

Утверждаю

---

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Кредитование**

## СОДЕРЖАНИЕ

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Назначение карты процесса.....                   | 3 |
| 2   | Область применения.....                          | 3 |
| 3   | Термины и определения, сокращения .....          | 3 |
| 4   | Сокращения: .....                                | 3 |
| 5   | Ответственность .....                            | 3 |
| 6   | Описание процесса .....                          | 3 |
| 6.1 | Входы процесса .....                             | 3 |
| 6.2 | Выходы процесса: .....                           | 4 |
| 6.3 | Ресурсы процесса: .....                          | 4 |
| 6.4 | Блок-схема.....                                  | 4 |
| 6.5 | Перечень основных управляющих воздействий: ..... | 4 |
| 6.6 | Улучшение процесса: .....                        | 5 |
| 6.7 | Критерии результативности процесса:.....         | 5 |
| 7   | Рассылка .....                                   | 5 |

## **1 Назначение карты процесса**

**Цель карты процесса** – карта процесса обеспечивает управление процессом «Кредитование» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

**Цель процесса** – предоставление клиентам финансовых средств в виде кредитов (потребительских, ипотечных, автокредитов и т. д.) на условиях возвратности, с учетом установленных рисков и процентных ставок.

## **2 Область применения**

Карта процесса охватывает деятельность по кредитованию.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

## **3 Термины и определения, сокращения**

### **3.1 Термины и определения:**

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Документ** – информация и соответствующий носитель.

**Запись** – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Компетентность** – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

## **4 Сокращения:**

**СМК** – система менеджмента качества.

**ВП** – владелец процесса.

**КП** – карта процесса.

**ДИ** – должностная инструкция.

## **5 Ответственность**

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих действий несет владелец процесса – Руководитель кредитного отдела.

## **6 Описание процесса**

### **6.1 Входы процесса**

| №<br>П/п | Наименование входа                 | Требования к входу                                 | Поставщик (подразделение<br>или процесс) |
|----------|------------------------------------|--|--|
| 1.       | Заявка клиента на кредит           | Полная и корректно оформленная заявка              | Клиент, фронт-офис                       |
| 2.       | Документы клиента                  | Актуальность и подлинность документов              | Клиент                                   |
| 3.       | Оценка кредитоспособности заемщика | Положительная кредитная история, стабильный доход  | Отдел рисков                             |
| 4.       | Информация о рыночных условиях     | Обновленные данные о процентных ставках и условиях | Финансовый департамент                   |