**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.

| **№ п/п** | **Содержание шага** | **Инициатор** | **Взаимо-действие** | **Длит-ть** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращение или визит клиента в банк, ожидание в очереди | Клиент банка | Сотрудник банка, оператор call-центра | Около 30 минут | Переход к следующему шагу |
| 2 | Определение цели обращения клиента, его адекватности, соответствующие вопросы | Сотрудник банка, оператор call-центра | Клиент | 15-30 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 безопас-ти, охрана (если надо) | Клиент | 30-60 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 безопас-ти, сотрудники банка | Клиент, сотрудники банка | До 3 дней | Пересмотр собранных сведений: что значимое, что незначимое, уточнение 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 | 20-30 минут | Подпись клиента на договоре либо доработка договора |
| 7 | Подписи клиента на договоре | Клиент | Сотрудник банка | 5 минут | 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 | 5 минут | 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 сопутствующим лицом является иностранное лицо);
3. трудовая книжка;
4. дополнительные документ идентифицирующий личность для подтверждения личности (военный билет, СНИЛС, воительское 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.***