

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 нюансов у клиента |

| № п/п | Содержание шага | Инициатор | Взаимо- действие | Длит- сть | Результат |
|----------|--|--------------------------|---------------------|--------------|---|
| 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.