

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АК «АЛОКАБАНК»**

Ташкент - 2018

## **1. Общие положения**

1. Политика в области качества АК «Алокабанк» разработана на основании Постановления Президента в Республики Узбекистан от 12.09.2017г. № 3270 «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы республики», Комплекса мероприятий по дальнейшему развитию банковско-финансовой системы на основе передовой банковской практики на период 2017-2021 годы, Указа Президента Республики Узбекистана от 24.04.2015г. «О мерах по внедрению современных методов корпоративного управления в акционерных обществах» и определяет основные цели, задачи и направление деятельности АК «Алокабанк» в области качества.

2. АК «Алокабанк» осуществляет свою банковскую деятельность с момента получения Генеральной лицензии на осуществление банковских операций Центрального банка Республики Узбекистан в 1995 году.

3. Система менеджмента качества АК «Алокабанк» разработана для координации деятельности предоставления банковских услуг, отвечающая требованиям и ожиданиям клиентов и заинтересованных сторон, предназначенная для осуществления последовательных действий, обеспечивающих получение долгосрочной, устойчивой прибыли и постоянного экономического роста.

4. Руководство и персонал АК «Алокабанк» ставят перед собой основную цель в области качества – завоевание и укрепление доверия к Банку со стороны клиентов и всех заинтересованных сторон как к крупному финансово устойчивому коммерческому банку, предоставляющему финансовые услуги высокого качества.

## **2. Цели и задачи**

1. Для достижения и реализации основной цели в области качества Банком определены основные направления и задачи:

а) Совершенствование корпоративного управления путем реализации международных принципов и методов менеджмента и Кодекса корпоративного управления;

б) Выполнение требований и постоянное улучшение результативности системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001;

в) Повышение эффективности деятельности Банка и его конкурентоспособности с учетом интересов клиентов, акционеров и партнеров Банка;

г) Систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий клиентов и их удовлетворенности услугами Банка;

д) Совершенствование системы оценки и управления банковскими рисками;

е) Обеспечение повышения уровня капитализации Банка за счёт увеличения уставного капитала и чистой прибыли Банка;

ё) Обеспечение адекватного уровня ликвидности Банка за счет увеличения ресурсной базы и снижения уровня резервов на покрытие возможных убытков от операционной деятельности;

ж) Ведение постоянной работы по увеличению базы клиентов и улучшению ее количественных и качественных показателей;

- з) Значительное увеличение доли розничного бизнеса;
- и) Оказание финансовой поддержки малому бизнесу и частному предпринимательству;
- й) Повышение инвестиционной активности, увеличение кредитного портфеля за счет финансирования проектов по модернизации производства, технического и технологического переоснащения;
- к) Освоение новых высокотехнологичных банковских продуктов и автоматизация действующих бизнес-процессов Банка путем внедрения современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) с целью повышения качества предоставляемых услуг, уровня операционной эффективности и системы управления;
- л) Постоянное совершенствование системы управления персоналом, направленное на повышение уровня корпоративной культуры, поощрение работы в команде, профессиональный и карьерный рост, стимулирование и мотивацию работников, а также привлечение высококвалифицированных специалистов;
- м) Регулярное обучение и повышение компетентности работников Банка;
- о) Активное использование современных методов маркетинга и PR с целью формирования положительного имиджа Банка и развития связей с общественностью, а также с целью реализации маркетинговой стратегии в соответствии с общими стратегическими целями Банка.

6. Для выполнения поставленных стратегических направлений руководство Банка принимает на себя обязательства:

- а) по выполнению всех законодательных и нормативных требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;
- б) по выполнению всех требований клиентов и заинтересованных сторон;
- в) по определению целей и задач в области качества;
- г) по регулярному проведению анализа деятельности Банка и его филиалов, отзывов клиентов и заинтересованных сторон, результатов реализации Политики в области качества и выполнению поставленных целей и задач;
- д) по проведению мероприятий и корректирующих действий по результатам проведенного анализа с целью улучшения системы менеджмента качества;
- е) по обеспечению осведомленности работников всех уровней и филиалов Банка касательно Политики в области качества;
- ё) по оказанию поддержки проявлениям инициативы со стороны работников и обеспечению необходимых ресурсов для достижения целей и задач Политики в области качества;
- ж) по осуществлению постоянного контроля за реализацией Политики в области качества;
- з) по проведению регулярного анализа утвержденной Политики в области качества с целью поддержания ее актуальности и пригодности.

### **3. Заключение**

7. Политика в области качества утверждена Правлением АК «Алокабанк», вступает в силу на следующий день после ее утверждения и действует до момента ее аннулирования по решению Правления Банка.

8. Все изменения и дополнения к настоящей Политике могут быть внесены по решению Правления Банка.