

№ 101 din
29.04.2020

Raportul privind transparența Firmei de audit "Ecofin-Audit-Service" pentru perioada de gestiune 2019

DESCRIEREA GENERALĂ A FIRMEI DE AUDIT

Denumirea firmei de audit: „Ecofin-Audit-Service” SRL

Forma de proprietate: Privată

Data constituirii: 28 decembrie 2001

Fondatori: persoane fizice (2), cea mai mare parte a valorii aportului la capitalul social al societății aparține domnului Ion Prisăcaru – auditor (97,98 %), Viorel Prisăcaru – 2,02 %;

Numărul individual al entității de audit: 1903049;

Numărul de identificare de stat și codul fiscal, data înregistrării de stat: Cod IDNO – 1003600129277, Înregistrat la 28.12.2001;

Licențe: activitatea de audit, inclusiv auditul general, auditul companiilor de asigurare, auditul participanților profesioniști la piața valorilor mobiliare, nr. 051402 seria A MMII din 28.03.2007, valabilă până la 28.03.2017, prelungită până la data de 28.03.2022.

Administrator: Ion Prisăcaru – auditor

Numărul total de angajați: 17 salariați, inclusiv 4 auditori certificați în Direcția audit; 2 stagiaři; alți angajați-12;

Ion Prisăcaru –certificat AG nr.000037 08.02.2008, AA000009 din 08.02.2008, AG 000005 din 29.04.2010 și membru ACAP, AACM

Irina Ceban - certificat AG nr.000073 din 08.02.2008, membru AACM;

Maria Virjnevski - certificat AG nr.000076 din 08.02.2008, membru AACM, ACAP;

Cristina Șeptelici - certificat AG nr.000081 din 08.02.2008, membru AACM, ACAP.

Sediul societății: MD: 2012 mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 34, tel./fax: 279-729, 272-673, 541-940, e-mail: ecofin@ecofin.md, www.ecofin.md.

Piața principală de desfacere: națională

Parteneriate: "Ecofin-Audit-Service" este membru-asociat al companiei multinaționale "Crowe Global".

Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, integrează în cadrul său o echipă de specialiști cu experiență în activitatea financiar-contabilă, audit, consultanță financiară, fiscală și de afaceri etc. Aceasta ne permite pe lângă serviciile de audit, să oferim setul complet de servicii:

- organizarea, restabilirea și ținerea a evidenței contabile;
- acordarea asistenței la automatizarea evidenței contabile;
- expertiza contabilă;
- planificarea fiscală și de calcul a obligațiilor de plată la buget, întocmirea declarațiilor fiscale;
- analiza activității economico-financiare;
- consultanța și deservirea informațională în probleme ce țin de domeniul legislației financiare și fiscale;
- elaborarea și propagarea a materialelor metodice, a recomandărilor privind evidența contabilă, impozitarea, auditul;
- asistența juridică în probleme de activitate economico-financiară;
- asistența în domeniul managementului;
- asistența în administrare, reorganizare și lichidare.

Pe piața serviciilor de audit, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL este renumită nu numai prin spectrul larg de servicii prestate, dar și prin operativitatea soluționării cu exactitate, fiabilitate și eficacitate a problemelor economice ale clienților.

În perioada anului 2019, Firma de audit "Ecofin-Audit-Service" SRL a auditat situațiile financiare ale entităților de interes public: SA "Moldasig", SA „Galas” .

În luna martie 2012, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” a devenit partener asociat în cadrul rețelei internaționale „Crowe Global”. Rețeaua Crowe Global este formată din mai mult de 150 de companii independente, ce prestează servicii de audit, consultanță și contabilitate în peste 100 de țări din întreaga lume.

Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, tinde să se conformeze cerințelor timpului, studiind piața serviciilor de audit, doleanțele clienților, depistând problemele cele mai tipice, precum și cele nestandarde cu care se confruntă antreprenorii în activitatea lor. Prin acțiunile și eforturile respective s-a urmărit scopul de a crea potențialul de prestare a serviciilor corespunzătoare personalizate, astfel, asigurându-se condițiile și șansa de a păși întotdeauna cu un pas înaintea concurenților.

Pe parcursul anilor, marca comercială "Ecofin" devine un brand recognoscibil. În scurt timp după înregistrarea mărcii comerciale „Ecofin”, sub brandul acesteia se înregistrează Asociația Auditorilor și Consultanților în Management din Republica Moldova „Ecofin Consult”, organizație necomercială care își realizează activitatea în folosul societății, scopul acesteia fiind protecția drepturilor și promovarea intereselor contribuabililor, inclusiv a auditorilor și consultanților în management, precum și promovarea intereselor contribuabililor, precum și promovarea reformelor economice în domeniul respectiv, prin dezvoltarea serviciilor profesionale de informare, consultare, asistență și instruire. În anul 2011, *Asociația a devenit Reprezentant național al Republicii Moldova în Organizația Europeană pentru Calitate (EOQ)*. Organizația Europeană pentru Calitate fiind o organizație autonomă, non-profit aflată sub legislație belgiană, organizația interdisciplinară europeană care luptă pentru îmbunătățirea efectivă în sfera managementului calității ca organism coordonator și catalizator al Organizației membrilor deplini. În așa fel se obține promovarea mărcii comerciale „Ecofin”, aceasta devenind cunoscută și pe plan internațional.

1b. Asigurarea dezvoltării, implementării și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al organizației

Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, are implementat cu succes Sistemul de Management al Calității (SMC) conform standardului ISO 9001:2015, firma fiind certificată pentru prima dată în anul 2005, cu menținerea continuă a SMC și tranziția la noile versiuni aprobate de Organizația Internațională de Standardizare. La începutul anului 2019 Sistemul de management al calității din cadrul Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL a fost recertificat de către SRAC, partener al rețelei internaționale IQNet.

Implementarea, certificarea și recertificarea SMC de către organismele internaționale de certificare nu este punctul final în politica calității unei întreprinderi, cum mulți încearcă să creadă, dar dimpotrivă, punctul de pornire în realizarea și asigurarea pe viitor a acesteia. În vederea realizării, asigurării și implementării Sistemului de management al calității, în cadrul Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, prin ordinul Directorului general este numită persoana Responsabilă de Managementul Calității.

Elaborarea și implementarea proceselor de management eficient al întreprinderii pornește inclusiv de la repartizarea exactă a sarcinilor și obiectivelor între personalul întreprinderii, ceea ce presupune instituirea și aprobarea unei structuri interne a acesteia.

Astfel, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, este structurată în 4 direcții:

- Direcția audit;
- Direcția juridică;
- Direcția evidență contabilă;
- Direcția automatizarea contabilității, care transcriu în viață principiile, normele și valorile firmei.

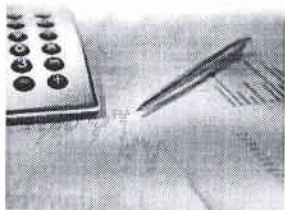
Asigurarea dezvoltării sistemului de management al calității se prezintă ca un vector bidimensional orientat atât spre îmbunătățirea **calității interne** cât și a **calității externe**.

Îmbunătățirea calității interne este axată pe principiul gestionării raționale și eficiente a resurselor umane, coordonarea și stimularea personalului în vederea asigurării la un nivel înalt a serviciilor prestate prin aplicarea cunoștințelor teoretice și practice la nivel maxim. Aici menționăm, că pe lângă faptul, că salariații au toată susținerea și motivarea din partea conducătorului de a urma cursuri de formare profesională continuă, instruirea internă a specialiștilor reprezintă la fel o prerogativă și un factor determinant în asigurarea calității. Instruirea internă se manifestă prin organizarea de seminare și mese rotunde între colaboratorii întreprinderii la care se pun în dezbatere cele mai actuale, importante și determinante subiecte. La finele fiecărei instruirii, se întocmește și semnează un proces-verbal, privind instruirea petrecută. Deasemenea este realizată instruirea internă în cadrul fiecărei direcții a Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL.

Procesele manageriale de planificare a calității, controlul calității și îmbunătățirea acesteia urmăresc drept finalitate, inclusiv asigurarea calității externe. Aici atenția conducătorului și a întregului colectiv al Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL este orientată spre client. Se asigură exercitarea corespunzătoare a obligațiilor asumate, clientul fiind asigurat cu întreg spectrul de servicii solicitate. Sunt luate în calcul toate solicitările și așteptările clientului. Rezultatele interacțiunii „Ecofin-Audit-Service” SRL – client, sînt în permanență monitorizate și analizate de conducătorul întreprinderii.

Astfel, pentru evaluarea calității serviciilor acordate, clienților li se distribuie un chestionar („Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului”, modelul chestionarului se anexează). După completare chestionarele sunt transmise responsabilului de calitate din cadrul societății, iar ulterior conducătorului întreprinderii.

Auditul situațiilor financiare



Scopul principal al auditului este, determinarea veridicității situațiilor financiare și corespunderea operațiunilor economico-financiare efectuate de către agentul economic cu actele normative ale Republicii Moldova.

Auditul se exercită în trei etape:

- planificarea auditului;
- exercitarea auditului;
- finalizarea auditului.

La prima etapă se studiază sistemul contabil și de control intern, se elaborează planul general de audit, se apreciază caracterul semnificativ în audit și se evaluează riscul de control.

La etapa a doua se lucrează asupra acumulării dovezilor de audit, metodelor de obținere a acestora, se testează controlul intern, se efectuează testarea tranzacțiilor încheiate de către client pe perioada audiată, se aplică proceduri analitice, se efectuează analiza estimărilor contabile. Procedurile analitice se folosesc la metodele de obținere a dovezilor de audit și constau în analiza coeficienților și tendințelor importante pentru businessul clientului, aprecierea indicatorilor economico-financiar.

La etapa a treia auditorul lucrează asupra documentării auditului, aprecierii rezultatelor activității Clientului.

La finalizarea auditului, se întocmește, se discută și se înmânează raportul de audit și informația referitor la denaturările depistate (scrisoarea către conducere).

La solicitarea clientului Firma de audit efectuează audite intermediare, pe rezultatele cărora se emit scrisori către conducerea societății în baza cărora se înlătură neconformitățile depistate de auditori.

Fiind asociat al companiei internațională "Crowe Global" în activitatea de audit firma "Ecofin-Audit-Service" folosește limbile română și engleză.

Servicii juridice

Constau în acordarea consultațiilor în probleme juridice, precum și întocmirea (în unele cazuri expertizarea) documentelor: contractelor, acordurilor, cererilor, plîngerilor, petițiilor, proceselor-verbale, interpelărilor și altor acte cu caracter juridic; reprezentarea intereselor clienților întreprinderii în instituțiile statale, organizații private și în relațiile cu persoanele fizice. Pe lângă acestea se oferă consultații ce țin de activitatea economico-financiară a întreprinderii, aplicarea normelor dreptului civil, fiscal, procesual civil, al muncii a aplicării metodologiei evidenței contabile, etc.; se acordă consultații și asistență în administrarea, reorganizarea și lichidarea întreprinderii.

Servicii de evidență contabilă

Includ prelucrarea documentelor primare, verificarea și certificarea documentației de evidență și de bilanț, întocmirea bilanțului contabil, întocmirea rapoartelor financiare, întocmirea declarațiilor fiscale, prezentarea bilanțului contabil, a rapoartelor financiare și a declarațiilor fiscale la organele respective, organizarea, ținerea și restabilirea evidenței contabile.

Serviciile de automatizare a contabilității

Cuprind implementarea diverselor sisteme automatizate complexe de evidență contabilă și adaptarea sistemelor de programe de evidență în baza platformei «1С-Предприятие» la specificul activității întreprinderii, la cerințele personalului acesteia, deservirea sistemelor automatizate de evidență contabilă în baza platformei „1С-Предприятие”.

Asumându-și responsabilitate în activitatea pe care o desfășoară, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL conștientizează că mai există și întotdeauna va exista teren pentru perfecționarea și promovarea atât a mărcii comerciale, precum și a activității de facto spre care se aspiră.

Sînt asigurate **toate condițiile necesare pentru desfășurarea cu succes a activității profesionale**. Salariații dispun de literatură de specialitate în toate domeniile de activitate a întreprinderii, programe computerizate de specialitate: Mold-lex, Baza de date a ÎS „Cadastru”

etc. La inițiativa directorului general, este instituit fondul bibliotecar al Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL. De asemenea, firma abonează ziare și reviste de specialitate atât naționale cât și internaționale: „Monitorul Oficial”, „Contabilitate și audit”, „Business magazin”, „Capital Market” „Economistul” (România), „Кадры и заработная плата”, „Audit financiar” «Бухгалтерские и налоговые консультации», «Обзор рынка недвижимости», etc.

Misiunea socială a mărcii „Ecofin” este atinsă și prin *aportul Firmei de audit “Ecofin-Audit-Service” SRL la popularizarea legislației fiscale în societate* (contribuabililor persoane fizice și persoane juridice).

2. POLITICILE ȘI PROCEDURILE DE CONTROL AL CALITĂȚII AUDITULUI

Eficiența este un complex de practici, iar practicile pot fi întotdeauna învățate, practicându-le în continuare. Practicile se aduc la îndeplinire inclusiv prin aprobarea politicilor și strategiilor în domeniul calității.

Orice politică urmărește să prestabilească:

- viziunea asupra viitorului și așteptărilor scontate, determinarea misiunii;
- stabilirea strategiilor de realizare a viziunii și misiunii;
- stabilirea mijloacelor de realizare a viziunii și misiunii.

Politica în domeniul calității aprobată de **Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL**, determină principiile firmei, scopurile, precum și căile de atingere și realizare a lor. Textul politicii denotă că, conținutul ei prioritar este orientat spre consumator, spre dezvoltarea firmei și spectrului serviciilor prestate, precum și spre lucrul cu cadrele.

Potrivit politicii Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, serviciile de audit se acordă în strictă conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare, Standardele Internaționale de Audit, Standardele Naționale de Contabilitate, și Codul privind conduita profesională a auditorului și contabililor din Republica Moldova etc.

2a. Politicile și procedurile întreprinderii bazate pe necesitățile și așteptările părților interesate.

La elaborarea și implementarea politicilor și procedurilor de control al calității auditului, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL *ia în calcul toate așteptările clienților, delimitînd problemele esențiale cu care se confruntă aceștia, contribuind la soluționarea problemelor respective.*

Scopul sistemului de control al calității constă în asigurarea unei certitudini suficiente în caracterul corect și sigur al gestiunii financiare, în eficiența operațiunilor economice și utilizarea resurselor, în corespunderea activității pe care o desfășoară cu actele normative și juridice în vigoare, precum și înlăturarea riscurilor care ar putea amenința realizarea acestor scopuri.

De către Firma de audit au fost elaborate și aprobate „Politica și procedurile de control al calității” prin Ordinele conducătorului nr.2 din 02.01.2008, și modificată prin Ordinele nr.47 din 31.12.2013, nr.22 din 18.12.2016, nr.4/1 din 05.01.2018 și desemnarea persoanei responsabile. Metodele, scopul și frecvența procesului de comunicare a politicilor și procedurilor către toate persoanele relevante și modul de documentare a procedurilor de control a calității lucrărilor de audit:

La Politica și PCC sunt anexate declarațiile depuse și semnate de personalul firmei de audit, care au luat cunoștință individual cu documentul menționat.

De către Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL sînt întocmite Declarații privind respectarea principiului independenței cu tot angajații în fiecare an de gestiune.

Totodată, această Declarație se întocmește cu persoanele implicate în efectuarea auditului situațiilor financiare la fiecare caz de auditare.

Documentarea Procedurilor politicilor și de control intern al calității auditului în conformitate cu Legea nr.271/2017, Standardele de audit, Standardele de control al calității și Codul etic sint:

- Întilnirea inițială cu clientul;
- Scrisoare de angajament;
- Declarația de independență și respectarea Codului Etic;
- Note de delegare cu abordarea detaliată a desfășurării misiunii, natura și obiectivele activității care urmează a fi efectuată, aspecte legate de riscuri și desemnarea echipei de misiune;
- monitorizarea politicilor și procedurilor de control al calității;
- evaluarea și remedierea deficiențelor indentificate;
- analiza plingerelor și a contestarilor (procese-verbale, teste, intruniri și discuții);
- prezentarea Scrisoarei conducerii și Raportul auditorului independent;
- Întilnirea finală cu persoanele însărcinate cu guvernarea.

A fost elaborat și aprobat Regulamentul privind organizarea și implementarea practică a sistemului de control a calității lucrărilor de audit prin Ordinul nr.22 din 20.06.2012, revizuit și aprobat prin Ordinul nr. 63/1 din 15.12.2018.

Întreprinderea monitorizează intens dinamica și fluctuațiile serviciilor solicitate de către clienți, prin analiza comparativă a spectrului de servicii solicitate într-o perioadă de timp, în coraport cu o altă perioadă. Șefii direcțiilor Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, întocmesc dări de seamă pe direcția subordonată acestora, care includ informația cu privire la natura serviciilor prestate, care se aduc la cunoștință responsabilului de calitate și nemijlocit Directorului firmei de audit.. Aceste dări de seamă se analizează, determinându-se spectrul de servicii mai des solicitate de clienți, stabilindu-se în acest context politicile și strategiile de activitate a firmei. Totodată se prognozează necesitățile și așteptările actuale și viitoare ale consumatorilor.

Pornind de la motoul companiei „*Eficientă, Stabilitate, Securitate în afaceri*”, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL nu doar monitorizează și prognozează necesitățile și așteptările consumatorilor, dar se implică nemijlocit și operativ în soluționarea tuturor problemelor cu care se confruntă consumatorii serviciilor de audit.

De asemenea, au fost elaborate și aprobate prin Ordinul nr.21 din 06.10.2010 „Referitor la aprobarea Politicii cu privire la prevenirea , depistarea și raportarea cazurilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului și desemnarea persoanei responsabile de implementare.

Ordinul nr.5/1 din 11.02.2016 ”Cu privire la modificările Politicii cu privire la prevenirea , depistarea și raportarea cazurilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului” și desemnarea persoanei responsabile de implementare.

Ordinul nr.4/2 din 15.03.2017 ”Cu privire la modificările Politicii cu privire la prevenirea , depistarea și raportarea cazurilor de spalare a banilor și finanțare a terorismului” și modificările corespunzătoare conform Ordinului nr.3/2 din 11.01.2018 și desemnarea persoanei responsabile.

Un alt avantaj determinant în lupta concurențială este că Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL își asumă răspundere materială deplină la prestarea serviciilor de audit. Astfel, clientul capătă o încredere și mai înaltă față de serviciile acordate.

Verificarea calității lucrărilor de audit de către Serviciul de control și verificare din cadrul Consiliului de supraveghere subordonat Ministerului Finanțelor a avut loc: ultimul control extern a calității lucrărilor de audit de către Serviciul de control și verificare din cadrul Consiliului - **24.10.2012 și 2015.**

De către Firma de audit ”Ecofin-Audit-Service” SRL sînt întocmite Declarații privind respectarea principiului independenței cu tot angajații în fiecare an de gestiune.

Totodată, această Declarație se întocmește cu persoanele implicate în efectuarea auditului situațiilor financiare la fiecare caz de auditare.

În fiecare an de activitate Firma de audit "Ecofin-Audit-Service" SRL, prin analiza fiecărui contract de audit al situațiilor financiar, luându-se în considerare genul de activitate la aceeași entitate auditată se selectează echipa de misiune, în componența căreia sunt incluse persoane noi.

Repartizarea sectoarelor spre auditare se efectuează prin rotația sectoarelor compartimentelor situațiilor financiare membrilor echipei de misiune.

La finele auditului, de către fiecare membru al echipei de misiune se aplică selectiv proceduri de fond aferente sectoarelor auditate de colegii săi.

3. PERSONALUL

Societatea modernă se prezintă ca o rețea de organizații (întreprinderi, instituții, societăți comerciale, firme etc.), care apar, se dezvoltă sau dispar. Întreprinderile sunt invenții sociale, destinate realizării unor scopuri comune, prin efort comun, care, au drept caracteristică esențială prezența coordonată a oamenilor. În aceste condiții oamenii reprezintă o resursă comună și, totodată, o ramură-cheie, o resursă vitală, a tuturor organizațiilor care asigură supraviețuirea, dezvoltarea și succesul competițional al acestora.

Pornind de la acest adevăr, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, asigură gestionarea, dezvoltarea și utilizarea cunoștințelor și întregului potențial al personalului său, deoarece resursele umane reprezintă una din cele mai importante investiții ale unei întreprinderi, ale cărei rezultate devin tot mai evidente în timp.

3a. Identificarea, dezvoltarea și susținerea cunoștințelor și competenței personalului

Auditorii companiei respectă cerințele de pregătire profesională obligatorie privind formarea profesională continuă (peste 40 de ore anual).

Personalul competent este selecționat în baza CV-urilor prezentate, unde se apreciază atât cunoștințele practice, teoretice, cât și calitățile personale ale lucrătorului. Se apreciază capacitatea de a lucra în particular, dar și în echipă. Fiecare lucrător are posibilitatea la formare profesională, reciclare, perfecționare și adesea se bucură de o stimulare materială și morală pentru munca eficientă și conștiincioasă.

În scopul asigurării necesităților actuale și viitoare ale firmei auditorii trec în mod obligatoriu **instruirile în domeniu** minim o dată pe an la organizațiile, instituțiile de calificare continuă. În afară de instruirile planificate se organizează diferite instruirii, discuții pe marginea întrebărilor apărute la moment.

O altă modalitate de ridicare a calificării și cunoștințelor practice ale salariaților reieșind din specificul activității întreprinderii, se realizează prin faptul că, aceștia sînt **implicați în prestarea serviciilor în diverse domenii de activitate**.

Astfel, salariații au posibilitatea de a-și reînnoi în permanență cunoștințele acumulate, precum și de a învăța practici noi. Așa spre exemplu, dat fiind faptul că clienții firmei sînt persoane juridice cu diferite forme juridice de organizare, capital statutar și care practică diverse genuri de activitate:

- *auditorii și contabilii* au posibilitatea de a-și diversifica cunoștințele și aptitudinile prin practicarea auditului și ținerea evidenței contabile întreprinderilor agricole, întreprinderilor de stat, ONG-urilor, etc.;
- *juriștii* acordă consultanță și aplică legislația în diverse domenii, spre ex. învățămînt, valori mobiliare, agricultură, legislația în domeniul sănătății, etc.

În perioada anului 2019 în cadrul firmei de audit au activat 4 auditori calificați:

Ion Prisăcaru - deținător al certificatelor auditului general AG 000037 din 08.02.2008, AA 000009 din 08.02.2008 - auditul companiilor de asigurare, APFN 000005 din 29.04.2010 - auditul participanților profesioniști la piața financiară nebancaară.

Maria Vîrjnevschi - certificat de calificare în auditul general al situațiilor financiare AG 000076 din 008.02.2008.

Irina Ceban - certificat de calificare în auditul general AG 000073 din 08.02.2008.

Cristina Șeptelici - certificat de calificare în auditul general AG 000081 din 08.02.2008.

4. PARTENERIAT ȘI RESURSE

Parteneriatul reprezintă în esență unul din mecanismele de realizare și atingere cu succes a obiectivelor unei afaceri. Prin parteneriat se realizează transcrierea în practică a proiectelor, ideilor și obiectivelor conceptuale ale întreprinderii. Planificarea și gestionarea parteneriatelor se realizează în scopul susținerii politicii și strategiei, precum și în scopul funcționării efective a propriilor procese.

4a. Gestionarea parteneriatelor externe

Beneficiind de personal dedicat, care își potențează continuu simțul responsabilității profesionale, se planifică și *gestionează o serie de parteneriate externe*, cu precădere în vederea promovării spectrului de servicii prestate de către Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL și lărgirea cercului de clienți a acesteia, prin atragerea inclusiv a clienților externi.

Noțiunea de parteneriat, planificarea și gestionarea acestuia, în concepția și politica Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, nu presupune doar stabilirea raporturilor cu clienții sau potențialii clienți, dar presupune stabilirea unor raporturi de colaborare și cu alte părți interesate. În acest sens, menționăm faptul că parteneriatul extern al Firmei presupune existența relațiilor de conlucrare-consultare cu organele de stat. În acest sens menționăm faptul că au fost examinate în și prezentate avize, propuneri asupra **actelor normative ce țin de realizarea măsurilor de politică fiscală și vamală, asupra actelor normative în domeniul auditului, actelor normative în domeniul contabilității, proiectele actelor normative ce reglementează relațiile de muncă etc.**

4b. Gestionarea resurselor financiare

Gestionarea resurselor sau managementul financiar este un instrument cheie pentru **controlul și direcționarea eficientă a resurselor financiare** a oricărei organizații.

Gestionarea resurselor financiare se realizează inițial prin asigurarea la un nivel înalt al evidenței acestora. Astfel, evidența contabilă a tuturor mijloacelor disponibile, presupune o gestionare eficientă ulterioară a resurselor financiare. Evidența contabilă este ținută în conformitate cu cerințele în vigoare ale actelor normative care reglementează acest domeniu, legi, standardele contabilității, fiind totodată elaborate și aprobate propriile politici contabile a Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL.

4c. Gestionarea resurselor materiale și infrastructurii

Resursele materiale și infrastructura sînt utilizate la nivelul maxim în procesul de producere, de către întreprinderile a căror obiect de activitate îl constituie cu precădere producerea mărfurilor. Evident că întreprinderile prestatoare de servicii la fel utilizează în procesul de activitate resursele materiale și infrastructura, însă acestea nu sînt la fel de diversificate și indispensabil legate de activitatea întreprinderii ca și în cazul întreprinderilor producătoare de mărfuri.

În acest sens, menționăm faptul, că la categoria *resurselor materiale și infrastructurii* Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, utilizate în procesul de prestare a serviciilor se atribuie: clădirea sediului societății, care este proiectată astfel, încît să asigure spațiul necesar pentru birouri și sala de ședință, utilaj tehnic utilizat în procesul de prestare a serviciilor: calculatoare, imprimante, scanere, fax, telefoane etc. Toate mijloacele materiale sînt menținute în stare adecvată pentru utilizarea eficientă a acestora. Pentru asigurarea unei comunicări eficiente și

rapide între personalul întreprinderii, clădirea este dotată cu un sistem de telefonie internă. Pentru *asigurarea securității patrimoniului* Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, sediul acesteia este dotat la intrare cu sistem de monitorizare video, totodată recurgându-se la contractarea serviciilor de securitate oferite de către compania de securitate „TALER”.

4d. Gestionarea tehnologiilor

În procesul de prestare a serviciilor, prestatorii *utilizează tehnici* corespunzătoare, care reprezintă totalitatea procedeelelor întrebuințate în procesul de prestare a serviciilor. Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, asigură în permanență coordonarea tehnicilor cu așteptările clienților și cerințele timpului. Astfel, la prestarea serviciilor:

- se analizează și se estimează sarcina pusă în fața Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL;
- se apreciază posibilitățile de îndeplinire a sarcinii propuse;
- se delimitează modalitățile și etapele de realizare a cerințelor clienților;
- se asigură optimizarea programului de lucru;
- se aduce la îndeplinire sarcina pusă în fața personalului Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL.

Asigurarea eficienței a calității serviciilor prestate este asigurată numai prin intermediul *tehnicilor aplicate conforme cerințelor legislației în vigoare, precum și a diferitor sisteme informaționale în domeniul contabilității și auditului*. În acest sens, orice modificare a legislației este monitorizată în cadrul Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL și îndeplinită în termenii prevăzuți de legislație. *Monitorizarea legislației* este realizată lunar de către Șefa direcției juridice, fiind expediată clienților firmei și plasată pe site-ul firmei.

5. PROCESELE (TEHNOLOGICE ȘI ADMINISTRATIVE) DESFĂȘURATE DE CĂTRE ORGANIZAȚIE

Conducerea firmei „Ecofin-Audit-Service” SRL a stabilit, documentat, implementat și menține, un sistem de management al calității adecvat activităților specifice și a stabilit să îmbunătățească continuu eficacitatea acestuia în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2008.

5a. Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor pe baza necesităților și așteptărilor clienților

Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL monitorizează în permanență rezultatele activității sale prin intermediul chestionarelor de satisfacere a clienților, astfel încât se asigură prognozarea și determinarea măsurilor de îmbunătățire a serviciilor.

În proiectarea și dezvoltarea serviciilor se pleacă atât de la așteptările clienților cât și de la obiectivele Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor are loc prin:

1. definirea poziției strategice a întreprinderii – în acest scop desfășurându-se unele acțiuni cum ar fi:

- segmentarea pieței;
- precizarea conceptului de serviciu;
- definirea unor strategii de preț;

2. creșterea participării personalului, prin:

- asigurarea instruirii profesionale continue a personalului;
- definirea unor instrumente pentru îmbunătățirea motivației;

3. creșterea nivelului de satisfacere a clientului:

- asigurarea satisfacției clientului;
- verificarea calității;

Ca rezultat al acestor acțiuni apar: productivitatea, profitabilitatea, costuri competitive, satisfacție generală.

5b. Fabricarea, furnizarea și asigurarea asistenței post-vînzare a produselor (serviciilor)

Calitatea serviciilor prestate de către prestator trebuie în mod neapărat să aibă un caracter de continuitate, astfel chiar și după încetarea raporturilor contractuale, clientul să fie sigur de eficiența, necesitatea și calitatea serviciilor primite. Acest lucru se realizează în practica Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL prin asumarea de către aceasta a răspunderii materiale depline față de client pentru calitatea serviciilor prestate, asigurarea riscului de audit se realizează prin încheierea cu asigurător a unui contract de asigurare de răspundere civilă profesională.

Astfel, în cazul unor eventuale omisiuni sau erori, clientul este sigur, că va primi asistența companiei și implicarea acesteia la înlăturarea tuturor inconvenientelor. Esențial este faptul că politica firmei este îndreptată spre eliminarea erorilor sau omisiunilor în activitatea de prestare a serviciilor.

Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, monitorizează activitatea clientului în partea ce ține de serviciul prestat de către aceasta chiar și după încetarea raporturilor contractuale, fiind gata oricînd să ofere consultații sau explicații suplimentare, asupra consultației oferite anterior, sau chiar asupra altor întrebări mai puțin tangibile cu obiectul prestației anterioare, fără careva recompense. Prin aceasta se asigură succesul afacerii, cîștigîndu-se, recunoștința și încrederea clienților.

5c. Gestionarea și consolidarea relațiilor cu clienții

Relația dintre client și companie este foarte importantă și necesită să fie întreținută pentru a asigura loialitatea clienților și pentru a dezvolta cu aceștia relații pe termen lung. Uneori atragerea de noi clienți poate fi mai costisitoare decât menținerea celor existenți, menținerea fondului de clienți existenți fiind un obiectiv important al managementului clientelei.

Managementul clientelei trebuie să aibă drept scop menținerea și dezvoltarea acestui fond de clienți, prin întâmpinarea necesității lor. Dacă un client este mulțumit, el va dori să rămână în relație cu compania, va folosi din ce în ce mai multe servicii pentru a-și satisface necesitățile și o va recomanda favorabil și altora. Clienții fideli pe termen lung sunt cei care vor asigura dezvoltarea companiei. Fidelitatea clientului îmbunătățește imaginea unei companii și poate fi sursa excelentă de reclamă. Clienții fideli nu vor dori să lucreze cu concurenții companiei, pentru servicii similare, chiar dacă uneori aceștia vor oferi servicii mai ieftine. Astfel, Firma de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL, ține să-și mențină clienții fideli, totodată orientîndu-se spre lărgirea cercurilor acestora. Pe parcursul activității sale „Ecofin-Audit-Service” SRL, are onoarea de a numi printre clienții săi:

Întreprinderi cu capital străin: Filiala Societății române de televiziune”(TVR), "Moldova-Zahăr" SRL (Polonia), "MMT-BIS"(Luxembourg), SA "Red Union Fenosa" (Spania), SA „Orange Moldova” (Franța), „CMC-KNAUF” SA (Germania), ÎCS „Crystal System” SRL (Italia), ÎCS "Artec" SRL (Germania), ÎCS "Ceconi International" SRL (Italia), Reprezentanța companiei "Nobel Ilac Sanayai Ve Ticaret Anonim Sirketi" (Turcia), Reprezentanța companiei „Worwag Pharma” (Germania), ÎCS „Insight Advertising” SRL (Ucraina), ÎCS „Tez Tour” SRL, ÎCS "Procter&Gamble" (România) SRL, ÎCS "Le Bridge" SRL (Franța), Crowe Clark Whitehill LLP(Marea Britanie); IM Loteria Moldovei SA (Grecia) etc.

Întreprinderi de importanță națională: Agenția municipală de ipotecă din Chisinau, "Mina din Chisinau" SA, "Orange Systems" SRL, "Proimage" SRL, "Credit Bun" OM SRL, "Metalica Zuev" SRL, "Universitatea Libera Internationala din Moldova (ULIM), "ARTASBOCEM" SRL, ÎS "Combinatul Poligrafic", ÎS "AGEPI", "Aeroport Handling" SA, ÎS "Centrul Național de Verificare a Clității Producției Alcoolice", CI "Interpares Prim" S.A., „Universcom" SA, "Sandrilliona" SRL, ÎS "Centrul de Telecomunicații Speciale", AO "Somato", "Apa-Canal Chișinău" S.A., „Red Nord" SA, „Moldova Film" SA, Sun Communications" SRL, „Dinar-Capital" SRL, etc.

Entități de interes public: Pe parcursul anului 2019 Compania a efectuat auditul situațiilor financiare ale companiei SA "MOLDASIG" și SA "GALAS".

Donatori internaționali a unor organizații necomerciale din Republica Moldova: DVV Internațional Moldova, "Fundatia Orange Moldova", Camera de Comerț și Industrie a RM, Comitetul Helsinki pentru Drepturile Omului din Moldova, Federația Națională a Fermierilor din Republica Moldova, AO „Activ”, Uniunea Fizicienilor din Moldova, Unitatea de Implementare și Administrare a Proiectului Creșterii Producției Alimentare "2KR", AO "Femeia pentru societatea contemporană", AO "Pomusoarele Moldovei", AO "Fundatia Sf.Gheorghe" AO „Moldova Fruct” etc.

6. NIVELUL DE SATISFAȚIE AL CONSUMATORILOR PRIVIND CALITATEA PRODUSELOR (SERVICIILOR)

Satisfacția clientului reprezintă percepția acestuia despre măsura în care cerințele sale au fost îndeplinite. Pentru a asigura un înalt nivel al satisfacției consumatorului privind calitatea serviciilor prestate, colaboratorii Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL trebuie să respecte următoarele principii:

1. menținerea unui calificativ înalt de prestare a serviciilor respectând în același timp toate condițiile stipulate în contract;
2. operativitatea de prestare a serviciilor;
3. asigurarea clientului cu informație amplă referitoare la natura serviciului prestat.

6a. Rezultatele activității întreprinderii privind sporirea nivelului satisfacției clienților

Determinarea gradului de satisfacție a clienților este realizat în cadrul Firmei de audit „Ecofin-Audit-Service” SRL prin intermediul chestionarelor de satisfacție a clienților. Monitorizarea gradului de satisfacție se realizează pe direcții, rezultatele monitorizării fiind transmise Responsabilului de calitate, apoi aduse la cunoștința Directorului companiei.

Conform datelor obținute în urma monitorizării satisfacției clientului pentru perioada anului 2019, s-a obținut un *nivel înalt al gradului de satisfacție a clienților*, media acestuia depășind 92%.

În rezultatul acțiunilor de sporire a nivelului satisfacției clientului și promovare a mărcii comerciale, în anul 2019, Firma de audit “Ecofin-Audit-Service” SRL și-a diversificat spectrul de clienți.

Director general - auditor

Certificat de auditor AG 000037 din 08.02.2008



Ion Prisăcaru

Data: 29 aprilie 2020