

#### A1.1.3.4.1 Открытие кредитной карты

Название	A1.1.3.4.1 Открытие кредитной карты
Содержание деятельности	
Начало	Обращение клиента
Результат	Выданная кредитная карта
Требования к срокам	3 рабочих дня
Описание	Текст
Периодичность актуализации (в днях)	60
Время жизни автоматически формируемых отчётов на Портале (дней)	5
Важность процесса	3
Критическое время восстановления после риска	до 4 часов
Признак автоматизации	2
Приложение	Ссылка
Проблемность процесса	2

#### Организации

Организация	Тип связи
Начальник управления розничного кредитования	владелец
Процессинг-центр	выполняет
Операционный отдел	выполняет
Главный бизнес-аналитик процессного офиса	аналитик процесса
Ведущий специалист отдела операционных рисков	риск-офицер

#### Нормативно-справочные документы

Документ	Файл
Кредитная политика	
Положение о кредитных картах	
Внутренний стандарт качества ***	
Инструкция ***	

## Показатели

Показатель
Количество обработанных заявок на КК
Количество выданных КК за период
Количество претензий клиентов по КК
Количество отказов клиентов в получении КК после принятия банком положительного решения о выдаче
Количество нарушений технологии кредитного процесса его исполнителями

## Программные продукты

Программный продукт	Тип связи
S1.1. АБС "Bank"	поддерживает
Microsoft Office	поддерживает
СЭД (система электронного документооборота)	поддерживает

## Операционные риски

Название риска	Описание
Ошибка персонала при исполнении	
Выход из строя ключевых систем и оборудования	
Недостаточность кадровых ресурсов (задержки при исполнении)	

## Задачи и требования для развития (оптимизации) процесса

Название риска	Исполнитель
Доработать экранные формы	
Доработать технологию скринга	
Доработать тарифы	

## Чек-листы и результаты аудитов процесса

Чек-лист (ссылка)	Дата

Чек-лист 1	
Чек-лист 2	
Чек-лист 3	

## Глоссарий процесса

Термин	Описание
АБС	Автоматизированная банковская система
КК	Кредитная карта
СДО	Система дистанционного обслуживания

## Оборудование и инфраструктура

Название	Описание
Рабочий компьютер	
Сетевой принтер	
***	

## Версии и статусы процесса

Номер	Статус	Дата	Ответственный / автор	Описание изменений
1.0	Архив	01.12.2022		
2.0	Опубликован	10.02.2023		
3.0	В работе	29.05.2023		

<https://orgstudio.ru/documents/>

<https://www.isaevroman.ru/>