

 <b>FINANCIAL EXPERT</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1 16.01.2015
		Strona 1 z 21

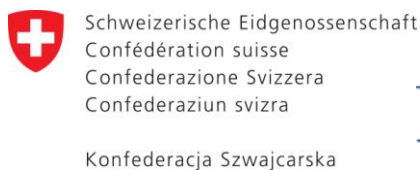
# KSIĘGA JAKOŚCI

WYDANIE 1

*Egzemplarz nr 1*

***Zatwierdzamy niniejszą Księgę Jakości opisującą System Zarządzania  
Jakością oparty na wymaganiach normy ISO 9001:2008  
Financial Expert Sp. z o.o.***

Opracowała: Ewa Szenic-Zaborowska	Zatwierdził: Zarząd Financial Expert Sp. o.o.
Data: 16.01.2015	Data: 16.01.2015



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ W RAMACH SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU  
WSPÓŁPRACY Z NOWYMI KRAJAMI CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ  
<http://projekt.financial-expert.pl>

## 0. SPIS TREŚCI

<b>0. SPIS TREŚCI .....</b>	<b>2</b>
<b>1. DEKLARACJA KIEROWNICTWA .....</b>	<b>3</b>
1.1 POLITYKA JAKOŚCI .....	3
1.2 ZASTOSOWANIE I WYŁĄCZENIA .....	4
2. PREZENTACJA FIRMY .....	5
2.1 ZAKRES DZIAŁALNOŚCI .....	5
2.2. ZAŁOŻENIA STRATEGII SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU (CSR) FIRMY .....	6
<b>4. DEFINICJE .....</b>	<b>7</b>
<b>4.SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b>	<b>9</b>
4.1 ZARZĄDZANIE PROCESAMI .....	9
4.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI .....	9
<b>5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA .....</b>	<b>9</b>
5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA .....	9
5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA .....	10
5.3 POLITYKA JAKOŚCI .....	10
5.4 PLANOWANIE .....	10
5.4.1 Cele dotyczące jakości .....	10
5.4.2 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością .....	10
5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA .....	11
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia .....	11
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa .....	11
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna .....	11
5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA .....	11
<b>6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI .....</b>	<b>13</b>
6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW .....	13
6.2 ZASOBY LUDZKIE .....	13
6.3 INFRASTRUKTURA .....	15
6.4 ŚRODOWISKO PRACY .....	16
<b>7. REALIZACJA USŁUGI .....</b>	<b>17</b>
7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI .....	17
7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM .....	17
7.3 PROJEKTOWANIE .....	18
7.4 ZAKUPY .....	18
7.5 ŚWIADCZENIE USŁUG .....	19
7.6 NADZÓR NAD SPRZĘTEM KONTROLNO-POMIAROWYM .....	19
<b>8 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE .....</b>	<b>20</b>
8.1 BADNIE ZADOWOLENIA KLIENTA .....	20
8.2 AUDITY WEWNĘTRZNE .....	20
8.3 NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ .....	20
8.4 ANALIZA DANYCH .....	20
8.5. DOSKONALENIE JAKOŚCI .....	21
8.6 WYKAZ PROCEDUR .....	21

# 1. DEKLARACJA KIEROWNICTWA

## 1.1 POLITYKA JAKOŚCI

Firma Financial Expert Sp. z o.o. powstała jako alternatywa dla korporacji skupiających pośredników finansowych. Oferujemy szeroką gamę usług dla sektora mikro, małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, sektora finansów publicznych, oraz klientów indywidualnych.

Przyjęta Polityka Jakości firmy spełnia założenia wynikające z normy ISO 9001:2008. Poprzez stosowanie się do jej założeń nieustannie dążymy do zapewnienia swoim Klientom najwyższej jakości świadczonych usług.

Głównym celem firmy jest spełnianie obecnych i przyszłych oczekiwań naszych Klientów. Osiągamy ten cel poprzez :

- stałe dostosowywanie oferty do globalnego rynku usług,
- fachowe doradztwo zespołu niezależnych i doświadczonych ekspertów
- podnoszenie kwalifikacji pracowników i specjalistów poprzez szkolenia,
- pomoc w doborze najlepszych rozwiązań dostępnych na globalnym rynku usług.

Zarząd firmy zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnych środków do realizacji ustanowionej Polityki Jakości. Deklaruje również osobiste zaangażowanie w proces doskonalenia i zobowiązuje się do przestrzegania wynikających z niej zasad.

**Zarząd Financial Expert Sp. z o.o.**

## 1.2 ZASTOSOWANIE I WYŁĄCZENIA

Wdrożony System Zarządzania Jakością obejmuje całą działalność Financial Expert Sp. z o.o.

Z systemu zarządzania jakością wdrożonego w firmie Financial Expert Sp. z o.o. wyłączone zostały następujące punkty normy ISO 9001:2008: 7.3 „Projektowanie i rozwój”, 7.5.2 „Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi”, 7.6 „Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów”. Punkty te nie mają zastosowania w działalności firmy. Ich wyłączenie nie wpływa na spełnienie wymagań klienta i przepisów oraz jakość świadczonych usług.

Działalność Firmy Financial Expert Sp. z o.o. reguluje obowiązujące prawo zawarte m.in. w następujących aktach prawa:

Kodeks handlowy ( Dz. U. 2000 Nr 94 poz. 1037 z późn. zm.),  
Kodeks pracy (Dz.U. 1974 nr 24 poz. 141 z późn. zm.).

Nie istnieją specjalistyczne wymagania prawne mające wpływ na działalność firmy.

Nadzór nad tymi dokumentami prowadzi Zarząd firmy.

Zakres systemu zarządzania jakością w ISO 9001:2008 obejmuje:

**Sprzedaż usług finansowych dla klientów indywidualnych oraz firm, usługi dla JST oraz podmiotów gospodarczych z terenu kraju, szkolenia.**

## 2. PREZENTACJA FIRMY

### 2.1 ZAKRES DZIAŁALNOŚCI

Financial Expert jest spółką niezależną, niepowiązaną kapitałowo z żadną instytucją finansową, dzięki czemu może sobie pozwolić na pełną swobodę w działaniu i tym samym może zagwarantować klientom obiektywne doradztwo przy doborze najlepszych rozwiązań finansowych. Financial Expert to połączenie wiedzy i doświadczenia z umiejętną selekcją oferty w zakresie szeroko rozumianych usług finansowych na naszym rynku.

Partnerami firmy Financial Expert Sp. z o.o. są banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz towarzystwa leasingowe.

Oferta Financial Expert Sp. z o.o. jest skierowana zarówno do klientów indywidualnych, jak i klientów instytucjonalnych. Kierownictwu firmy zależy, aby klienci świadomie i samodzielnie podejmowali decyzje finansowe, mając do dyspozycji fachowe doradztwo. Docelowym segmentem Financial Expert są klienci o wyższym standardzie, oczekujący profesjonalnej opieki typu one-stop-shop.

Misją firmy jest udzielanie wsparcia klientom w ustalaniu celów i priorytetów finansowych oraz doborze najlepszych rozwiązań, pozwalających te cele realizować. Zarząd firmy stawia na profesjonalizm i ścisłą specjalizację. W firmie o tak szerokim spektrum działania tylko specjalizacja w każdej z dziedzin daje gwarancje obsługi na najwyższym poziomie. Specjaliści firmy Financial Expert Sp. o.o. to osoby posiadające wieloletnie doświadczenie, zdobyte w najlepszych instytucjach finansowych na rynku polskim.

Założeniem firmy jest dążenie do jakości, zarówno świadczonych usług, jak i kompetencji osób pracujących dla Financial Expert.

Celem strategicznym jest zapewnienie klientom bezpieczeństwa finansowego w długim okresie, dlatego też firma specjalizuje się w analizie indywidualnych potrzeb finansowych klienta, a następnie w doborze optymalnych rozwiązań odpowiadających tym potrzebom. Przeprowadzenie analizy finansowej pozwala ekspertom zdiagnozować obecną sytuację finansową klienta, poznać potrzeby oraz stopień ich zaspokojenia. Dzięki analizie możliwa jest weryfikacja, dostosowanie i uzupełnienie dotychczasowych rozwiązań w taki sposób, aby zminimalizować ponoszone koszty i zoptymalizować zyski. Sporządzona analiza finansowa umożliwi zaspokojenie dzisiejszych potrzeb i oczekiwań klientów oraz stanowi podstawę do późniejszych modyfikacji, wynikających ze zmieniającej się sytuacji życiowej klientów, a tym samym ich potrzeb.

Do podstawowej działalności firmy Financial Expert Sp. z o.o. należy doradztwo, wybierając z rynku najkorzystniejsze oferty w zakresie:

- kredytów hipotecznych, konsolidacyjnych i refinansowych,
- dotacji zagranicznych środków finansowych,
- kredytów inwestycyjnych,
- programów inwestycyjnych.

Firma oferuje usługi w dziedzinie rozwiązań finansowych, które pozwalają osiągnąć następujące korzyści:

- gwarancję wiedzy i doświadczenia,
- powierzenie zadań wyspecjalizowanym ekspertom,
- bezpłatne doradztwo,
- dobór rozwiązań finansowych dostosowany do indywidualnych potrzeb,
- minimalizację kosztów posiadanych zobowiązań,
- optymalizację korzyści planowanych rozwiązań,
- opiekę Eksperta Finansowego.

W zakresie opracowywania rozwiązań kredytowych dla klientów Financial Expert Sp. z o.o. współpracuje z następującymi bankami:

- Idea Bank – kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, inwestycyjne
- PKO BP – kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, gotówkowe, inwestycyjne
- Pekao SA - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, gotówkowe, inwestycyjne
- BNP Paribas Bank - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, inwestycyjne
- Deutsche Bank - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne
- BGŻ - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, inwestycyjne
- BZ WBK - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, inwestycyjne, leasingi
- Bank ING - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne
- Raiffeisen Polbank - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, inwestycyjne
- Bank BPH - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne
- mBank - kredyty hipoteczne, refinansowe, konsolidacyjne, obrotowe dla firm
- Bank Pocztowy – kredyty hipoteczne.

## 2.2. ZAŁOŻENIA STRATEGII SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU (CSR) FIRMY

### PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY

Firma Financial Expert Sp. z o.o. będzie nieustannie wspierać rozwój osobisty i zawodowy pracowników oraz agentów, stwarzając przy tym stabilne i korzystne warunki współpracy, zdając sobie sprawę, że wysoką jakość usług zapewnia właśnie ich zaangażowanie oraz posiadana aktualna i wyczerpująca wiedza.

## ŚRODOWISKO

Firma Financial Expert Sp. z o.o będzie minimalizować wpływ na środowisko poprzez inwestowanie w efektywne i energooszczędne rozwiązania biurowe.

## UCZCIWE PRAKTYKI OPERACYJNE & ZAGADNIENIA KONSUMENCKIE

Firma Financial Expert Sp. z o.o będzie utrzymywać niezmiennie wysokie standardy w zakresie przejrzystości i etyki, w relacjach zarówno z agentami, partnerami biznesowymi, klientami jak i konkurentami.

## ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

Zarząd Firmy Financial Expert Sp. z o.o uważa, że podstawowa wiedza z zakresu zarządzania finansami jest nieodłącznym elementem życia każdego człowieka w obecnych czasach. Dlatego, jako instytucja finansowa, chce się nią dzielić z otoczeniem, aby wspierać świadome podejmowanie istotnych decyzji życiowych.

## 4. DEFINICJE

W dokumentach niniejszego Systemu Zarządzania Jakością stosowana jest terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9000:2006.

### **Dokument (3.7.2.)**

Informacja i jej nośnik;

### **Dostawca (3.3.6.)**

Organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób;

### **Identyfikowalność (3.5.4.)**

Zdolność do przesłedenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania;

### **Klient (3.3.5.)**

Organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób;

### **Księga Jakości (3.7.4.)**

Dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością organizacji;

### **Organizacja (3.3.1.)**

Grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań;

### **Plan Jakości (3.7.5.)**

Dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy;

### **Procedura (3.4.5.)**

Ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu;

### **Proces (3.4.1.)**

Zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia;

 FINANCIAL EXPERT	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1 16.01.2015
		Strona 8 z 21

**Przegląd (3.8.7.)**

Działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do ustalonych celów;

**Walidacja (3.8.5.)**

Potwierdzenie poprzez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania;

**Weryfikacja (3.8.4.)**

Potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania;

**Wyrób (3.4.2.)**

Wynik procesu (w naszym przypadku wytworzenie i wdrożenie oprogramowania);

**Zapis (3.7.6.)**

Dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.



## 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 4.1 ZARZĄDZANIE PROCESAMI

Ustanowiony, udokumentowany i wdrożony Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) obejmuje cały zakres działania firmy Financial Expert Sp. z o. o. System nie dotyczy księgowości, która jest usługą zewnętrzną.

Podstawowym dokumentem jest Księga Jakości oraz procedury systemowe.

Odpowiedzialnym za utrzymywanie SZJ i ciągłe doskonalenie skuteczności jest Pełnomocnik ds. SZJ.

Systemem Zarządzania Jakością są objęte wszystkie zidentyfikowane w firmie Financial Expert Sp. z o. o. procesy, których wzajemne oddziaływanie przedstawia załącznik nr 2 – Mapa procesów.

Podstawowym procesem jest świadczenie usług, na które składa się przede wszystkim: pośrednictwo kredytowe/ inwestycyjne, pośrednictwo ubezpieczeniowe, szkolenia zamawiane, konsulting (dla MŚP, JST, spółek komunalnych). Pozostałe procesy to procesy pomocnicze, powiązane ze sobą i mające wpływ na proces główny.

Zarządzanie zidentyfikowanymi procesami jest zgodne z wymaganiami normy ISO 9001:2008 z wyjątkiem projektowania i rozwoju, walidacji procesu dostarczania usługi i nadzorowania wyposażenia do monitorowania i pomiarów. Podlegają one wyłączeniu, ponieważ nie mają zastosowania w Financial Expert Sp. z o.o. Uzasadnienie tego wyłączenia zawiera rozdz. 1.2 niniejszej KJ.

W firmie Financial Expert Sp. z o.o. istnieją procesy zlecane na zewnątrz. Są one nadzorowane zgodnie z opisem procesu zakupów.

### 4.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

Sposób nadzoru nad dokumentami i zapisami opisuje Procedura P1 – Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami.

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Zarząd Financial Expert Sp. z o. o. traktuje System Zarządzania Jakością jako ważny element zarządzania przedsiębiorstwem, w pełni angażując się w jego wdrożenie i utrzymanie. Dążąc do zapewnienia jego skuteczności:

- ustanowiono politykę jakości i zakomunikowano wszystkim pracownikom,
- ustalono cele jakości,
- określono sposób zapewnienia zasobów ludzkich i infrastruktury,
- ustalono zasady zbierania i analizy danych, której wyniki stanowią podstawę doskonalenia i są komunikowane pracownikom,
- dokonuje się badania skuteczności Systemu Zarządzania Jakością podczas auditów wewnętrznych oraz analizuje się i ocenia podczas przeglądów zarządzania.

## 5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

Dla zapewnienia realizacji polityki jakości, w której firma deklaruje spełnienie wymagań klienta:

- badany jest rynek i potrzeby klientów;
- określono sposób promocji firmy i przyjmowania zamówień;
- określono sposób monitorowania procesów;
- określono sposoby badania zadowolenia klienta,
- wszelkie zapisy i uwagi są analizowane i stanowią podstawę doskonalenia usług oraz wizerunku firmy.

## 5.3 POLITYKA JAKOŚCI

Polityka jakości opracowana i zatwierdzona przez Zarząd została przedstawiona w rozdz. 1.1 niniejszej Księgi Jakości. Pracownicy zostali z nią zapoznani w ramach szkolenia.

Ponadto polityka została wyeksponowana w siedzibie firmy.

Przyjęta polityka stanowi wytyczną działań i podstawę określenia celów dotyczących jakości.

Polityka jakości jest przeglądana i weryfikowana co najmniej raz do roku w ramach przeglądu zarządzania.

## 5.4 PLANOWANIE

### 5.4.1 Cele dotyczące jakości

Zarząd firmy Financial Expert Sp.z o.o. określa cele doskonalenia jakości firmy i ich mierniki procesów na podstawie Polityki Jakości i określa zaangażowanie komórek organizacyjnych w ich realizację (załącznik nr 1 do 5.4 KJ). Cele jakości pokrywają się z miernikami procesów.

Realizacja celów jest monitorowana podczas analizy danych raz na rok w trakcie przeglądu zarządzania. Podczas analizy cele mogą być modyfikowane. Cele jakości i ich zmiany zatwierdza Zarząd.

### 5.4.2 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Dla zadań o dużym znaczeniu i/lub wymagających zaangażowania większej liczby osób, a także na życzenie klienta możliwe jest opracowanie planu jakości.

Plan jakości specyfikuje, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy. Plan jakości opracowuje wyznaczona przez najwyższe kierownictwo osoba, zaś przegląda i zatwierdza Zarząd. Za realizację poszczególnych zadań odpowiadają osoby wymienione w planie. Zmiany w planach zatwierdza Zarząd. Nadzoruje on również realizację i potwierdza.

## 5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

### 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Komórki organizacyjne i ich wzajemne powiązania przedstawione są w formie schematu organizacyjnego w załączniku 1 do KJ.

Zasadą jest samokontrola i pełna odpowiedzialność każdego pracownika za wykonywaną pracę.

### 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

W firmie Financial Expert Sp. z o. o. wyznaczony został Pełnomocnik ds. SZJ.

### 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Za określenie sposobów komunikowania się wewnątrz firmy i stworzenie klimatu współpracy odpowiada Zarząd.

Informacje związane z realizacją usług są przekazywane zgodnie z procedurami w formie poleceń, dokumentacji oraz instruktażu ustnego.

W celu utrzymania prawidłowej komunikacji wewnętrznej odbywają się spotkania najwyższego kierownictwa z pracownikami, podczas których przedstawiane są osiągnięcia Organizacji oraz plany na najbliższy okres.

## 5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Przeгляд zarządzania wykonywany jest nie rzadziej niż raz do roku. Skład zespołu przeprowadzającego przegląd określa Zarząd. Za terminowe przygotowanie materiałów odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ. Materiały przygotowują wskazani pracownicy.

Podczas przeglądu podlegają ocenie informacje dotyczące:

- realizacji celów jakości i działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- wyników audytów wewnętrznych i zewnętrznych,
- informacji zwrotnej od klientów,
- zgodności i niezgodności procesów,
- statusu działań doskonalących,
- realizacji ewentualnych planów jakości.

Postanowienia z przeglądu powinny obejmować wszystkie decyzje i działania związane z:

- polityką jakości,
- celami jakości,
- doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością,
- doskonaleniem oferowanych produktów i usług,
- niezbędnymi zasobami.

Postanowienia zapisuje się w formie raportu na załączniku nr 1 do 5.6 KJ. Materiały na Przegląd Zarządzania i Protokół z Przeglądu przechowuje Pełnomocnik ds. SZJ przez 5 lat.

 FINANCIAL EXPERT	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1 16.01.2015
		Strona 12 z 21

**Zapisy jakości:**

Związane z realizacją tej procedury zapisy realizowane są w załączonych formularzach.

Plany jakości (jeżeli istnieją)

**Załączniki:**

- załącznik nr 1 do 5.4 KJ - Cele jakości/ Mierniki skuteczności procesów,
- załącznik nr 1 do 5.6 KJ - Protokół z przeglądu zarządzania.

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

W celu wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością oraz doskonalenia jego skuteczności oraz zwiększenia zadowolenia klienta Financial Expert Sp. z o. o. określa niezbędne środki:

- finansowe,
  - sprzętowe,
  - ludzkie,
  - szkoleniowe,
  - promocyjno-marketingowe
- i uwzględnia je w planie finansowym firmy.

W sytuacjach koniecznych zabezpiecza środki potrzebne do pilnych działań związanych z funkcjonowaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością.

### 6.2 ZASOBY LUDZKIE

Zarząd Firmy Financial Expert Sp. z o.o. odpowiada za określenie wymaganych kompetencji, stworzenie odpowiedniego klimatu pracy, przyjmowanie pracowników i poziom ich kwalifikacji.

Identyfikuje również potrzeby szkoleniowe i ocenia skuteczność odbytych szkoleń. Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za zapewnienie świadomości personelu, jak i przyczynia się do osiągnięcia celów dot. jakości i spełniania wymagań klienta.

#### **Opis postępowania**

Przyjmowanie pracowników

Zarząd:

- określa wymagania stawiane nowemu pracownikowi i zakres jego obowiązków,
- rozmawia z kandydatami i podejmuje decyzję o przyjęciu,
- podpisuje umowę z pracownikiem,
- zapewnia nowo przyjętemu pracownikowi niezbędne szkolenia (bhp, szkolenie jakościowe, instruktaż stanowiskowy, przepisy prawne).

Szkolenia

Zarząd: planuje szkolenia na bieżąco oraz analizuje skuteczność zrealizowanych szkoleń. Ocena skuteczności szkoleń przeprowadzana jest w odpowiednim odstępie czasowym po szkoleniu na formularzu Plan Szkoleń. Plan Szkoleń jest planem otwartym.

Motywacja, świadomość i zaangażowanie

Zarząd:

- określa zasady systemu motywacyjnego,
- określa i nadzoruje sposoby budowy świadomości pracowników dotyczące:
  - znaczenia zgodności działań z polityką jakości oraz procedurami i wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością,

- znaczenia poszczególnych działań i ich wykonawców na zapewnienie jakości, a także na możliwość poprawy działań,
- zadań i odpowiedzialności pracowników w osiągnięciu celów systemu, potencjalnych konsekwencji nie przestrzegania ustalonych procedur operacyjnych,
- określa sposoby komunikowania się z pracownikami, a w szczególności:
  - informowanie o celach, strategii i kierunkach rozwoju firmy,
  - zmian stanu prawnego w dziedzinach działalności firmy,
  - bieżących celach i zadaniach oraz osiągniętych wynikach,
  - krytycznych punktach procesów i problemów firmy,
  - osiągnięciach poszczególnych pracowników,
- wyraża uznanie pracownikom wykazującym zaangażowanie i osiągnięcia.

### **Zapisy jakości**

Umowy o pracę

Związane z realizacją tej procedury zapisy realizowane są w załączonych formularzach

### **Załączniki**

Załącznik nr 1 do 6.2. KJ – Plan/ Rejestr Szkoleń;

Załącznik nr 2 do 6.2 KJ – Karta Stanowiskowa

## 6.3 INFRASTRUKTURA

Zarząd Financial Expert Sp. z o.o. odpowiada za zapewnienie odpowiedniej infrastruktury oraz mediów, tj. energia, woda, ciepło.

Do zasobów infrastrukturalnych Organizacji należą między innymi:

- Sprzęt biurowy stacjonarny
- Sprzęt telekomunikacyjny stacjonarny
- Sprzęt telekomunikacyjny przenośny

Biuro Zarządu przy współpracy zewnętrznego biura księgowego sporządza Rejestr infrastruktury wraz z określeniem odpowiedzialności i zasadami nadzoru (załącznik 1 do 6.3 KJ).

### **Zapisy jakości**

Zapisy jakości stanowią umowy z firmami świadczącymi usługi konserwacji i napraw. Związane z realizacją tej procedury zapisy realizowane są również w załączonych formularzach.

### **Załączniki**

Załącznik 1 do 6.3 KJ – Rejestr infrastruktury

## 6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Odpowiednie środowisko pracy wymaga:

- zachowania odpowiednich warunków bhp i ppoż,
- przeszkolenie pracowników etatowych z zakresu podstawowych wymagań BHP.

Również nadzór nad sprzętem gaśniczym prowadzi właściciel obiektu.

Za nadzór nad stanem środowiska pracy odpowiada Zarząd. W przypadku odchyień od wymaganego stanu przeprowadza rozpoznanie i wyeliminowanie przyczyn niepożądanego stanu.

Zagadnienia wpływu środowiska pracy na realizację wymagań omawiane są na spotkaniach i szkoleniach.



## 7. REALIZACJA USŁUGI

### 7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI

Celem planowania jakości w firmie Financial Expert Sp. z o.o. jest dążenie do jak najlepszego spełniania oczekiwań i wymagań Klientów poprzez systematyczne podnoszenie jakości i konkurencyjności oferowanych usług.

Standardowy przebieg realizacji zamówienia Klienta odbywa się zgodnie z mapą procesów Systemów Zarządzania Jakością, która została przedstawiona w załączniku nr 2 do niniejszej Księgi Jakości.

W celu dostarczenia dowodów, że procesy realizacji usługi spełniają wymagania, utrzymywane są odpowiednie zapisy.

Forma dokumentów i ich nadzorowanie jest zgodnie z ustaleniami procedury P1 – Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami.

### 7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

Wymagania dotyczące realizacji usługi są określone przez Klientów na etapie zapytań ofertowych lub rozmów handlowych.

Ustalenie zasad i metod postępowania w zakresie badań rynku, komunikowania się z klientem, pozyskiwaniu zamówień, prowadzenia przeglądów ofert i umów na usługi Financial Expert Sp. z o.o. zapewnia, że dostarczane usługi spełniają oczekiwania klientów, a firma posiada odpowiednie zasoby do ich wykonania.

Firma Financial Expert Sp. o.o. przeprowadza przegląd wymagań dotyczących realizowania danej usługi przed dostarczeniem jej do klienta. Odbywa się to jeszcze przed przedłożeniem oferty, akceptacją lub złożeniem zamówienia. Przegląd wymagań klienta obejmuje:

- określenie podstawowych wymagań dotyczących przedmiotu zamówienia,
  - rozwiązanie rozbieżności między wymaganiami klienta a możliwością ich realizacji przez firmę Financial Expert Sp. z o.o. ,
  - ocenę zdolności spełnienia określonych wymagań odnośnie zrealizowania danej usługi.
- Przygotowane zostają odpowiednie dokumenty dotyczące realizowanej usługi.

Obsługa posprzedażowa/ reklamacje:

Komunikacja z klientem w firmie Financial Expert Sp. z o. o. prowadzona jest w zakresie realizowanych usług, zgodnie z obowiązującymi procedurami Systemu Zarządzania Jakością. Komunikacja ta prowadzona jest na podstawie badania zadowolenia klienta poprzez zastosowanie ankiet oceny zadowolenia klienta.

Po zrealizowaniu usługi, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek niezgodności prowadzone jest postępowanie reklamacyjne zgodnie z procedurą „Postępowanie z usługą niezgodną”. W przypadku zgłoszeń reklamacyjnych klientów prowadzone są działania korygujące zgodnie z procedurą „Działania korygujące”.

#### Zapisy jakości

Postanowienia z przeglądu zarządzania,  
Postanowienia z przeglądu oferty,  
Postanowienia z przeglądu umowy,

Rejestr ofert;  
Rejestr umów,  
CMR.

### **Wykaz załączników**

Brak

## **7.3 PROJEKTOWANIE**

Proces projektowania został wyłączony z systemu zarządzania jakością w firmie Financial Expert Sp. z o.o. Uzasadnienie znajduje się w punkcie 1.2.

## **7.4 ZAKUPY**

W firmie Financial Expert Sp. z o. o. dokonuje się zakupu sprzętu komputerowego, drukarek oraz środków łączności.

Firma Financial Expert Sp. z o. o. dokonuje również zakupu usług tj. usług mających wpływ na proces główny (doradcy). Dostawcy tych usług są oceniani minimum raz do roku na Liście Kwalifikowanych Dostawców (LKD) przez Pełnomocnika ds. SZJ. LKD zatwierdzana jest przez Zarząd.

Financial Expert Sp. z o.o dokonuje również zakupu nie mających bezpośrednio wpływu na jakość usług tj. usługi BHP oraz usługi księgowe.

W przypadku nie spełniania wymagań stawianych przez firmę Financial Expert Sp. z o. o. dostawca jest wykreślany z LKD. Na jego miejsce wybierany jest następny, spełniający kryteria stawiane przez Financial Expert Sp. z o.o.

Pozostałe zakupy artykułów biurowych i spożywczych dokonuje Biuro Zarządu.

W przypadku dostawy niezgodnej z zamówieniem (pod względem jakościowym i ilościowym) zgłaszana jest do dostawcy drogą mailową reklamacja. Ewentualne reklamacje do dostawców są uwzględniane przy kolejnych zamówieniach.

### **Zapisy jakości**

Lista Kwalifikowanych Dostawców  
Korespondencja mailowa  
Faktura VAT

### **Wykaz załączników**

Załącznik Nr 1 do 7.4 KJ – Lista Kwalifikowanych Dostawców

## 7.5 ŚWIADCZENIE USŁUG

Stosowane w firmie Financial Expert Sp. z o.o. zasady planowania i nadzoru gwarantują, że świadczone usługi przebiegają według ustalonego w dokumentacji systemu zarządzania jakością trybu postępowania, z zachowaniem zasady dążenia do zadowolenia klienta.

Proces realizacji zamówienia począwszy od określenia wymagań klienta, a kończąc na rozliczeniu finansowym, jest realizowany według określonych etapów postępowania.

Podstawowy zakres świadczonych usług to:

Pośrednictwo kredytowe/ inwestycyjne,

Pośrednictwo ubezpieczeniowe,

Szkolenia zamawiane,

Konsulting.

Usługi świadczone przez Financial Expert Sp. z o.o. obejmują MŚP, JST, spółki komunalne, klientów indywidualnych.

Proces identyfikacji w firmie Financial Expert Sp. z o.o. jest stosowany w następujących obszarach:

- identyfikacja usług realizowanych przez dostawców na podstawie zawartych z nimi umów,
- identyfikacja zakupów, na podstawie zamówień i faktur,
- identyfikacja realizowanych usług, na podstawie numerów zleceń i umów.

Własność Klienta, tj. FV, dane komputerowe, dane firmowe i inne dane poufne są nadzorowane poprzez poszczególnych pracowników firmy Financial Expres Sp. z o.o., tak aby nie dostały się w niepowołane ręce.

### **Zapisy jakości**

Zapisy elektroniczne (CMR)

Faktura VAT

### **Załączniki**

Brak

## 7.6 NADZÓR NAD SPRZĘTEM KONTROLNO-POMIAROWYM

Proces nadzoru nad sprzętem kontrolno-pomiarowym został wyłączony z systemu zarządzania jakością w firmie Financial Expert Sp. z o.o. Uzasadnienie znajduje się w punkcie 1.2.

## **8 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

### **8.1 BADNIE ZADOWOLENIA KLIENTA**

Zarząd określa rodzaj i źródło pozyskiwanej informacji dot. zadowolenia klienta oraz odpowiedzialnych za jej gromadzenie i udostępnienie obejmując:

- informacje z rynku,
- reklamacje i opinie klientów,
- informacje uzyskiwane od pracowników
- informacje pozyskiwane z ankietowania.

Zadania dotyczące pozyskiwania, gromadzenia i udostępniania powyższych informacji są przekazane zainteresowanym w formie polecenia służbowego.

Ankieta Badania Satysfakcji Klienta (załącznik nr 1 do 8.1 KJ) wysyłana jest Biuro Zarządu drogą mailową do klienta po wykonaniu ww. usługi. Po otrzymaniu ankiet są one analizowane (podczas Przeglądu Zarządzania) i zostają spisane wnioski z tej analizy. Odpowiedzialność za nadzór nad zbieraniem informacji z ankiet ma Biuro Zarządu.

Każdy pracownik odpowiada za przekazywanie swemu przełożonemu informacji, uwag i spostrzeżeń mających związek z odczuciami klienta dotyczącymi usługi lub oceną usługi przez strony nie będące klientami.

### **8.2 AUDITY WEWNĘTRZNE**

Sposób postępowania związany z przeprowadzaniem auditów wewnętrznych opisuje Procedura P2 – Procedura auditów wewnętrznych.

### **8.3 NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ**

Sposób postępowania związany z nadzorem nad usługą niezgodną opisuje Procedura P3 – Procedura nadzoru nad usługą niezgodną.

### **8.4 ANALIZA DANYCH**

Informacje zawarte w zapisach jakości wymaganych podczas realizacji procesów i określonych w ustalonych procedurach Systemu Zarządzania Jakością poddane ukierunkowanej analizie umożliwiają ocenę skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz jego procesów.

Dodatkowe informacje zawarte w danych marketingowych, serwisowych, prawnych, rynku i konkurencji w połączeniu z zapisami jakości umożliwiają analizy dotyczące:

- zadowolenia klienta
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi
- właściwości i trendów dotyczących usługi z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych,
- dostawców.

Analizy powyższe są prowadzone w ramach ustaleń procesu doskonalenia jakości 8.5. KJ.

Za całokształt działań dot. doskonalenia odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ.

Poszczególne analizy tematyczne realizują liderzy procesów.

## 8.5. DOSKONALENIE JAKOŚCI

W firmie Financial Expert Sp. z o. o. doskonalona jest skuteczność systemu zarządzania jakością poprzez wykorzystanie polityki jakości, celów dotyczących jakości, wyników auditów, analizy danych, działań korygujących i zapobiegawczych oraz przeglądu zarządzania.

Postępowanie wobec działań korygujących i zapobiegawczych opisuje Procedura P4 – Procedura działań korygujących i zapobiegawczych.

## 8.6 WYKAZ PROCEDUR

P1	Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami
P2	Procedura auditów wewnętrznych
P3	Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym
P4	Procedura działań korygujących i zapobiegawczych