

Урок 4. Описание бизнес-процессов

Опишите процесс «Оформление договора» (с подрядчиком/клиентом) в таблице и с помощью графического способа.

В 2017 году я, будучи аспирантом Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, участвовал в коллективной научно-исследовательской работе по теме «Разработка методики проверки сведений, предоставляемых при заключении договора о банковском обслуживании, на основе риск-ориентированного подхода» в свете современных условий развития и активного применения информационных технологий банковскими организациями, ожесточённых действий кибермошенников с целью хищения финансовых сбережений и необходимости совершенствования средств защиты информации кредитных организаций.

Процесс заключения договора о банковском обслуживании клиента

№ п/п	Содержание шага	Инициатор	Взаимодействие	Длительность	Результат
1	Обращение или визит клиента в банк, ожидание в очереди	Клиент банка	Сотрудник банка, оператор call-центра	Около 30-40 минут	Переход к следующему шагу
2	Определение цели обращения клиента, его адекватности, соответствующие вопросы	Сотрудник банка, оператор call-центра	Клиент	5-10 минут	Переход к следующему шагу, если это не теракт или не криминальный налет
3	Удостоверение его личности, проверка паспорта и других документов (см. под таблицей).	Сотрудник банка, служба безопасности, охрана (если надо)	Клиент	20-30 минут	Переход к более подробному анализу личности либо его отфутболивание
4	Сбор сведений о клиенте (Know your customer) в соответствии с правилами внутреннего контроля в банке	служба безопасности, сотрудники банка	Клиент, сотрудники банка	До 3 дней	Пересмотр собранных сведений: что значимое, что незначимое, уточнение

№ п/п	Содержание шага	Инициатор	Взаимо- действие	Длит- сть	Результат
					нюансов у клиента
5	Документирование полученной информации, составление договора	Менеджеры банка	Клиент, сотрудники	До 1 недели	Составленный договор либо отфутболивание клиента при нахождении сомнительной информации
6	Ознакомление клиента с содержанием документа, его согласие или отказ	Сотрудник/ менеджер банка	Клиент банка	15-20 минут	Подпись клиента на договоре либо доработка договора
7	Подписи клиента на договоре	Клиент	Сотрудник банка	1-2 мин.	Договор, подписанный клиентом
8	Визирование договора – заверение документа официальным лицом путём проставления подписи, штампа или печати, удостоверяющих полное согласие обеих сторон.	Сотрудник банка	Менеджер банка	1-2 мин.	Реализация условий договора, обслуживание клиента в банке

Перечень документов по пунктам 3-4:

Для физических лиц:

- 1) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- 2) миграционные документы (в случаях, когда клиентом или сопровождающим лицом является иностранное лицо);
- 3) трудовая книжка;

- 4) дополнительные документ идентифицирующий личность для подтверждения личности (военный билет, СНИЛС, водительское удостоверение, свидетельство о рождении, заграничный паспорт и т.д.);

Для юридических лиц:

- 1) учредительные документы;
- 2) документы, свидетельствующие о государственной регистрации;
- 3) свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе;
- 4) финансовая (бухгалтерская) отчётность: бухгалтерский баланс и отчёт о прибылях и убытках;
- 5) аудиторское заключение при его наличии;
- 6) наличие всех необходимых лицензий и допусков для реализации уставных видов деятельности;
- 7) доверенность, что пришедшее в коммерческий банк физическое лицо, имеет право действовать от имени юридического лица, в отношении которого будут заключаться деловые отношения;
- 8) копия / заверенная выписка из регистров налогового учёта, как подтверждение ведения налогового учёта (с целью определения фирм-однодневок);
- 9) документ по подтверждению реальности адреса местоположения.

Также желательно/необходимо собрать полезную информацию из открытого доступа (из сети Интернет), где по национальному законодательству должны также отражаться реальные сведения, и сопоставить с собранной информацией на стадии надлежащей проверки клиентов.

Примечание: тем не менее напрямую с этим я не работаю и могу в чем-то ошибаться. Во многих случаях, конечно, такой подробный сбор и анализ о клиенте вряд ли проводится.