

Оглавление

1. Цель	3
2. Область применения.....	3
3. Ссылки	3
4. Термины и определения.....	3
5. Политика в области качества	4
5.1 Область применения системы менеджмента качества.....	4
5.2 Миссия Банка	5
5.3. Принципы ведения бизнес Банка	5
5.4 Стратегические направления Банка.....	6
5.5 Обязательство Высшего руководства Банка.....	6
6. Ответственность.....	7
7. Хранение	7
8. Заключение	8
9. Приложения	8
10. Рассылка.....	8
11. Лист регистрации ознакомление	8

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, которые АКБ «INFINBANK» (далее по тексту - «Банк») будет придерживаться в отношении всех своих клиентов и заинтересованных сторон и определение основных стратегических направлений для совершенствования продуктов, 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 <i>Источник ISO 9000:2015</i>
Стратегия	план действия по достижению цели. <i>Источник ISO 9000:2015</i>
Политика	намерения и направления деятельности Банка, официально выраженные ее высшим руководством. <i>Источник ISO 9000:2015</i>
Политика в области качества	политика в отношении качества. <i>Примечание 1: Обычно политика в области качества согласована с общей политикой Банка, может быть связана с ее видением и миссией и создавать основу для установления целей в области качества.</i> <i>Примечание 2: Принципы менеджмента качества, представленные в настоящем международном стандарте, могут создавать основу для разработки политики в области качества.</i> <i>Источник ISO 9000:2015</i>
Высшее руководство (Совет и Правление)	лицо или группа лиц, которые определяют деятельность Банка и управляют ею на высшем уровне. <i>Примечание 1: Высшее руководство наделено внутри Банка властью делегировать полномочия и предоставлять ресурсы.</i> <i>Примечание 2: Если область применения системы менеджмента охватывает лишь часть Банка, то высшим руководством являются те, кто направляет деятельность этой части Банка и управляет ею.</i> <i>Источник ISO 9000:2015</i>
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. <i>Примеры: Клиенты, собственники, сотрудники Банка, поставщики, банк контрагенты, союзы (объединения), партнеры или общество (общественность), которые могут включать в себя конкурентов или группы, высказывающие иную (противоположную) точку зрения.</i> <i>Источник ISO 9000:2015</i>

Требование

потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечание 1: «Обычно предполагается» означает, что это обычная или общепринятая практика для Банка и заинтересованных сторон, что рассматриваемая потребность или ожидание подразумевается.

Примечание 2: Установленные требования являются одним из видов требований, которые заявлены, например, в документированной информации.

Примечание 3: Для обозначения специфического типа требований могут использоваться определяющие слова, например: требование к продукции, требование к менеджменту качества, требование Клиентов, требование к качеству.

Примечание 4: Требования могут быть выставлены (сформулированы) различными заинтересованными сторонами.

Примечание 5: Иногда для достижения высокой степени удовлетворенности Клиентов может быть необходимым удовлетворить ожидания Клиентов, даже когда они ни заявлены официально, ни являются обычно подразумеваемыми или обязательными.

Источник ISO 9000:2015

Постоянное улучшение

повторяющаяся деятельность по улучшению показателей деятельности.

Примечание 1: Процесс установления целей и поиска возможностей для улучшения является постоянным процессом на основе использования наблюдений аудита и заключений по аудиту, анализа данных, анализа со стороны руководства или других методов и обычно ведет к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

Источник ISO 9000:2015

Вовлечение

включение в деятельность по достижению общих целей, внесение своего вклада в их достижение.

Источник ISO 9000:2015

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.

Примечание 1: Понятие контекста Банка (условий, в которых функционирует организация) применимо к неприбыльным организациям или организациям, предоставляющим государственные услуги, в той же степени, как и к организациям, имеющим целью получение прибыли.

Примечание 2: В английском языке это понятие часто определяют другим образом, например, как бизнес-среда, окружение Банка или как экосистема Банка.

Источник ISO 9000:2015

Клиенты

физически и юридические лица, обратившиеся за банковскими услугами.

5. Политика в области качества

5.1 Область применения системы менеджмента качества.

Область применения системы менеджмента качества Банка является «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ», предоставляемые со стороны:

- Головного офиса Банка (г. Ташкент);
- Операционного управления при Головном офисе Банка (г. Ташкент);
- Филиала Республики Каракалпакстан (г. Нукус)
- Ташкентского областного филиала (г. Кибрай, Ташкентская область);
- Наманганского областного филиала (г. Наманган);
- Андижанского областного филиала (г. Андижан);
- Ферганского областного филиала (г. Фергана);
- Бухарского областного филиала (г. Бухара);

- Самаркандского областного филиала (г. Самарканд);
- Хорезмского областного филиала (г. Ургенч);
- Кашкадарьинского областного филиала (г. Карши);
- Навоийского областного филиала (г. Навои);
- Кокандского филиала (г. Коканд);
- Зангиатинского филиала (п. Зангиота, Ташкентский область);
- Сергелийского филиала (г. Ташкент);
- Учтепинского филиала (г. Ташкент);
- Шайхонтохурского филиала (г. Ташкент).

В установленной области распространения системы менеджмента качества Банка все требования международного стандарта ISO 9001:2015 являются применимыми.

5.2 Миссия Банка.

Миссией Банка является: «Мы надежный партнер на пути вашего успеха». Слоган банка «Клиент - наша главная ценность».

5.3. Принципы ведения бизнес Банка.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

«Наш персонал имеет необходимые навыки и компетентность в банковском бизнесе. Каждый, кто работает с нашим банком может быть уверен в получении качественного обслуживания и наиболее оптимального решения в использовании продуктов».

НАДЕЖНОСТЬ

«Мы держим слово. Банк нацелен на создание безупречной репутации, во всем следующей высоким стандартам деловой этики во взаимоотношениях с клиентами, партнерами, персоналом и государственными органами, основанной на честности, доверии и взаимопонимании».

ОТКРЫТОСТЬ

«Наша работа основана на открытых и искренних отношениях с клиентами, партнерами, персоналом, общественностью и государством. Мы открыты для обсуждения самых изыскательных деловых предложений, позволяющих полностью реализовать собственный потенциал».

ЗАКОННОСТЬ

«Мы живем в Узбекистане и работаем в интересах нашего общества, чтим Конституцию и законодательство Республики. В осуществлении деятельности мы также не допускаем неоправданных рисков и сомнительных сделок».

ИННОВАЦИОННОСТЬ

«Нашей основной задачей является создание универсального высокотехнологичного финансового института, способного предоставить каждому клиенту полный комплекс банковских продуктов и услуг, основанных на самых современных достижениях мирового банковского дела и инновационных идеях».

МЕЖДУНАРОДНОЕ ПАРТНЕРСТВО

«Мы считаем сотрудничество с иностранными инвесторами и привлечение иностранного капитала одним из важнейших факторов развития отечественных компаний и экономики Узбекистана. Мы предлагаем современные идеи отечественным компаниям для привлечения

иностранных инвесторов и иностранным партнерам для реализации своих бизнес решений в Узбекистане».

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

«Мы нацелены на достижение максимальных результатов за минимально возможное время, наиболее целесообразно используя человеческие и финансовые ресурсы. Мы стремимся к достижению устойчивого баланса интересов наших клиентов, партнеров, государства, персонала и акционеров Банка».

5.4 Стратегические направления Банка.

Банк является одним из ведущих Коммерческих Банков Узбекистана по предоставлению банковских услуг для физических и юридических лиц, стремится расширить свои позиции на рынке, предоставляя высококачественные банковские услуги, отвечающие требованиям клиентов и заинтересованных сторон.

Исходя из контекста и миссии Банка, руководство и персонал Банка ставит перед собой основную цель в области качества - обеспечение и поддержание у клиентов и заинтересованных сторон доверия к Банку, как к ведущему универсальному Банку с устойчивыми конкурентными позициями среди ведущих банков Узбекистана.

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

- *Совершенствование корпоративного управления путем реализации международных принципов и методов менеджмента и Кодекса корпоративного управления;*
- *Активное использование современных методов маркетинга и PR с целью формирования положительного имиджа Банка и развития связей с общественностью, а также с целью реализации маркетинговой стратегии в соответствии с общими стратегическими целями Банка;*
- *Расширение сотрудничества с международными финансовыми институтами в целях дальнейшего расширения спектра предоставляемых продуктов и оказываемых клиентам банка услуг;*
- *Освоение новых высокотехнологичных банковских продуктов, автоматизация и оптимизация действующих бизнес-процессов Банка путем внедрения современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) с целью повышения качества предоставляемых услуг, уровня операционной эффективности и системы управления;*
- *Постоянное совершенствование системы управления персоналом, направленное на повышение уровня корпоративной культуры, поощрение работы в команде, профессиональный и карьерный рост, стимулирование и мотивацию работников, а также привлечение высококвалифицированных специалистов.*

5.5 Обязательство Высшего руководства Банка.

Высшее руководство Банка осознаёт свою ответственность:

- по выполнению всех законодательных и нормативных требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;
- по выполнению всех требований клиентов и заинтересованных сторон;
- по определению целей и задач в области качества;
- по проведению регулярных анализов деятельности Банка и его филиалов, отзывов клиентов и заинтересованных сторон, выполнению поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;
- проведению постоянного улучшения системы качества на основе таких анализов, посредством проведения корректирующих действий, определения целей и задач в области качества.

– разъяснением политики в области качества и ее реализация на всех уровнях Банка и его филиалов.

6. Ответственность.

По выполнению требований настоящего документа Правления Банка несет ответственность за:

– выполнение всех применимых требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;

– определение целей и задач в области качества;

– проведение регулярных анализов деятельности Банка и его филиалов, отзывов клиентов и заинтересованных сторон, выполнению поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;

– проведение постоянного улучшения системы менеджмента качества на основе анализов, посредством проведения корректирующих действий, определения целей и задач в области качества, а также проведения мероприятий для снижения нежелательных влияний рисков;

– разъяснение политики в области качества и ее реализация на всех уровнях Банка и его филиалов.

Руководители подразделений Головного офиса и филиалов должны:

– руководствоваться в своей деятельности требованиями настоящей Политики, обеспечить ее понимание и практическую реализацию всеми сотрудниками подразделений;

– создавать необходимые условия для повышения результативности труда, и создавать условия для постоянного повышения квалификации и их служебного роста в соответствии с предъявляемыми к ним квалификационными требованиями.

Все работники Банка и его филиалов несут ответственность за:

– понимание и реализацию в своей деятельности стратегических направлений Политики в области качества;

– выполнение всех применимых требований к системе менеджмента качества Банка;

– проявление творческой инициативы, предоставление предложения по постоянному улучшению системы и устранения любых причин и обстоятельств, препятствующих качественному осуществлению работ.

Юридический департамент несет ответственность за:

– размещение Политики в области качества в Базе документов на общем сервере Банка;

– своевременное уведомление подразделений об изменениях связанные с Политикой в области качества.

Внутренние аудиторы Банка несут ответственность за:

– проведение оценки доведение и понимание Политики в области качества всеми работниками Банка;

– проведение оценки реализации Политики в области качества на всех уровнях Банка.

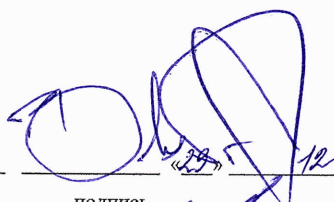
7. Хранение

Оригинальный экземпляр настоящего документа хранится Юридическом департаменте под номером ДСК– 01. Электронный экземпляр настоящего документа в формате .PDF Юридическом департаменте. Электронный экземпляр настоящего документа в формате .DOCX хранится Юридическом департаменте для последующего внесения изменений.

СОГЛАСОВАНО:

Нуъмонов Б.Х.

Ф.И.О.

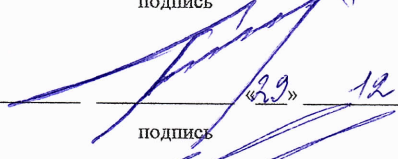

«29» 12 2018 г.

подпись

2018 г.

Гимадиев С.А.

Ф.И.О.

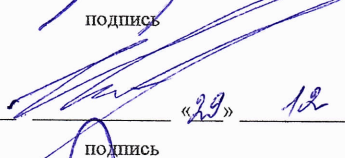

«29» 12 2018 г.

подпись

2018 г.

Сабуров А.Р.

Ф.И.О.

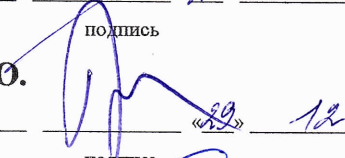

«29» 12 2018 г.

подпись

2018 г.

Тошпулатхужаев Ж.О.

Ф.И.О.

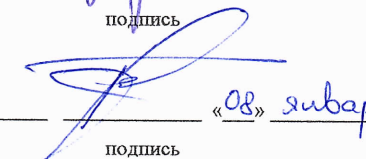

«29» 12 2018 г.

подпись

2018 г.

Боровко Т.В.

Ф.И.О.

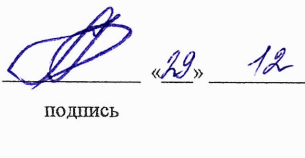

«08» январь 2019 г.

подпись

2019 г.

Режаматов А.У.

Ф.И.О.


«29» 12 2018 г.

подпись

2018 г.

РАЗРАБОТАНО:

**Первый заместитель
Председателя Правления**

Должность

Нуманова О.Л.

Ф.И.О.

Подпись

29.12.2018 г.

Дата

Срок действия документа:

С «04» января 2019 г. по «03» января 2024 г.

Продлен до «__» _____ 20__ года


Статус по истечении срока действия _____

Дата

Подпись ответственного за управление документом

Копия № _____

Дата рассылки «04» января 2019 г.


(оригинальная подпись ответственного за управление документом при рассылке документа)