

А1.1.3.4.1 Открытие кредитной карты

Название	А1.1.3.4.1 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

Оргединицы

Оргединица	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 скоринга	
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/>