

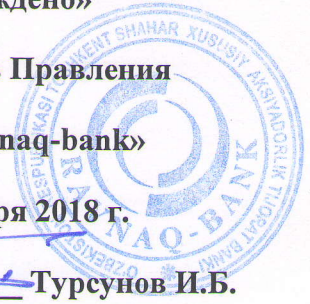
«Утверждено»

Председатель Правления

ЧАКБ «Ravnaq-bank»

«12» января 2018 г.


Турсунов И.Б.



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДСК-01

Документ является собственностью ЧАКБ «Ravnaq-bank». Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимся сотрудниками банка, без предварительного согласования с Представителем Руководства по Качеству. Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа

Оглавление

1. Цель.....	3
2. Область применения.....	3
3. Ссылки.....	3
4. Термины и определения.....	3
5. Ответственность.....	4
6. Политика в области качества.....	5
6.1 Область применения системы менеджмента качества.....	5
6.2 Видение банка.....	5
6.3 Контекст банка.....	5
6.4 Стратегические направления банка.....	6
6.5 Обязательство Высшего руководства банка.....	6
7. Хранение.....	6
8. Приложения.....	6
9. Лист регистрации ознакомление.....	7

Лист регистрации изменений

№ изменения	Содержание изменения	Утверждено	Введено в действие	Подпись отв. за управление документом

1. Цель

Целью настоящего документа является определение основных приоритетов и ценностные ориентации, которых ЧАКБ «Ravnaq-bank» (далее по тексту «банк») будет придерживаться в отношении всех своих клиентов и заинтересованных сторон и определение основных стратегических направлений для совершенствования оказываемых услуг и системы менеджмента качества банка с учетом требований клиентов и заинтересованных сторон.

2. Область применения

Требования настоящего документа распространяются на все подразделения банка входящие в область распространения системы.

3. Ссылки

- ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества – Основополагающие принципы и словарь;
- ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества – Требования;

4. Термины и определения.

Система менеджмента качества	система менеджмента применительно к качеству
Стратегия	спланированная деятельность по достижению цели
Политика	намерения и направления деятельности банка, официально выраженные ее высшим руководством.
Политика в области качества	политика в отношении качества.
Высшее руководство	лицо или группа лиц, которые направляют деятельность банка и управляют ею на высшем уровне.
Заинтересованная сторона	лицо или организация, которые могут влиять на принятие решений или на осуществляемую деятельность, или на которых эти решения или деятельность влияют или, как они сами ощущают, могут повлиять.
Требование	потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным.
Постоянное улучшение	повторяющаяся деятельность по улучшению показателей деятельности.
Вовлечение	включение в деятельность по достижению общих целей, внесение своего вклада в их достижение.
Контекст банка	бизнес-среда. сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут иметь влияние на подход банка, к ее продукции, услугам, инвестициям и заинтересованным сторонам.
Потребитель	лицо или организация, которые могли бы получить продукцию или услуги, предназначенные этому лицу или затребованные ими, или не получили их.

5. Ответственность.

По выполнению требований настоящего документа следующие сотрудники Банка несут ответственность:

1. Высшее руководство банка является ответственными за:

- выполнение всех применимых требований, предъявляемых к системе менеджмента качества банка;
- определение целей и задач в области качества;
- проведение регулярных анализов деятельности банка, отзывов клиентов, выполнения поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;
- проведение постоянного улучшения системы качества на основе таких анализов, посредством проведения корректирующих и предупреждающих действий, определения целей и задач в области качества;
- разъяснение Политики в области качества и ее реализации на всех уровнях банка.

2. Руководители подразделений являются ответственными за:

- руководство в своей деятельности требованиями настоящей Политики, обеспечение ее понимания и практической реализации всеми работниками подразделений;
- создание необходимых условий для повышения результативности труда, и создание условий для постоянного повышения квалификации и их служебного роста в соответствии с предъявляемыми к ним квалификационными требованиями.

3. Каждый работник банка ответственен за:

- понимание и реализацию в своей деятельности стратегических направлений политики в области качества;
- выполнение всех необходимых применимых требований к системе менеджмента качества банка;
- проявление творческой инициативы, внесение предложений по улучшению системы и устранению любых причин и обстоятельств, препятствующих качественному осуществлению работ.

4. Председатель рабочей группы является ответственным за:

- рассылку Политики в области качества всем подразделениям Банка;
- своевременную актуализацию политики в области качества;
- своевременное уведомление подразделений об изменениях связанных с Политикой в области качества.

5. Внутренние аудиторы Банка являются ответственными за:

- проведение оценки, Политики в области качества всеми сотрудниками банка;
- проведение оценки реализации Политики в области качества на всех уровнях банка.

Все вышеперечисленные сотрудники Банка могут быть привлечены к мерам дисциплинарной ответственности в соответствии с внутренним распорядком Банка, в случае не выполнения вышеперечисленных обязанностей, если не предусмотрено иное.

6. Политика в области качества

6.1 Область применения системы менеджмента качества

Областью применения системы менеджмента качества ЧАКБ «Ravnaq-bank» является «Оказание банковских услуг».

6.2 Видение банка

ЧАКБ «Ravnaq-bank» является один из универсальных банков в Узбекистане по оказанию банковских услуг. Имея высококвалифицированных специалистов, банк стремится расширить свои позиции на внутреннем и внешних рынках, оказывая высококачественные услуги, отвечающие требованиям клиентов и заинтересованных сторон.

Цель банка – быть финансовым помощником нашим клиентам на каждой стадии развития их бизнеса.

6.3 Контекст банка

Strengths Положительное влияние внутренней среды	Weaknesses Отрицательное влияние внутренней среды
<ul style="list-style-type: none"> a) Четко проявляемая компетентность b) Хорошее понимание требований потребителей (внутренних, внешних) c) Проверенное надежное управление, методы контроля и мониторинга d) Надлежащий уровень использования новых технологий e) Эффективное доведение информации до потребителя о получаемой услуге f) Грамотный, обучаемый персонал g) Поддержка акционеров h) Гибкость принимаемых решений 	<ul style="list-style-type: none"> a) Потеря компетентности b) Отсутствие анализа обратной связи от потребителей c) Слабое звено в цепи процессов d) Неразвитая инфраструктура e) Слабый охват рынка (слабая стратегия маркетинга) f) Снижение тарифов банковских услуг на рынке
Opportunities Положительные возможности при внешней среде	Threats Угрозы внешней среды для достижения целей
<ul style="list-style-type: none"> a) Обслуживание потребителей по новым видам продукции b) Равномерный (предсказуемый) рост инфляции c) Стабильная внешнеполитическая ситуация в регионе d) Расширение диапазона предоставляемых услуг e) Либерализация законодательных требований 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ослабление роста рынка b) Резкий скачок инфляции c) Появление новых иностранных банков на рынке банковских услуг d) Неблагоприятный сдвиг курсов валют e) Резко выраженная зависимость от отдельных потребителей.

6.4 Стратегические направления банка

Исходя из контекста банка, руководство и персонал банка ЧАКБ «Ravnaq-bank» ставит перед собой основную цель в области качества - обеспечение и поддержание у потребителей доверия к ЧАКБ «Ravnaq-bank» как к Банку, оказывающему высококачественные услуги.

Для достижения и реализации этой цели, в банке определены основные стратегические направления:

- *повышение конкурентоспособности банка;*
- *увеличение объема оказываемых услуг.*

6.5 Обязательство Высшего руководства банка

Высшее руководство банка берет на себя обязательство:

- по выполнению всех применимых требований, предъявляемых к системе менеджмента качества банка;
- по определению целей и задач в области качества;
- по проведению регулярных анализов деятельности компаний, отзывов потребителей, выполнению поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;
- по проведению постоянного улучшения системы качества на основе таких анализов, посредством проведения корректирующих действий, определения целей и задач в области качества;
- по разъяснению политики в области качества и ее реализации на всех уровнях банка.

7. Хранение

Оригинальный экземпляр, а также электронный экземпляр настоящего документа в формате .PDF хранится у юриста. Электронный экземпляр настоящего документа в формате .DOCX хранится у уполномоченного представителя руководства по качеству для последующего внесения изменений.

8. Приложения

На данном документе системы менеджмента качества банка отсутствуют приложения.

Внесено:

Директор департамента риск-менеджмента



Раджабов Б.А.

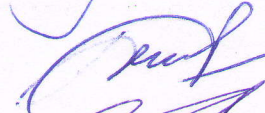
Согласовано:

Заместитель председателя Правления



Пулатов Д.А.

Заместитель председателя Правления



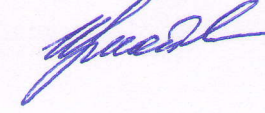
Нурмухамедов Б.Б.

Главный бухгалтер



Хе С.З.

Директор департамента юридической службы



Ходжаев У.Р.

Директор департамента внутреннего аудита



Измайлова Э.З.