

Утверждаю

**РУКОВОДСТВО
ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
БАНКА**

Содержание

0 Введение (общие сведения об организации)	4
1 Область применения руководства по системе менеджмента качества	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения, сокращения	4
3.1 Термины и определения	4
3.2 Сокращения.....	4
4 Система менеджмента качества	4
4.1 Среда организации	4
4.2 Заинтересованные стороны. Потребности и ожидания	5
4.3 Область применения СМК	6
4.4 Процессы СМК	6
5 Лидерство	7
5.1 Лидерство и приверженность.....	7
5.2 Политика в области качества	8
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	9
6 Планирование.	11
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.....	11
6.2 Цели в области СМК и планирование их достижения	11
6.3 Планирование изменений	11
7 Средства обеспечения.....	12
7.1 Ресурсы.....	12
7.2 Компетентность, п.7.3 Осведомленность.....	15
7.3 Обмен информацией	17
7.4 Документированная информация	17
8 Деятельность на стадии жизненного цикла банковской услуги.....	20
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла банковской услуги	20
8.2 Требования к услугам, предоставляемым Банком	21
8.2.1 Связь с потребителями услуг	21
8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам Банка	21
8.2.3 Анализ требований, относящихся к банковским услугам, п.8.2.4 Изменения требований к услугам.	21
8.3 Проектирование и разработка банковских услуг	22
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	23
8.5 Предоставление банковских услуг	23

8.6 Выпуск услуг	25
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	26
9 Оценка результатов деятельности	26
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка.	26
9.1.1 Общие положения	26
9.1.2 Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон	28
9.1.3 Анализ и оценка.....	28
9.2 Внутренний аудит	28
9.3 Анализ со стороны руководства.	29
10 Улучшение	30
10.1 Общие положения,	30
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	30
10.3 Постоянное улучшение.....	30
Приложения	31
Лист регистрации изменений	34
Лист ознакомления.....	35

0 Введение (общие сведения об организации)

0.1 Банк создан в _____ 20__ года.

0.2 Основные направления деятельности Банка.

0.2.1 Основными направлениями деятельности Банка являются:

- оказание банковских услуг _____;
-
-
-

1 Область применения руководства по системе менеджмента качества

1.1 СМК применяется Банком для постоянного улучшения осуществляемых видов деятельности и повышения качества оказываемых услуг с целью наиболее полного удовлетворения требований потребителей и всех других заинтересованных сторон (см. п. 5.2).

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества приведены ссылки на внешние и внутренние нормативные документы в соответствии с:

- Перечнями внешней нормативной документации Банка и ее структурных подразделений;
- Контрольным перечнем основной документации СМК /Контрольным перечнем внутренних нормативных документов Банка.

3 Термины и определения, сокращения

3.1 Термины и определения

3.1.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с законодательно-нормативными документами, стандартами СМК.

3.2 Сокращения

3.2.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества применены следующие обозначения и сокращения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1. Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization - Международная организация по стандартизации
2	СМК	Система менеджмента качества
3	СМ	Система менеджмента
4	ВА	Внутренний аудит
5	ДП	Документированная процедура
6	КП	Карта процесса
7	КД	Корректирующие действия
8

4 Система менеджмента качества

4.1 Среда организации

4.1.1 Внешняя среда организации.

Внешняя среда Банка рассматривается как совокупность двух относительно самостоятельных подсистем: макроокружения (внешняя макросреда) и непосредственного окружения (внешняя микросреда).

4.1.2 Внутренняя среда организации.