPOLITIKA

Társaságunk fontosnak tartja, hogy megbízható partnere legyen ügyfeleinek, azok szakmai elvárásait minden területen teljesítse.

Fő célunk, hogy magas színvonalú, kiváló minőségű szolgáltatást nyújtva mindenkor maximálisan megfeleljünk a megbízóink által elvárt igényeknek. E törekvésünk megvalósításához foglalmaztuk meg minőségpolitikánk rendszerét, melynek segítségével biztosítani tudjuk a magasszintű szolgáltatási színvonal biztosítását és fejlesztését.

Elkötelezettek vagyunk a minőségpolitikai alapelvek mellett, melyek a következők:

- megkülönböztetett figyelemmel vagyunk Ügyfeleink felé
- szolgáltatási tevékenységünk hatékonyságának növelése érdekében folyamatosan korszerűsítjük annak tárgyi és személyi feltételeit
- megbízóink elégedettségét kívánjuk szolgálni azzal, hogy termékeink, szolgáltatásaink minőségét, megbízhatóságát rendszeresen mérjük és értékeljük
- kiemelt figyelmet fordítunk a tevékenységünk során tudomásunkra jutott információk megfelelő kezelésére, azok bizalmasságát, sértetlenségét megőrizzük, szükség szerinti rendelkezésre állását biztosítjuk
- célunk, hogy megbízóink részére reális helyzetfelméréseket végezzünk, elősegítsük versenyképességük javítását
- munkatársaink rendszeres szakmai továbbképzésével, a szakma tapasztalatainak figyelemmel kísérésével biztosítjuk, hogy átfogó, naprakész jogi- pénzügyi-piaci ismeretekkel rendelkező, széles látókörű szakemberekből álló csapattal lássuk el feladatainkat
- kollegáink, szakértőink tudását nemcsak Ügyfeleink kiszolgálásánál hasznosítjuk, hanem cégünk szervezeti kultúrájának fejlesztésében is, azáltal, hogy támogatjuk szerepvállalásukat, javaslataikat a minőségbiztosítási rendszer fenntartásában.

Minőségcéljaink között szerepel, hogy 2020. év folyamán megszerezzük az ISO 9001-es minőségbiztosítási és minőségirányítási, valamint 2021-ben az ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer (ISMS) minősítést, amely elköteleződésünket mutatja nemcsak a magas szakmai standardok, hanem az ügyfeladatok biztonsága érdekében is.



4. FOLYAMATSZABÁLYOZÁSI RENDSZER

4.1. ÁLTALÁNOS ADATOK

Szabályozott folyamatainkat a Minőségirányítási Kézikönyv II. fejezetében leírt szolgáltatási tevékenységeire és e körben közreműködő munkatársaira terjesztjük ki, különös tekintettel azokra a feladatokra, amelyek a vevői igények, jogszabályi- és szabványkövetelmények teljesítéséhez szükségesek.

A folyamatok meghatározásánál figyelembe vettük az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeit, az érvényes hatósági és jogszabályi előírásokat és a belső egyéb szervezeti szabályzatokat.

A minőségirányítási folyamatok karbantartásáért az ügyvezető a felelős.

Minőségirányítási rendszerünk kialakításakor:

- azonosítottuk folyamatainkat, azok sorrendjét és kapcsolódásait
- meghatároztuk a folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrásokat és követelményeket, ezeket ellenőrizzük és eredményeit felhasználjuk a folyamatok tökéletesítéséhez.
- a bevezetési tevékenységeket felülvizsgáljuk a tervezett eredmények szempontjából, és a folyamatainkat folyamatosan javítjuk.
- vezetőségi átvizsgálásokon felülvizsgáljuk folyamatainkat, és meghatározzuk a szükséges javító intézkedéseket, fejlesztéseket, majd az eredményüket a következő vezetőségi átvizsgálás alkalmával értékeljük.

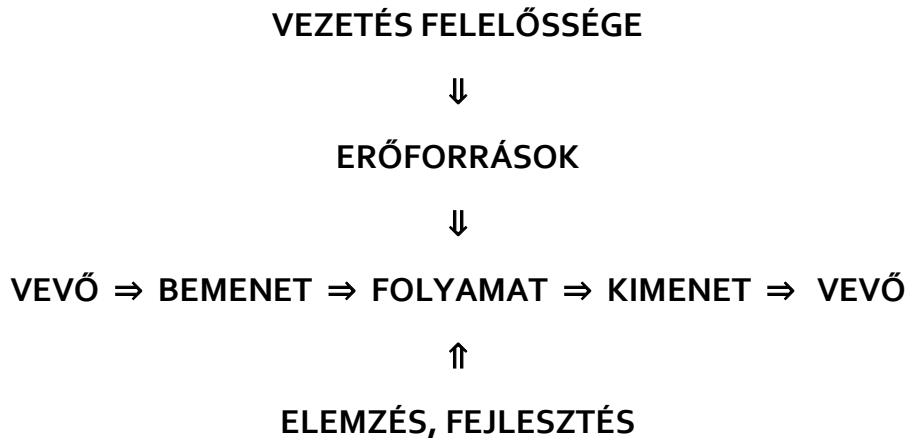
Figyelembe vettük a megfogalmazott hét minőségirányítási alapelvet is, melyek a következők:

- vevőközpontúság,
- minőség szemléletű vezetési módszerek,
- munkatársak bevonása a feladatok megoldásába,
- a feladatok folyamatszempléletű megközelítése és rendszerszemléleten alapuló irányítás,
- folyamatos fejlesztés,
- tényekre alapozott döntések,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok kialakítása partnereinkkel.

A fentiekben vázolt pontokat eredményesebben tudjuk elérni, ha a tevékenységeinket és az ezekhez felhasznált erőforrásainkat folyamatként kezeljük, és ennek megfelelően irányítjuk.



A Társaságunk életében több, egymással kölcsönhatásban álló résztevékenység zajlik, melyek összessége jelenik meg a működés végeredményében. Ezeket határoztuk meg és témakörönként, folyamatként szabályoztuk őket. Valamennyi operatív folyamatunk szervezése, működtetése és irányítása az alábbiak minél jobb megvalósítását szolgálja:



Alapvető folyamatainkat olyan támogató folyamat segíti, mint például a rendszeres vezetői felülvizsgálat.

A felülvizsgálat eredményei pedig beépülnek a stratégiai fejlesztési folyamatba, az emberi erőforrás tervezésbe, a felhasznált eszközök tervezési folyamatába, pénzügyi tervek készítésébe, valamint a szervezetfejlesztés döntési folyamatába.

A meghatározott követelmények dokumentációs rendszerünkben rögzítésre kerülnek.

Folyamataink szabályozására minőségirányítási eljárásokat dolgoztunk ki, és vezettünk be.



4.2. DOKUMENTUMKEZELÉS

4.2.1 A dokumentációs rendszer felépítése

Társaságunk dokumentációs rendszere tartalmazza a *minőségpolitikát*, a jelen dokumentumot, a *minőségirányítási kézikönyvet*, a részletes szabályozást igénylő fejezetekhez kidolgozott *folyamatokat*, az egyes tevékenységek gyakorlati végrehajtását leíró *belső ill. külső dokumentumokat*, valamint a tevékenység során rögzített *feljegyzéseket*.



4.2.2 Minőségirányítási Kézikönyv (MIK)

A Minőségirányítási Kézikönyv – MIK, jelen dokumentum – bemutatja Társaságunk szabályozott folyamatait. Partnereinknek és munkatársaink számára ezáltal információbázisul szolgál. A kézikönyv a minőségirányítási rendszer keretét és a tevékenységek kiemelt feladatainak szabályozását és azok működtetésével kapcsolatos alapelveket írja le.

A kézikönyv általános előírásai mellett részletes szabályozásra is szükség van. Ezt a célt szolgálják a különböző folyamatleírások és szabályzatok, melyek jelen a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatának részét képezik.



4.2.3 Folyamatleírások és szabályzatok

A folyamatleírások és szabályzatok dokumentációja tartalmazza azokat a folyamatokat és tevékenységeket melyek a szolgáltatás teljesítéséhez, a Minőségirányítási rendszer tökéletesítéséhez vezetnek.

4.2.4 Minőségirányítási rendszer formanyomtatványai

Adott műveletek, eljárások végrehajtásának igazolása bizonylatokon (feljegyzéseken e-maileken, kitöltött adatlapokon, formanyomtatványokon), illetve elektronikus adathordozón történik. Arra tekintettel, hogy ezen dokumentumok gyorsan elérhetőek és felhasználhatóak legyenek, minta dokumentumok kerültek kialakításra, amelynek használata a Társaság minden szakértőjére nézve kötelező.

4.2.5 Belső dokumentumok

Mindazok az írásos, adat- vagy képszerű előírásokat tartalmazó szabályozások, amelyek magukban foglalják egy meghatározott (rész) folyamathoz tartozó tevékenységek, feladat- és hatáskörök felsorolását, valamint a felhasznált információk, bizonylatok és alkalmazásuk leírását. A meghatározás adathordozótól független. Ezen belső dokumentumok védelmére elsődlegesen üzleti okok miatt van szükség.

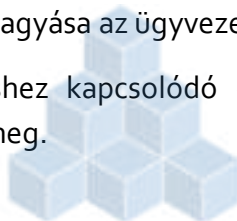
4.2.6 A belső dokumentumok típusai:

- Összefoglaló dokumentumok (Minőségirányítási Kézikönyv)
- Minőségirányítási eljárások (Cégszintű szabályzatok)
- Feljegyzések, egyéb belső szervezeti dokumentumok (szerződések, árajánlatok, adatlapok, formanyomtatványok)

A Társaságunk működésével, felépítésével, stratégiájával, valamint szabályozásával összefüggő dokumentumokat az ügyvezető készíti el, míg a szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos szakmai megfogalmazások az adott szakértők, folyamatgazdák feladatkörébe tartoznak, illetve akiket az ügyvezető ezzel a feladattal megbíz.

Minden belső dokumentum jóváhagyása az ügyvezető feladata.

Az ügyvezető a szerződéskötéshez kapcsolódó - aláírásokkal ellátott - papíralapú dokumentumokat fűzi le és őrzi meg.



4.2.7 A belső dokumentumok módosításai

A dokumentumok változtatását jelenleg csak az ügyvezető végzi. Az ügyvezető a módosítás megjelenésekor a korábbi könyvtárból a régi lementett verziót eltávolít(tat)ja, az érvénytelenné vált file-t az arra kijelölt Archív mappába helyezi. Az informatika kezelésével megbízott szakemberek felelősek azért, hogy a hálózaton tárolt belső dokumentumokat illetéktelenek ne módosíthassák

4.2.8 Külső dokumentumok

Külső dokumentumnak minősülnek azok a dokumentumok, amelyek a Társaságunk és a külső szervezet kapcsolatából származnak, ilyenek például szabványok, törvényi előírások, az ügyfelek által átadott dokumentációk, specifikációk.

Az ügyvezető feladata a tevékenységünket befolyásoló jogszabályok, szabványok figyelése, valamint változás esetén az érintettek tájékoztatása.

A CRM rendszer bevezetésével egyidejűleg a dokumentumkezelés módosult. Ennek lényege, hogy az ügyfélhez kapcsolódó árajánlatok, szerződések és nyilatkozatok nemcsak az adatbázisunkban, hanem CRM rendszerünkben is letárolásra kerülnek, ezáltal e dokumentumok még gyorsabban elérhetők azon kollégák esetében is, akik ehhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek.



4.3. A VEZETŐ FELELŐSSÉGI KÖRE

A vezető felelősségi körébe tartoznak mindazon feladatok, amelyek elengedhetetlenül fontosak ahhoz, hogy a létrehozott Minőségirányítási folyamatok működése tervezett, cél-, követelmény- és megbízó-orientált, a tökéletesítést biztosító, valamint ennek biztosítékeként rendszeresen ellenőrzött legyen.

Minőségpolitikai célként fogalmazzuk meg az az ISO 9001-es minőségbiztosítási és minőségirányítási, valamint az ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer (ISMS) megszerzését, amely elköteleződésünket mutatja nemcsak a magas szakmai standardek, hanem az ügyfeladatok biztonsága érdekében is.

A rendszerünk működését folyamatos ellenőrzés alatt tartjuk, gondoskodunk szolgáltatásaink folyamatos fejlesztéséről. Meghatározó elemnek tekintjük a jogszabályi követelmények teljesítését Társaságunk versenyképessége, jövedelmezősége érdekében. A szolgáltatáshoz szükséges erőforrásokat ennek megfelelően biztosítjuk.

4.3.1 Vevőközpontúság - vevői igényeknek való elkötelezettség

Társaságunk szakértői több, mint 15 éves adózási tapasztalattal rendelkeznek pénzügyi, adótanácsadói, illetve adóigazgatási területen. Tanácsadóink okleveles nemzetközi adószakértői, adótanácsadói, IFRS mérlegképes könyvelői, továbbá jogász és aktuáriusi végzettségekkel rendelkeznek. Szakmai tudásunkat a banki, befektetési és biztosítási termékek, továbbá a nagyértékű ingatlanügyletek adózása terén mélyítettük el, gyakorlatot szereztünk adóátvilágításokban, valamint a nemzetközi adózás számos aspektusában.

A pénzügyi, pénzügyi szektorban szerzett tapasztalatunknak köszönhetően nemcsak a termékek adóügyi vonatásával kapcsolatosan rendelkezünk átfogó ismeretekkel, hanem a pénzügyi vállalkozások és pénzügyi intézetek operatív szintű működésének sajátosságait is ismerjük, a rájuk vonatkozó komplex szabályozás miatt felmerülő, adózást érintő kérdések megoldásában jártasok vagyunk.

Az ügyfeleinkkel kialakított kapcsolat során folyamatosan figyeljük a vevői igények változását, a tevékenységhez szükséges információs csatornákat, hogy ezen ismeretek alapján tudjuk szolgáltatásainkat hatékonyan ütemezni és elvégezni. Az eredményes működés érdekében az ügyvezető úgy irányítja, szabályozza a folyamatokat, hogy elérje az ügyfelek maximális elégedettségét.



4.3.2 Minőségpolitika

Az ügyvezető által megfogalmazott minőségirányítási rendszer úgy került megfogalmazásra, hogy az megfeleljen a szervezet céljainak. A vevők (megbízók, megrendelők) minőségi követelményeinek teljesítését és a folyamatos tökéletesítés iránti elkötelezettséget állítja a középpontba, melynek során az ügyvezető alábbi feladatokat látja el:

- nyilvánosságra hozza a Társaság minőségpolitikai elveit, munkatársaival, partnereivel, vállalkozóival megismerteti
- jövőbeli célokat tűz ki, melynek részleteit minden érintett számára elérhetővé tesz a szervezeti hálózaton keresztül
- gondoskodik a minőség eredményességének értékeléséről
- biztosítja a folyamatos fejlesztéshez szükséges erőforrásokat
- figyelembe veszi az ügyfelek új elvárásait
- meghatározza a felelősségi- és hatásköröket
- működteti a CRM rendszert.

Társaságunknál 2020. július 1-jével, hosszas kiválasztási folyamatot követően került bevezetésre a jelenlegi CRM (Customer Relationship Management) rendszerünk.

Választásunk azért esett erre a rendszerre, mert segít átláthatóvá tenni a folyamatokat, megkönnyíti a delegálást és hasznos riportokat ad a vezető kezébe. Automatizmusai elsősorban abban segítenek, hogy ismétlődő feladatokat váltanak ki. A rendszerben automata e-mailek vagy teendők technikai tudás nélkül összeállíthatók és szinte bármilyen esemény kiválthatja őket.

Felhőalapú rendszerként - hasonlóan az e-mailezéshez - a CRM-mel bárhonnán hozzá lehet férni a rendszerhez, az ügyvezető átfogó képet kap a cégben zajló folyamatokra.

A CRM rendszerünk fejlett biztonsági háttérrel rendelkezik, a nemzetközi partnerek előírásaira tekintettel szigorú adatbiztonsági előírásoknak felel meg.

Jó riportokat, több kollégától, kézzel összegyűjteni rengeteg időt felemészt és hibákhoz vezethet. CRM rendszerünk az adatlapokon gyűjtött információkkal és a munkatársak tevékenységének követésével a riportokat emberi tényező nélkül, automatikusan összeállítja és folyamatosan frissíti.



Társaságunknál a CRM rendszer az alábbi területeken jelent támogatást:

- ügyfélnyilvántartás és ügyfeladatok kezelése
- hírlevél feliratkozás és árajánlat kérése, árajánlatok kiadása
- elvégzett feladatok, árajánlatok után követése
- hírlevelek küldése
- ügyfélelégedettség mérése,

4.3.3 Felelősségi- és hatáskörök

Jelen dokumentum mellékleteként az eljárások, szabályzatok és szakértői/vállalkozói szerződések egyértelműen rögzítik az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket.

4.3.4 Belső kommunikáció

Társaságunknál a belső kommunikáció és az adatok tárolása felhő alapú rendszerben történik, melyhez napi szintű biztonsági mentés tartozik egy külső szerverre. A felhasználók saját fiókkal rendelkeznek, melyen keresztül a kialakított közös mappákhoz is hozzáférnek.

E mellett további kapcsolattartást biztosítanak a céges emailek vagy a személyes találkozók, megbeszélések.



4.4. ERŐFORRÁSGAZDÁLKODÁS

Az ügyvezető feladata biztosítani azokat az erőforrásokat és folyamatokat, melyek Társaságunk céljainak megvalósulásához szükségesek.

4.4.1 Emberi erőforrások

A Társaságunk által nyújtott szolgáltatások magas minőségét munkatársaink képzettsége és szakértelme biztosítja. E mellett szolgáltatásaink egy részét külső partner vállalkozással együtt nyújtjuk, tekintettel a megrendelések speciális.

A minőségügyi rendszerről, a helyi sajtósájakról, az ügyvezető ad tájékoztatást.

A követelmények megismertetését szolgálják a minőségirányítási folyamatokat tartalmazó dokumentumok, melyek minden érintett kolléga számára elérhetők a belső kommunikációs csatornákon, illetve a Társaság honlapján.

Társaságunk különös gondot fordít arra, hogy szakértői a tevékenységük elvégzéséhez kellő szakmai, jogszabályi, szolgáltatási ismeretekkel rendelkezzenek.

Munkatársaink a Pénzügyminisztérium által regisztrált adószakértők, okleveles nemzetközi adószakértők, mérlegképes könyvelők, IFRS mérlegképes könyvelők. Részükre rendszeres oktatási lehetőséget biztosítunk az Adótanácsadók Egyesülete, a Menedzser Praxis, a Magyar Okleveles Adószakértők, a Penta Unió, illetve egyéb ismert oktatási intézmény által szervezett szakmai rendezvényeken.

A külső szakmai képzéseken kívül rendszeres „in-house” oktatásokat tartunk a legfontosabb számviteli, adózási témákban, törvényváltozások kapcsán. Könyvelési tevékenységet végző kollégáink a könyvelési rendszerünket támogató online és kiscsoportos képzésekben vehetnek részt.

Cégünk tagja a Magyar Adótanácsadók és Könyvviteli Szolgáltatók Országos Egyesületének (Adókamara), valamint a Magyar Okleveles Adószakértők Egyesületének (MOKLASZ), amely tagságok kiemelik a szakszerű munka iránti elhivatottságunkat és a szolgáltatások legmagasabb minőségére való törekvésünket.



4.4.2 IT háttér

Társaságunk egyik legfontosabb alapelve az adatbiztonság, ezért eszközeinken kizárólag biztos forrásból származó jogtisztta szoftverek kerülhetnek telepítésre.

Társaságunk alap informatikai rendszerei felhő alapúak, és működésükből adódóan igen stabil és biztonságos működési környezetet jelentenek, a belépéshez kétlépcsős azonosítás szükséges, amely biztosítja, hogy illetéktelenek a rendszerhez ne férjenek hozzá.

Ennek érdekében a szolgáltatás kétféleképpen ellenőrzi a személyazonosságot: először jelszóval, majd egy kapcsolattartási mód (más szóval biztonsági adatok) megadásával.

A biztonságot tovább fokozza a Társaságunk által használt víruskereső és vírusirtó alkalmazás, amely nemcsak az összes online vírustól, hanem a hamisított webhelyektől és a zsaroló kártevőkkel szemben is védi rendszereinket.

Társaságunk e mellett naponta végez saját szerverére biztonsági mentést, amely nemcsak a vírusok miatti, hanem az esetleges egyéb okból bekövetkező adatvesztés kockázatát is csökkenti.

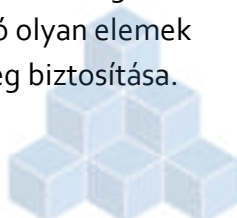
Az adatbiztonság növelése érdekében 2021-től a biztonsági mentések nemcsak saját szerverünkön, hanem külsős elektronikus archiválásra szakosodott vállalkozás által is meg fog valósulni, így adataink 3 helyen kerülnek lementésre, kizárva a zsaroló vírusok vagy az esetleges adatvesztés kockázatát.

4.5. A SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA

A szolgáltatás folyamatába értendőek mindazon tevékenységek, szabályozások, amelyek elsősorban a szolgáltatásteljesítés operatív teendőinek végrehajtását, támogatását szolgálják.

Ennek fontosabb elemei a következők:

- a vevőkkel való folyamatos kapcsolattartással foglalkozó tevékenység,
- a tervezés, az effektív szolgáltatásteljesítési főfolyamat és az ennek kiszolgálását támogató olyan elemek
- a nyomon követhetőség biztosítása.



Szolgáltatási folyamatainkat minden esetben úgy tervezzük meg, hogy biztosítsák a tevékenység során kezelt információ, valamint az azt feldolgozó eszközök megfelelő biztonságát.

Az egyes szolgáltatási folyamatok meghatározása, indítása, igény esetén egyedi ajánlat készítése, az adott szolgáltatás teljesítésének felügyelete az ügyvezető hatásköre és felelőssége.

A felelősségi körök részletes leírása a szerződésekben kerülnek rögzítésre.

A tevékenységekre vonatkozó általános minőségcélunk a megrendelő írásban rögzített igényeinek teljes körű és határidőre történő kielégítése, az érvényben lévő vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

4.5.1 Jelenleg nyújtott szolgáltatásaink

- adótanácsadási szolgáltatás
- ügyviteli és egyéb tanácsadás
- szoftvertanácsadás- és fejlesztés
- számviteli tanácsadás
- GAP-management.

A kitűzött általános minőségcél elérése érdekében meghatározzuk a szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységeket és azok módszereit. Jelenleg nyújtott szolgáltatásaink alapvetően az adótanácsadás köré épülnek, így ahhoz kapcsolódóan értelmezzük a folyamatok szabályozását, melyek az alábbiakat tartalmazzák:

- a kiindulási adatokat,
- a szolgáltatásra vonatkozó minőségcélokat és követelményeket,
- a feladatokat,
- a felelősöket,
- a kapcsolódó és rögzítendő dokumentumokat,
- a feladat végrehajtásának lépéseit,
- a tevékenység leírását,
- a tevékenység során alkalmazandó ellenőrzési pontokat és elfogadási kritériumokat,
- a tevékenység eredményét,
- a folyamat kapcsolatait és kölcsönhatását más folyamatokkal.



4.5.2 A vevővel (megbízóval, megrendelővel) kapcsolatos folyamatok

A vevők/megrendelők/megbízók követelményeit, igényeit az alábbi szempontok ismeretében tekintjük meghatározottnak, kielégíthetőnek:

- a szolgáltatásra vonatkozóan meghatározott követelmények ismerete (tárgya/tartalma, minőség, ár, rendelkezésre állás, valamint a megrendelő egyedi/speciális igényei),
- a szolgáltatásra alkalmazható kötelezettségek, beleértve a törvényi, hatósági előírásokat, követelményeket,
- a szolgáltatással kapcsolatos belső utasításokban rögzített követelmények.

Minden beérkező ajánlatkérést, megbízást, megrendelést, szerződéstervezetet, illetve ezek módosításait a fenti pontban megfogalmazott követelmények szerinti teljessége, valamint a teljesíthetősége szempontjából átvizsgálunk. Amennyiben a vevő/megrendelő/megbízó nem rögzítette írásban, illetve kielégítő részletességgel az elvárt igényeit, abban az esetben egyeztetjük a hiányzó, ellentmondó, a termékre/szolgáltatásra vonatkozó paramétereket a megrendelővel. Az egyeztetés eredményét a megrendelővel lehetőség szerint emlékeztetőben igazoltatjuk vissza.

A mindkét fél által elfogadott feladatokat minden esetben írásos szerződésben rögzítjük, melynek szerves része a titoktartási nyilatkozat, illetve elvégezzük a szükséges ügyfélátvilágítást is.

A szerződéseket minden esetben az ügyvezető - mint a Társaság önálló képviselője – készíti indokolt esetben a témafelelős külső szakértő bevonásával. A tervezet előzetesen megküldésre kerül a partner részére véleményezésre. Elfogadás esetén a végleges példány pdf formátumban kerül megküldésre.

A szerződések módosítására az érvényben lévő jogszabályok az irányadóak.

A szerződés módosítására vonatkozó igényét a megrendelő minden esetben bejelentheti. A módosítás tartalmának vizsgálatát és jóváhagyását az eredeti szerződés tartalmát is átvizsgáló személy(ek) végzi(k).

A Társaságunkhoz beérkező ajánlatkéréseket, szerződés-tervezeteket, megrendeléseket, valamint az általunk kiadott ajánlatokat, szerződés tervezeteket, illetve ezek módosításait elektronikus módon tároljuk és archiváljuk. Az eredeti - aláírással ellátott - szerződéseket papír alapon is megőrizzük.



4.5.3 Kapcsolattartás az Ügyféllel

Szolgáltatásainkról, azok tervezett fejlesztéséről minden lehetséges információt az ügyfeleink tudomására hozunk. Célunk, hogy minél jobban megismerjük ügyfeleink igényeit, és így személyre szabottabban tudjuk azokat megvalósítani.

Az ügyfelekkel az elsődleges kapcsolatot az ügyvezető tartja, illetve az ügyvezető által kijelölt dedikált kolléga, ez biztosítja azt, hogy az ügyfeleinknek személyes kapcsolattartója van.

Ügyfeleink kéréseit/kérdéseit elsősorban írásos formában fogadjuk (vagy arról feljegyzést készítünk) a megadott kommunikációs csatornákon keresztül és ugyanilyen módon történik a válaszadás is.

Reklamáció esetén a megbízott szakértő feladata feltárni az okot és amennyiben szükséges megtenni a korrigáló intézkedéseket. Ezzel párhuzamosan köteles értesíteni az ügyvezetőt. A döntésekről, intézkedésekről az Ügyfelet minden esetben írásban kell tájékoztatni.

4.5.4 Szolgáltatások tervezése és fejlesztése

Szolgáltatásaink tervezését és fejlesztését a korábban felsorolt - jelenleg nyújtott - tevékenységekre értelmezzük.

A folyamat során elsődlegesnek tekintjük:

- az ütemezés kialakítását
- az abban foglalt feladatok végrehajtását, ellenőrzését
- a feladat- és felelősségi körök meghatározását.

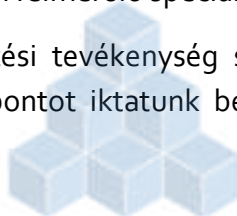
Input adatok esetén:

- szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározását
- jogszabályi- és egyéb követelmények betartását.

Output adatok vonatkozásában:

- az eredmény megfeleljen a kitűzött céloknak
- meghatározza a létrehozandó szolgáltatás folyamatait
- rögzítse minőségi és biztonsági feltételeket
- rögzítse az esetlegesen felmerülő speciális feltételeket.

Egy-egy tervezési és fejlesztési tevékenység során több szakaszban, valamint a folyamat végén ellenőrzési pontot iktatunk be, amivel biztosítjuk a tevékenység



folyamatának felügyeletét, kézbentartását. Amennyiben a tervezési és fejlesztési tevékenység folyamatában nem határozhatóak meg ilyen ellenőrzési pontok, akkor csak a folyamat végellenőrzése biztosítja a tevékenység felügyeletét.

Az ellenőrzésekről és a szükséges módosításokról minden esetben feljegyzés készül, melynek kezelése a dokumentumkezelési szabályzatban foglaltak szerint történik.

4.5.5 A szállítóval (beszerzéssel) kapcsolatos folyamatok

Társaságunk számára fontos, hogy ügyfeleink a legjobb minőségű szolgáltatást kapják.

Ennek alapfeltétele, hogy kizárólag olyan partnerekkel dolgozzunk, akik a munkánkhoz szükséges szolgáltatásokat folyamatosan és megfelelő minőségben tudják biztosítani.

Beszerzési folyamatainkat szabályozzuk, és ezzel gondoskodunk arról, hogy a beszerzett termékek, bevont alvállalkozók, szakérők tevékenysége megfelelő minőségű legyen. A szabályozás kétféle beszerzési folyamatot különböztet az alapján, hogy elérhető vagy elfogadott szállítóról beszélünk, függetlenül attól, hogy az a saját működést elősegítő anyagok, eszközök beszerzésével kapcsolatos (amelyek a szolgáltatás minőségére nincsenek jelentős hatással, kereskedelmi forgalomban bárhol beszerezhetőek. Ide tartoznak az irodaszerek, az informatikai eszközök, a fénymásoló berendezés, papír, stb). vagy a szolgáltatásokra (amelyek a szolgáltatásaink minőségét jelentősen befolyásolják.)

A megbízhatóság növelése érdekében előnyben részesítjük azokat a beszállítókat, vállalkozókat, akik régi kapcsolataink alapján már személyesen ismertek és teljesítésük kifogástalan volt, vagy tevékenységükről elismert referencia, vagy tanúsítvány áll rendelkezésre.

A szállítói értékelés során nemcsak a „klasszikus” szállítókat, hanem alvállalkozókat és egyéb tanácsadókat is értékeljük, akik részére bármilyen díj kifizetés történik.



A beszállítókat, partnereket az alábbi státuszokba soroljuk:

Beszállítók státusza	Rövid jellemzés
elérhető beszállítók	amennyiben az előzetes kockázatelemzésen a beszállító megfelel, képesek szolgáltatást nyújtani vagy terméket értékesíteni
potenciális beszállítók	szerepelnek az adatbázisban, de még nem történt meg a végleges szállítói kockázatértékelés
új beszállítók	szerepelnek adatbázisunkban, megfelelnek a kockázatértékelési szempontoknak
meglévő beszállítók	akiktől folyamatosan, vagy évente többször van rendelés
inaktív beszállítók	akiktől az elmúlt egy évben nem történt megrendelés. Inaktív beszállítónak ugyanazon értékelési folyamaton kell keresztül mennie, mint az új beszállítóknak
megszűnt beszállítók	akik már jogi szempontból nem léteznek
tiltott beszállítók	akikkel Társaságunk már nem kíván további üzleti kapcsolatot létesíteni. Részükre megrendelés nem adható ki

A Társaság tevékenységére tekintettel a beszállítókat környezetvédelmi szempontok alapján nem értékeljük.

A beszállító státusz beállítása és módosítása az ügyvezető feladata.

Az ügyvezető a lezárt üzleti évet követően elvégzi továbbá a beszállítók éves értékelését.

Az új beszállítók értékelése az üzleti kapcsolat létrejötte előtt meg kell történnjen.



4.5.6 Társaságunk által megkülönböztetett szállítói kategóriák

A szállítók értékelésénél fontos szempont, hogy működésünk szempontjából mennyire lehet kritikus egy-egy beszállító ideiglenes vagy végleges kiesése. Ebből a szempontból az alábbi kategóriákat különböztetjük meg.

Beszállítók kategóriája	Rövid jellemzés
A	A szolgáltatások nyújtása szempontjából kritikusak. Amennyiben ezek a beszállítók nem szállítanak, a szolgáltatás is leállhat.
B	Ezen szállítók fontos szerepet töltenek be és hatással vannak a szolgáltatásra. Az A besorolású szállítóknál kevésbé vannak hatással a szolgáltatásra, de fennakadásokat okozhat a szolgáltatásuk hiánya.
C	Azok a beszállítók akiknek a szolgáltatásának elmaradása csak hosszabb távon kritikus, C minősítést kapnak.
D	A szállítók szolgáltatása teljes mértékben kiváltható, így nem jelentenek működési kockázatot.

A beszállítói kategóriák meghatározása és megváltoztatása az ügyvezető hatásköre.

4.5.7 Új beszállító kiválasztása

Az új szállító megkeresésének számos oka lehet, pl. új igények felmerülése szolgáltatásnyújtásunk kapcsán, esetleges problémák meglévő szállítóval stb.

Első lépésben felkutatjuk az elérhető beszállítókat, amely történhet egyéni tapasztalatok, hirdetések vagy ajánlások útján.

Az ügyvezető összegyűjti ezeket az információkat, majd kiválasztja a lehetséges új beszállítókat, illetve értékeli az elérhető beszállítókat.

Tekintettel arra, hogy az új beszállítók esetén bizonyos jellemzők még nem értékelhetők, ezért a régiekkel történő összevetésnél ezen értékeket nem vesszük figyelembe. Amennyiben egy új és egy régi beszállító 10%-nál kevesebb pont eltérés van, abban az esetben a régi beszállító élvez előnyt egy-egy szolgáltatás vagy termékbeszerzés kapcsán.

Az elérhető beszállítók vizsgálatának a megrendelés előtt mindenképpen meg kell történnie.



Az elérhető beszállítók egy előzetes szűrésen mennek keresztül, amely esetén közhiteles adatbázisokból ellenőrzésre kerülnek az alábbiak:

- van-e adótartozása a társaságnak,
- áll-e fizetéseketelenséget eredményező eljárás hatálya alatt (csődeljárás, felszámolás),
- végelszámolás alatt áll-e a társaság,
- végrehajtás alatt áll-e a társaság?

Amennyiben a fenti kérdések bármelyikére igen a válasz, az előzetes értékelés lezárul, az új szállító nem kerülhet be a potenciális szállítók körébe.

Társaságunknál az elérhető beszállítók értékelése az alábbi jellemzők alapján történik. Az egyes jellemzőket 1 és 10 közötti skálán lehet pontozni, és az egyes jellemzőkhöz súlyok vannak rendelve, amelynek lényege, hogy az egyes jellemzőket különböző mértékben tekinti figyelembe veendőnek.

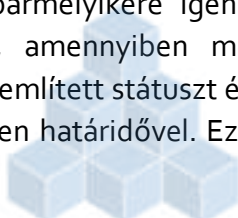
Értékelési szempontok	Súlyozás
árazás	10%
elérhetőség (telefon, személyes, ügyfélszolgálat)	10%
felelősségbiztosítás léte	10%
garanciák, biztosítékok nyújtása	15%
minőség	15%
referenciák	15%
szállítási határidő	10%
szervezet mérete (mérlegfőösszeg, árbevétel, fogl. létszám)	15%

A beszerzési dokumentumok (ajánlatkérés, megrendelés, szerződés) tartalmazzák a beszerzendő terméket, igényelt szolgáltatást leíró valamennyi paramétert (az elfogadási, átvételi, működési, biztonsági feltételeket), amelynek alapján a beszállított termék/ teljesített szolgáltatás egyértelműen meghatározott, azonosítható, valamint tartalmazza a különleges kezelési, végrehajtási feltételeket (amennyiben van ilyen).

Az elfogadott beszállítók kapcsán optimális esetben évente egyszer megvizsgáljuk az alábbiakat:

- van-e adótartozása a társaságnak,
- áll-e fizetéseketelenséget eredményező eljárás hatálya alatt (csődeljárás, felszámolás),
- végelszámolás alatt áll-e a társaság,
- végrehajtás alatt áll-e a társaság?

Amennyiben a fenti kérdések bármelyikére igen a válasz, csak abban az esetben maradhat a beszállítói körben, amennyiben megalapozott gazdasági indokokkal alátámasztja, mi eredményezi az említett státuszt és kidolgozza milyen lépéseket tesz a helyzet megszüntetésére és milyen határidővel. Ezzel párhuzamosan haladéktalanul el



kell indítani új beszállító kiválasztását. Ezen meglévő partner kockázatos besorolásának minősül, függetlenül az egyéb értékelési eredményétől. Ebben az esetben a beszállítót havi rendszerességgel ellenőrizni kell.

A beszállító minősítését követően egy szöveges javaslat is készül, amely a besorolás javítását szolgálja. Ez a beszállítóval történő személyes egyeztetés keretében történik, vagy amennyiben értékelést kér a beszállító, az értékelés során kerül egyeztetésre.

Az ügyfélértékeléssel kapcsolatos feladatokat (értékelési szabályzat, értékelés, visszajelzések stb.) teljeskörűen az ügyvezető végzi.



5. CÉLOK

5.1. ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer (ISMS) minősítés

Minőségcéljaink között szerepel, hogy az ISO 9001-es minőségbiztosítási és minőségirányítási rendszer bevezetését követően 2021. év folyamán megszerezzük az ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer (ISMS) minősítést is, amely elköteleződésünket mutatja nemcsak a magas szakmai standard-ek, hanem az ügyfeladatok biztonsága érdekében is.

5.2. Tervezett, új szolgáltatásaink

Társaságunk az alábbi szolgáltatások bevezetését tervezi az elkövetkezendő évek során:

- számviteli és könyvvezetési szolgáltatás
- bérszámfejtés
- biztosítási tanácsadás.

5.3. Minőségpolitikai cél / belső audit

A Társaság jelenlegi szervezeti felépítése alapján nem rendelkezik belső audittal, illetve azt alátámasztó auditprogrammal.

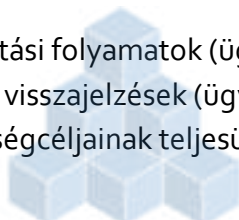
Ahhoz azonban, hogy minőségirányítási folyamataink a leghatékonyabban megfeleljenek Társaságunk céljainak, szükséges, hogy az ügyvezető évente legalább egy alkalommal átvizsgálja és kiértékelje azokat.

Ehhez az átvizsgálásnak alapvetően az évközi tapasztalatokra kell épülnie (belső és külső források), így célunk, hogy ezek alapján határozzuk meg a szükséges változtatásokat.

Az ügyvezető az átvizsgálás során bevonhatja a külső munkatársait, szakértőit, akik további szükséges információkkal rendelkeznek a kiértékeléshez.

Az átvizsgálás legalább az alábbi bemenő adatokra minden esetben ki kell, hogy térjen (zárójelben az információt szolgáltató személy):

- aktuális minőségirányítási folyamatok (ügyvezető),
- a pozitív/negatív vevői visszajelzések (ügyvezető, munkatársak),
- az előző időszak minőségcéljainak teljesülése (ügyvezető),



- az alvállalkozók, partneri kapcsolatok, versenytársak és a külső környezet értékelése, (ügyvezető),
- a szolgáltatási folyamatok tapasztalatai, az esetlegesen nem megfelelő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, azok mielőbbi kezelésére vonatkozó döntések és intézkedések (ügyvezető),
- a belső dokumentumok változtatási javaslatai (ügyvezető, munkatársak)
- a korábbi átvizsgálások határozatai végrehajtásának állása, tapasztalatai (ügyvezető),
- a Társaság tevékenységével kapcsolatos külső/belső változások (ügyvezető),
- a minőségirányítási folyamatok fejlesztésére vonatkozó ajánlások (ügyvezető, munkatársak).

Az átvizsgálásról jegyzőkönyvnek kell készülnie, ami tartalmazza a:

- fenti feladatokkal kapcsolatos elemzéseket és értékeléseket,
- felmerülő javaslatokat,
- meghozott intézkedéseket,
- következő évre kitűzött célokat.

A Társaság jelenlegi szervezeti felépítése alapján nem rendelkezik belső audittal, illetve azt alátámasztó auditprogrammal.

Jelen kézikönyv 2020. október 10-ével került lezárásra.

A kézikönyv készítéséért felelős személy:

Germán Gábor Csaba

ügyvezető

