

Утверждаю

-----

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Операции с платежами и денежными средствами**

## 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 «Операции с платежами и денежными средствами» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

**Цель процесса** – обеспечение надежной, быстрой и безопасной обработки денежных транзакций клиентов банка, таких как переводы, оплату услуг, зачисление на счета и снятие наличных.

## 2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по осуществлению операций с платежами и денежными средствами.

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 операционного отдела.

## 6 Описание процесса

### 6.1 Входы процесса

| № П/п | Наименование входа                   | Требования к входу                                | Поставщик (подразделение или процесс) |
|-------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1.    | Заявка клиента на перевод или оплату | Полные данные о получателе, точная сумма перевода | Клиент                                |
| 2.    | Платежные инструкции                 | Актуальные и точные реквизиты платежа             | Клиент, платежная система             |
| 3.    | Информация о наличии средств         | Достаточное количество средств на счету клиента   | Банковская система                    |