

## **KULCS-SOFT Nyrt.**

### **Vezetőségi (Üzleti) Jelentés**

**2019. üzleti évre vonatkozó egyedi beszámoló alapján**

Jóváhagyó:

Kulcs-Soft Nyrt. Igazgatósága

2020. április 21-én

## Bevezető

A Kulcs-Soft Nyrt. (a továbbiakban: Társaság) jogelőd vállalkozása 1988-ban kezdte meg működését. Napjainkra a Kulcs-Soft neve egyet jelent a mikro-, kis- és középvállalkozások ügyviteli támogatását biztosító szoftverek fejlesztésével, értékesítésével, támogatásával.

2019. év végére vevőinek száma meghaladta a 67.000-et.

A cég történetét, indulásának körülményeit nyugodtan tekinthetjük a 90-es évek „startup” sikertörténetének, bár ez a kifejezés nem igazán volt ismert a rendszerváltás kori Magyarország gazdasági működésében.

A nagy áttörést az 1993-as év jelentette, amikor megszületett a dobozos szoftverek modellje, így a programok sokkal szélesebb kört tudtak elérni, kedvezőbb ár/értékarányban. A fejlődés a cég fennállása óta töretlen, a 90-es évek második felére már 10.000 Kulcs-Soft ügyfél használta programjainkat. A 2000-es évek közepére ez a szám elérte a 20.000-et.

A Kulcs-Soft név igazi „brand” a mai gazdasági környezetben, a 2009-es tőzsdére lépés, a többszörös MagyarBrands és Év munkahelye díjak is ezt támasztják alá.

A hazai dinamikus fejlődésre építve 2010-es évektől kezdődően Társaságunk megjelent a nemzetközi piacokon is, KeySoft néven szlovák, román, angol nyelven volt elérhető ügyvitel termékünk.

A nemzetközi piacokon az igazi áttörést BizXpert márkanév alatt futó, online (Web, Android, iOS) platformon elérhető angolnyelvű számlázó szoftver jelentette. A kezdetektől számítva már 190 ezren töltötték le a BizXpert alkalmazást a világ számos pontján Ausztráliától, Indián át az Egyesült Államokig. A hatékony piaci jelenlét érdekében 2017-ben 100%-os tulajdoni aránnyal leányvállalatot alapítottunk az Egyesült Államokban, a termék hatékony marketing és kereskedelmi támogatása érdekében.

## A Társaság 2019. évi gazdálkodásának jellemzői

Társaságunk 2017. évtől az IFRS nemzetközi számviteli előírásainak megfelelően készíti el beszámolóját. A jelentés összehasonlíthatósága érdekében mind a beszámolási időszak, mind pedig az előző időszak adatai megfelelnek a vonatkozó IFRS szabályoknak.

Egyedi teljes átfogó eredmény kimutatása IFRS szerint	2019.01.01- 2019.12.31	2018.01.01- 2018.12.31	2019/2018 index
	ezer forint	ezer forint	
Árbevétel	1 768 999	1 755 164	100,79%
Egyéb működési bevétel	10 775	1 582	681,1%
<b>Összes működési bevétel</b>	<b>1 779 774</b>	<b>1 756 746</b>	<b>101,31%</b>
Saját előállítású eszközök aktivált értéke	112 488	103 997	108,16%
Anyagjellegű ráfordítások	21 347	23 792	89,72%
Személyi jellegű ráfordítások	708 542	828 261	85,55%
Értécsökkenés és értékvesztés	214 588	81 392	263,65%
Egyéb működési költségek és ráfordítások	377 993	526 668	71,77%
<b>Összes működési ráfordítás</b>	<b>1 322 470</b>	<b>1 460 113</b>	<b>90,57%</b>
<b>Üzleti tevékenység nyeresége / vesztesége (-)</b>	<b>569 792</b>	<b>400 630</b>	<b>142,22%</b>
Pénzügyi bevételek	1 478	5 527	26,74%
Pénzügyi ráfordítások	3 610	869	415,42%
<b>Pénzügyi műveletek nyeresége / vesztesége</b>	<b>-2 132</b>	<b>4 658</b>	<b>-45,77%</b>
<b>Adózás előtti nyereség / veszteség (-)</b>	<b>567 660</b>	<b>405 288</b>	<b>140,06%</b>
Nyereségadó	28 876	11 186	258,14%
Halasztott adó	1 270	-1 864	-68,13%
<b>IDŐSZAK NYERESÉGE / VESZTESÉGE (-)</b>	<b>537 514</b>	<b>395 966</b>	<b>135,75%</b>
Egyéb átfogó jövedelem	0	0	
<b>IDŐSZAKI ÖSSZES ÁTFOGÓ JÖVEDELEM</b>	<b>537 514</b>	<b>395 966</b>	<b>135,75%</b>

Az **összes működési bevétel 1,31 %-kal (23 m Ft) magasabb** az előző évhez képest.

- A 2019. üzleti évben Társaságunk *árbevétele* 0,8%-kal növekedett (13,8 m Ft).
- *Egyéb működési bevételünk* jelentősen meghaladta az előző évet (9,2 m Ft). Egyéb működési bevétel soron a kapott késedelmi kamatokat, kártérítéseket és a különféle egyéb bevételeket mutatjuk ki. 2019-ben a lízingszerződéseinkkel (iroda, gépjármű) kapcsolatos kivezetések okozták a különféle egyéb bevételek emelkedését.

2019. év során a tavalyinál **8 %-kal magasabb**, mindösszesen 112,4 m Ft **szoftverfejlesztési költséget aktiváltunk**. A meglévő termékeink folyamatos fejlesztése mellett megkezdődött új, 4. generációs szoftverünk fejlesztése is.

Az **összes működési ráfordítás 9,43 %-kal** (137,6 m Ft) **csökkent.**

- Az *anyagjellegű ráfordítások* szintje 9,3 %-kal (2,4 m Ft) **alacsonyabb.**
- A *személyi jellegű ráfordítások* 14,5 %-kal (119,7 m Ft) csökkentek, melyet részletesebben bemutatunk jelentésünk „*Szellemi erőforrások*” pontjában.
- A tárgyévben *elszámolt értékcsökkenés és értékvesztés* 163,65 %-os (133,1 m Ft) emelkedését egyrészt a saját szellemi termékek állománynövekedése, másrészt az operatív lízing 2019. január 1-től megváltozott elszámolása indokolja (IFRS 16 standard). A lízingelt eszközökre tárgyidőszakban elszámolt értékcsökkenés 117 m Ft.
- Az *egyéb működési költségek és ráfordítások* 28,23 %-kal (148,7 m Ft) **alacsonyabbak** a 2018.évi értékénél. Ennek fő oka az előző bekezdésben említett operatív lízing elszámolásának változása, valamint az igénybe vett szolgáltatások, az ELÁBÉ és az egyéb ráfordítások értékének csökkenése.

A magasabb árbevétel és saját előállítású eszközök aktivált értéke mellett az összes működési költség és ráfordítás csökkent, ezért Társaságunk a 2019.évi 400 630 e Ft-hoz képest **42,22 %-kal magasabb**, 569 792 e Ft **üzemi nyereséget ért el.**

2019. évben összességében a **pénzügyi műveletekre 2,1 m Ft veszteséget** számoltunk el. A veszteség fő összetevője a devizás ügyletek árfolyamvesztésége (3,3 M Ft), melyet mérsékelt a kapott kamatok összege (1 M Ft).

Az adófizetési kötelezettség teljesítése után 2019. évben az **időszak nyeresége** 537 514 e Ft, amely **35,75 %-kal magasabb**, mint a 2018.évi 395 966 e Ft.

Az **időszaki összes átfogó jövedelem** 2019. évben egyezik az időszak nyereségével.

A Társaság igazgatósága a rendelkezésre álló eredménytartalék összege alapján **részvényenként 90 Ft, azaz összesen 540 m Ft osztalék kifizetését javasolja** a közgyűlés felé.

**Társaság eszközeinek 2019. évi alakulása**

Egyedi pénzügyi helyzet kimutatása (mérleg) IFRS szerint	2019.12.31	2018.12.31	2019/2018 index
	ezer forint	ezer forint	
<u>Befektetett eszközök</u>			
Immateriális javak	552 067	515 739	107,04%
Tárgyi eszközök	93 154	109 644	84,96%
Használati jog eszközök	441 354	0	
Befektetések leányvállalatban	4365	4 365	100,00%
Halasztott adókövetelések	0	218	
Befektetési célú ingatlanok	0	0	
Értékesíthető pénzügyi eszközök (AFS)	0	0	
<b>Összes befektetett eszköz</b>	<b>1 090 940</b>	<b>629 966</b>	<b>173,17%</b>
<u>Forgóeszközök</u>			
Készletek	948	1 918	49,43%
Követelések	116 550	102 183	114,06%
Követelések kapcsolt felekkel szemben	0	90 859	
Eredménnyel szemben valós értéken értékelt pénzügyi eszközök (FVTPL)	0	0	
Nyereségadó követelések	0	18 294	
Pénzeszközök és pénzeszköz egyenértékesek	955 840	727 583	131,37%
<b>Összes forgóeszköz</b>	<b>1 073 338</b>	<b>940 837</b>	<b>114,08%</b>
<b>ÖSSZES ESZKÖZ</b>	<b>2 164 278</b>	<b>1 570 803</b>	<b>137,78%</b>

A Társaság **összes eszköz értéke 37,78 %-kal (593 m Ft) növekedett.**

- *Befektetett eszközeink* 2019. évi záró könyv szerinti értéke 73,17 %-kal (461 m Ft) magasabb az előző évinél. Ennek fő oka az operatív lízing 2019. január 1-től megváltozott elszámolása (IFRS 16 standard), melynek hatását a *Használati jog eszköz* értéke mutatja. *Leányvállalati befektetésünk* nem változott, az *immateriális javak* értéke 7 %-kal növekedett, a *tárgyi eszközök* értéke gépkocsi értékesítések és selejtezések miatt 15 %-kal csökkent.
- A *forgóeszközök* értéke összességében 14,08 %-kal növekedett az előző évvel összehasonlítva. A *követelések* 14,06 %-kal, a *pénzeszközök* 31,37 %-kal növekedtek. A *készletek* 50,6 %-kal alacsonyabbak, a *követelések kapcsolt felekkel szemben* és a *nyereségadó követelések* 2019-ben rendezésre kerültek.

Az **eszközök összetételét** tekintve a befektetett eszközök aránya 25,7 %-kal növekedett, míg a forgóeszközök aránya 17,21 %-kal, a pénzeszközök aránya 4,65%-kal csökkent.

Mutatószám megnevezése	2019	2018	2019/2018
	Tárgyév	Előző év	index %
<b>Befektetett eszközök aránya</b> (Befektetett eszközök/összes eszköz)	50,41%	40,10%	125,70%
<b>Forgóeszközök aránya</b> (Forgóeszközök/összes eszköz)	49,59%	59,90%	82,79%
<b>Pénzeszköz aránya</b> (Pénzeszközök/összes eszköz)	44,16%	46,32%	95,35%

#### Társaság forrásainak 2019. évi alakulása

Egyedi pénzügyi helyzet kimutatása (mérleg) IFRS szerint	2019.12.31	2018.12.31	2019/2018
	ezer forint	ezer forint	index
<b>SAJÁT TŐKE ÉS KÖTELEZETTSÉGEK</b>			
<u>Saját tőke</u>			
Jegyzett tőke	60 000	60 000	100,00%
Eredménytartalék	541 168	411 654	131,46%
Átértékelési tartalék (OCI)	0	0	
Egyéb tartalék	0	0	
<b>Összes saját tőke</b>	<b>601 168</b>	<b>471 654</b>	<b>127,46%</b>
<u>Hosszú lejáratú kötelezettségek</u>			
Céltartalékok	1 328	4 014	33,08%
Nyerésadó kötelezettségek	7 764	0	
Halasztott adó kötelezettségek	1 052	0	
Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	297 987	0	
<b>Összes hosszú lejáratú kötelezettség</b>	<b>308 131</b>	<b>4 014</b>	<b>7676,41%</b>
<u>Rövid lejáratú kötelezettségek</u>			
Szállítók és egyéb kötelezettségek	1 124 642	1 093 230	102,87%
Szállítók és egyéb kötelezettségek kapcsolt felekkel szemben	0	1 905	
Éven belül esedékes lízing kötelezettségek	130 337	0	
<b>Összes rövid lejáratú kötelezettség</b>	<b>1 254 979</b>	<b>1 095 135</b>	<b>114,60%</b>
<b>ÖSSZES SAJÁT TŐKE ÉS KÖTELEZETTSÉGEK</b>	<b>2 164 278</b>	<b>1 570 803</b>	<b>137,78%</b>

A Társaság **összes saját tőke és kötelezettségek értéke 37,78 %-kal (593 m Ft) növekedett.**

- Összes saját tőke 27,46 %-kal (129,5 m Ft) magasabb.

A Társaság *jegyzett tőkéje* 6.000.000 db, egyenként 10 Ft névértékű, névre szóló, dematerializált törzsrészevényből áll. A jegyzett tőke nagysága előző évhez képest nem változott. Az *eredménytartalék* 31,46 %-kal (129,5 m Ft) több, melyet a 2019.évi nyereség növekedése (141,5 m Ft), valamint az előző évek eredménytartalékának 2018.évi osztalékfizetésre felhasznált összege (12 m Ft) eredményez.

- Az összes hosszúlejáratú kötelezettség jelentősen növekedett (304 m Ft). Ennek fő oka az operatív lízing 2019. január 1-től megváltozott elszámolása (IFRS 16 standard), melynek hatását az *Éven túl esedékes lízing kötelezettségek* értéke (298 m Ft) mutatja. A *Céltartalék* 77 %-kal alacsonyabb (2,7 m Ft), *Nyereségadó kötelezettség* (7,7 m Ft) és *Halasztott adó kötelezettség* (1 m Ft) előző évben nem volt.
- Az összes rövidlejáratú kötelezettség 14,6 %-kal növekedett (160 m Ft). Ennek fő oka az operatív lízing 2019. január 1-től megváltozott elszámolása (IFRS 16 standard), melynek hatását az *Éven belül esedékes lízing kötelezettségek* értéke (130 m Ft) mutatja. A *Szállítók és egyéb kötelezettségek* 2,87 %-kal magasabb (31 m Ft), *Szállítók és egyéb kötelezettségek kapcsolt felekkel szemben* (2 m Ft) 2019-ben rendezésre került.

A **források összetételét** tekintve a saját tőke összes forráshoz mért aránya 7,50 %-kal, a saját tőke kötelezettségekhez mért aránya pedig 10,37 %-kal csökkent. Az idegen tőke aránya 3,22 %-kal emelkedett.

Mutatószám megnevezése	2019	2018	2019/2018 index
	Tárgyév	Tárgyév	%
<b>Saját tőke arány</b> <i>(saját tőke/összes forrás)</i>	27,78%	30,03%	92,50%
<b>Idegen tőke aránya</b> <i>(kötelezettségek/összes forrás)</i>	72,22%	69,97%	103,22%
<b>Tőkeszerkezet mutató</b> <i>(saját tőke/kötelezettségek)</i>	38,46%	42,91%	89,63%

A mutatószámok alakulását főként az operatív lízing 2019. január 1-től megváltozott elszámolása (IFRS 16 standard) befolyásolja, melynek következtében hosszú- és rövidlejáratú kötelezettségeink keletkeztek. Ugyanakkor a nyereségadó, halasztott adó és szállítói kötelezettségeink is emelkedtek, a céltartalék és kapcsolt felekkel szembeni kötelezettség csökkenése mellett.

#### A Társaság tulajdonosi szerkezete

Megnevezés	2019.12.31.	2018.12.31.
Kulcsár Tibor	92,89%	95,79%
Saját részvény	0,00%	0,00%
Közkéz hányad	7,11%	4,21%
<b>Összesen</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Társaságunk a jegyzett tőkét megtettesítő részvények átruházását semmilyen módon nem korlátozza. Nem korlátozzuk a részvényekhez kapcsolódó szavazati jogokat. Kibocsátott részvények között különleges irányítási jogokat megtettesítő részvények nem szerepelnek.

#### A Társaság leányvállalatának bemutatása

BIZXPert, INC.

Székhely: 2630 W Broward Blvd Suite 203 – 430 Fort Lauderdale, FL 33312-1314

Nyilvántartási szám: P17000006641

Az amerikai leányvállalat elsődleges feladata a BizXpert elnevezésű programhoz ([www.bizxpert.com](http://www.bizxpert.com)) kapcsolódó külföldi marketing és forgalmazási tevékenység ellátása. A Kulcs-Soft Nyrt. tulajdonosi részesedése 2019. december 31. napján 100%.



## **A 2019. évi eredményre hatást gyakorló főbb tényezők**

Társaságunk kiemelt feladata volt, hogy a 2018-as rekord árbevétel eredményeket úgy tudja megismételni, hogy a piacon nem voltak jelentősebb törvényi változások, melyek az adózók körében tömeges ügyviteli szoftvervásárlásokat eredményeztek volna. A célt sikeresen teljesítette a Kulcs-Soft.

A belső működés átszervezése jelentős működési ráfordítás megtakarítást eredményezett. A korábbi hierarchikus, hagyományos vállalati felépítés helyett a termékeket (Bér, Ügyvitel, Könyvelés, Online szoftverek) központba helyező, agilis szervezeti működésre állt át a Társaság.

A jelentős eredményekhez nagymértékben hozzájárult, hogy az ügyfélelégedettséget legszemléletesebb módon tükröző „terméktámogatás hosszabbítási arány” több százalékpontos javulást mutat a korábbi évekhez képest. Kijelenthető, hogy a Kulcs-Soft termékeit használó ügyfelek nagyon elégedettek a termékekkel és a nyújtott szolgáltatások színvonalával.

Könyvelés és Ügyvitel termékcsaládunk a legnagyobb szabású technológiai megújuláson esett át az elmúlt 5 évet vizsgálva. Az érintett fejlesztői komponensek, fejlesztői környezetek a legkorszerűbb alapot nyújtják a jövőbeli fejlesztések számára.

## **Társaság tervei a 2020. üzleti évre**

A törvényi változások továbbra is meghatározzák üzleti tevékenységünket, számlázó szoftverek tekintetében újabb módosítások várhatók az online NAV adatszolgáltatások területén. 2020. július 1-től minden belföldi ügyletre és belföldön nyilvántartásba vett adóalany részére kibocsátott számláról adatot kell szolgáltatni a NAV részére. A 2018-as törvényi változások után, újabb többszázezer vállalkozás számára lesz indokolt a számlatömbökről számlázó szoftverekre történő áttérés. A Kulcs-Soft egyedüli piaci szereplőként képes hagyományos számlázó és készletkezelő, valamint online számlázó és készletkezelő megoldásokat nyújtani az ügyfelek részére, legyen az ingyenes, havidíjas, vagy licenz vételi konstrukció.

Társaságunk közreműködik a NAV által indított SAF-T pilot projektben. Az OECD által kialakított SAF-T (Standard Audit File for Tax, azaz adózási célú egységes auditállomány), egy olyan digitális adatszolgáltatási követelmény, amely az adózással összefüggő, digitalizált könyvelési adatok leírására, átadására kidolgozott xml-adatformátumú ajánlása.

Az SAF-T adatszolgáltatás fő célja, hogy a szervezetek képesek legyenek meghatározott információkat exportálni könyvelési, számlázási, vállalatirányítási rendszereikből egy standardizált formátumba, ezáltal az adóhatóságok és az auditorok nagyobb hatékonysággal legyenek képesek elvégezni az ellenőrzéseket.

A Kulcs-Soft szakmailag felkészült a törvényi változtatások átvezetésére, várhatóan több jelenlegi szolgáltató nem tud eleget tenni a változó jogszabályi előírásoknak.

#### **A Társaság üzleti célkitűzései 2020-ra vonatkozóan**

1. Kulcs-Üzlet néven új, online ügyviteli platform/ökoszisztéma bevezetése, mely kezdetekben a számlázás, a készletkezelés, a webáruház funkciókat, majd könyvelés, tárgyi eszköz és házipénztár kezelés, valamint számos egyéb funkciót egy rendszerben nyújt a KKV vállalkozásai számára.
2. Nemzetközi jelenlét erősítése a Kulcs-Üzlet termékkörre építve a V4+ országokban.
3. A KKV-k digitalizációjának további elősegítése érdekében a bér, könyvelés, ügyvitel területen olyan fejlesztések megvalósítása, mely tovább növeli az automatizáltságot az élők munkaráfordítást csökkentve.
4. Belépés az informatikai oktatás (coding bootcamp) területére akvizíciós lépéseket követően.
5. Új IT HW és SW szolgáltatás bevezetése a KKV ügyfelek számára Kulcs-Informatikus néven.
6. A meglévő 200 Kulcs-Soft terméket oktató állami- és magánképzőhely számára új, digitális platform bevezetése, a képzőhelyek számának tovább növelése.

#### **A Társaság üzleti környezetének megítélése**

A Kulcs-Soft névváltoztatása is arra utal, hogy a korábbi számítástechnikai cégből technológiai céggé alakult át az évek során. Mára egy elismert vállalkozás, ami már felhő- és mobiltechnológiával, applikáció-fejlesztésekkel foglalkozik, illetve elismert szakértőként jegyzik a kis- és középvállalati ügyviteli folyamatok piacán.

A koronavírus (COVID-19) okozta gazdasági helyzetben a technológia cégek képesek leginkább stabilitásukat megőrizve, ügyfélkörüket tovább bővítve, megerősödve tovább vinni üzleti tevékenységüket. A Kulcs-Soft többtízezer fizető ügyfele, online rendszereinek felhasználói gazdasági vállalkozásuk ügyviteli, könyvelési és bérszámfejtési alapját a Kulcs-Soft termékeivel valósítják meg és tesznek eleget törvényi kötelezettségeiknek. Ez hosszútávon stabil árbevételi és eredményességi bázist biztosít a Kulcs-Soft számára.

#### **Belső kockázat**

Az informatika szektorra jellemző szakember hiányt a Kulcs-Soft hatékony eszközökkel kezelte az elmúlt években, a többszörös MagyarBrands és Év munkahelye díjak mind hozzá segítettek a céget a megfelelő szakemberek megtalálására. A Kulcs-Soft a piacon egyedülálló módon fennállásának 30. évfordulóján ingyenes munkavállalói részvényprogramot indított. A program keretében a munkavállalók a társaságnál töltött minden év után 10 darab részvény megszerzésére lettek jogosultak. A Program eredményeként a munkavállalók – a munkaviszonyban töltött évek alapján – 10 és 230 darabszám közötti részvény juttatásban részesültek. A program elsődleges célja, hogy a társaság

eredményeiben történő részesedés útján, a munkavállalók teljesítménye és lojalitása hosszú távon is megerősítésre kerüljön.

A továbbiakban is nagy figyelmet fordítunk a kollégák megtartására, stratégiai szintű kérdés és feladat az egyéni és csoport teljesítmény mérése és a kollégák fejlesztése.

### **Informatikai rendszer kockázata**

Folyamatosan átfogó informatikai sérülékenységvizsgálatokat hajtunk végre független szakértők bevonásával, IT biztonságunk érdekében folyamatos megelőző és karbantartó lépéseket teszünk. Ez kiterjed az ún. home office működés biztonságára is, mely az egyik legnagyobb kiberbiztonsági kockázat a most kialakult koronavírus (COVID-19) okozta helyzetben.

### **Fejlesztés kockázata**

2020-ban is jelentős jogszabályi változások várhatóak elsősorban a számlázó szoftverek tekintetében (KOBÁK 2.0) és az adózással összefüggő, digitalizált könyvelési adatok tárolásával (SAF-T) kapcsolatban. Az elmúlt 30 évünket is jellemezte a szektor ezen sajátossága. Szakmai háttérünk lehetővé teszi, hogy határidőre készüljünk el a szükséges fejlesztésekkel.

### **A Társaság belső kontroll mechanizmusai**

A Társaság igazgatósága a kockázatok kezelése és a kitűzött célok elérése érdekében belső kontroll rendszerét építette ki. A belső kontrollok megfelelő működtetése a menedzsment és a felügyelő bizottság feladata. A belső kontrollok rendszere magában foglalja a vezetői ellenőrzéseket, a munkafolyamatokba épített ellenőrzéseket és a felügyelő bizottság, illetve audit bizottság által végrehajtott függetlenített belső ellenőrzéseket.

### **Fejlesztési, szoftverkiadási rendszer**

A fejlesztési folyamatba beépített kontrollok, és a többszintű tesztelési folyamat garantálja, hogy ügyviteli programjaink megfeleljenek a hatályos jogszabályoknak és minőségileg teljesítsék az elvárt szintet.

### **Ügyfélkezelési folyamatba beépített kontrollok**

Az ügyfélszolgálat tevékenységébe épített kontrollok és automatikus riasztások biztosítják, hogy ügyfeleink beérkező megkereséseire, kérdéseire rövid határidőn belül választ adjunk.

A fejlődéssel ügyfélszolgálatunk is lépést tart, folyamatos képzésekkel és teszteléssel erősítjük a szakmai kompetenciát. A szektort jellemző munkaerőhiány enyhítése érdekében, nagy hangsúlyt

fektetünk a fluktuáció minimalizálására. A napi rutinszerű feladatok mellett kollégáink lehetőséget kapnak új termékfejlesztési projektekből való részvételre.

#### **Panaszkezelési mechanizmus**

A panaszágon beérkezett megkeresések menedzsment szintű utókövetése garantált. Társaságunk a szolgáltatás minőségének folyamatos javítása érdekében fontosnak tartja, hogy minden esetben kivizsgálja a beérkezett ügyfél panaszokat, feltárja azokat a nem megfelelőségeket, melyek a panaszhoz vezettek, hogy a későbbiekben ezek a hiányosságok ne forduljanak elő.

#### **Pénzügyi tervezés, költségek kontrollja**

Társaságunk minden évre pénzügyi tervet készít, mely megvalósulását egész évben havi gyakorisággal folyamatosan ellenőrzi. A működési költségek, beszerzések engedélyezése és utalványozása szigorú rend szerint történik.

#### **Felügyelő bizottság kontrollja**

A Társaság felügyelő bizottsága, mint függetlenített testület hivatott ellenőrizni a belső folyamatokat, a folyamatokba beépített kontrollok hatékonyságát, és a társaságirányítás megfelelőségét.

## A Társaság erőforrásai

### Szellemi erőforrások

Társaságunk átlagosan 71 főt foglalkoztatott 2019. évben, az év végi záró létszám 67.

A záró létszám szervezeti alakulása:

Megnevezés	2019.12.31.	2018.12.31.
	Tárgyév (fő)	Előző év (fő)
Fejlesztés	19	21
Ügyfélszolgálat	26	26
Értékesítés	15	29
Menedzsment és támogatás	7	12
<b>Összesen</b>	<b>67</b>	<b>88</b>

2018-ban több, jelentős erőforrást igénylő feladat (GDPR megfeleltetés, KOBAK – online számlabekötés) elvégzéséhez bővített létszámot 2019-ben optimalizáltuk, a várható normál üzletmenethez igazítva azt.

A Társaság bérköltsége és személyi jellegű kifizetése az alábbiak szerint alakult:

Megnevezés	2019	2018	2019/2018
	Tárgyév (ezer Ft)	Előző év (ezer Ft)	index
Bérköltség	563 533	653 039	86,29%
Személyi jellegű egyéb kifizetések	23 617	29 333	80,51%
Bérfelrakások	121 392	145 889	83,21%
<b>Összesen</b>	<b>708 542</b>	<b>828 261</b>	<b>85,55%</b>

### Anyagi erőforrások

Társaságunk tevékenységének ellátásához megfelelő anyagi erőforrásokkal és eszközparkkal rendelkezik. Elegendő készpénz áll rendelkezésünkre, hogy hitel igénybevétele nélkül finanszírozzuk a mindennapi működést, és a fejlődésünk motorját jelentő fejlesztéseket is folyamatosan fenntarthassuk.

### A Társaság Üzleti etikáról alkotott véleménye

Fennállásunk óta Társaságunk mindig kiemelt hangsúlyt fektetett az ügyfelekkel való kapcsolattartás fontosságára és az etikus magatartásra. Ez magában foglalja az ügyfelek alapos tájékoztatását

termékeink tudásáról, árazásáról. Vigyázunk arra, hogy a megkötött üzlet mindkét fél számára előnyös legyen. Írásos anyagainkban pontosan bemutatjuk termékeink tudását. Ingyenesen letölthető demo programjainkkal és személyes bemutatók alkalmával igyekszünk az ügyfélnek minden információt megadni, hogy tisztában legyen azzal, mit kap az általa kifizetett ellenértékért cserébe.

Meg vagyunk győződve, hogy termékeink kiváló ár-érték aránnyal rendelkeznek és a hosszú távú növekedésnek az etikus magatartás az alapja.

### **Vállalatirányítási nyilatkozat**

A Társaság külön dokumentumban elkészítette és közzétette 2019. évre vonatkozó felelős társaságirányítási jelentését, melyben a Budapesti Értéktőzsde felelős társaságirányítási ajánlásában foglaltakat vette alapul. A közzététel a nyilvánosság számára is elérhető a Társaság, a BÉT, és az MNB honlapján.

### **Fordulónap utáni események**

Az elkészített 2019. évi beszámoló fordulónapját követően a koronavírus (COVID-19) okozta gazdasági és humánegészségügyi válság következményeinek kezelése jelenti a legfontosabb feladatot az olyan technológiai cégek számára is, mint a Kulcs-Soft.

Társaságunk több hetes előkészítő munkát követően átállt a teljes otthoni munkavégzésre. Termékeink fejlesztését és az ügyfelek támogatását távolról is képesek vagyunk maradéktalanul ellátni, az üzemszerű működés zökkenőmentes.

Stabil és eredményes működésünk alapját az éves követési- és terméktámogatási díjak biztosítják. Mivel szolgáltatásnyújtásunk zavartalan, ütemezetten adjuk ki a szoftververziókat, ezért ezen árbevételek tervezetten folynak be társaságunkhoz.

Budapest, 2020. április 2.

Szabó Ervin  
vezérigazgató