

УТВЕРЖДЕН
согласно решению
Наблюдательного Совета
№ 6 от «26» 12 2019

“APPROVED BY”
Decision of 6th Supervisory
Board Meeting
“26” 12 2019



KDB Bank Uzbekistan

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН»

QUALITY MANAGEMENT POLICY
OF JSC “KDB BANK UZBEKISTAN”

Регистрационный номер № 100

Registration # 100

Версия / Version #: PD/4.0.-2019

Дата / Date: " 12 2019

Утверждено Правлением / Approved by Management Board:

Жонг Сон Ким / Jong Seon Kim

Председатель Правления / Chairman of the Management Board

Сайдмахмуд Сайдахмедов / Saydmakhmud Saydakhmedov

Заместитель председателя Правления /

Deputy Chairman of the Management Board

Хюн Санг Ким / Heung Sang Kim

Генеральный директор / General Director

Хьун Ук Парк / Hyun Uk Park

Управляющий директор / Managing Director

Хёнг Жун Ким / Heung Jun Kim

Управляющий директор / Managing Director

Сонг Дик Чонг / Seong Deuk Cheong

Исполнительный директор / Executive Director

Бобир Ашрафханов / Bobir Ashrafkhanov

Директор / Director

Аброр Жураев / Abror Juraev

Главный бухгалтер / Chief Accountant

Гайрат Рахмонбердиев / Gayrat Rakhmanberdiev

Начальник Юридического Департамента / Head of Legal Department



Пересмотрена / Reviewed by:

Улугбек Исмоилов / Ulugbek Ismoilov

Главный менеджер / General Manager

Муриддин Абдиназаров / Mukhiddin Abdinazarov

Начальник Аудит департамента / Head of Audit Department

Нозима Якубова / Nozima Yakubova

Начальница департамента Кадров /

Head of Human Resources Department

Акмал Алхамов / Akmal Alxamov

Начальник департамента Казначейство /

Head of Treasury Department

Шавкат Кадырходжаев / Shavkat Kadirkhodjaev

Начальник департамента Кредитного Анализа /

Head of Credit Review Department

Улугбек Абдуллаев / Ulugbek Abdullaev

Начальник Финансового департамента / Head of Finance Department

Жахонгир Каримов / Djakhangir Karimov

Начальник департамента Управления Рисками /

Head of Risk Management Department

Хамдам Мирзаходжаев / Hamdam Mirzakhodjaev

Начальник департамента Работа с клиентами /

Head of CRMD

Жалолиддин Махмудов / Jaloliddin Makhmudov

И.о. начальника департамента Валютного Контроля /

Acting Head of Currency Control Department

Эляр Максумов / Elyar Maksumov

Начальник Юнусабадского филиала / Head of Yunusobod Branch

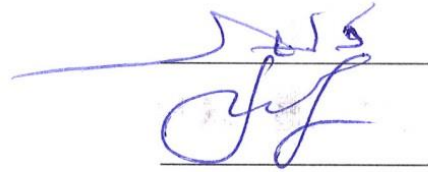
Олмос Холбобоев / Olmos Holboboev

Начальник Яккасарайского филиала / Head of Yakkasaroy Branch

Handwritten signatures in blue ink on lines, corresponding to the list of reviewers.

Подготовлена / Prepared by:

Фарход Исроилов / Farkhod Isroilov
 Начальник департамента Планирования /
 Head of Planning Department
Сардор Халиков / Sardor Khalikov
 Специалист департамента Планирования /
 Officer of Planning Department



I. АББРЕВИАТУРЫ / ABBREVIATIONS	
Банк / The Bank	АО «КДБ Банк Узбекистан» / JSC "KDB Bank Uzbekistan"
ISO	International Organization for Standardization
II. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТА / DOCUMENT IDENTIFICATION	
Автор документа / Document author:	Департамент Планирования / Planning Department
Владелец документа / Document owner:	Департамент Планирования / Planning Department
Месторасположения предприятия / Business Location:	100047, Ташкент, ул. Бухара 3 / 3, Bukhara street, 100047, Tashkent
Статус документа / Document status:	Утвержденный / Approved
Классификация документа / Document classification:	Для широкого внутреннего пользования Wide internal usage
Месторасположения документа / Document Directory path:	X:\HO_SHARED_DOCUMENTS\Planning X:\HO_SHARED_DOCUMENTS\Planning
III. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ / DEFINITION OF BUSINESS ACTIVITY	
Система менеджмента качества Quality Management System	система менеджмента применительно к качеству management system related to quality
Стратегия Strategy	запланированная деятельность по достижению цели planned activities for achieving the goal
Политика Policy	намерения и направления деятельности банка, официально выраженные ее высшим руководством. Intentions and activities of the Bank, officially expressed by its top management.
Политика в области качества Quality policy	политика в отношении качества Quality Policy
Высшее руководство Top management	лицо или группа лиц, которые направляют деятельность банка и управляют ею на высшем уровне person or group of people who direct and manage the Bank's activities at the highest level
Заинтересованная сторона Interested party	лицо или организация, которая могут влиять на принятие решений или на осуществляемую деятельность person or organization that may influence decision making or by whom activity being carried out

Требование Requirement	<p>потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным</p> <p>need or expectation that is stated is usually anticipated or required</p>	
Постоянное улучшение Continuous improvement	<p>повторяющаяся деятельность по улучшению показателей деятельности</p> <p>repetitive activities to improve performance</p>	
Вовлечение Involvement	<p>деятельность по достижению общих целей, внесение своего вклада в их достижение.</p> <p>activities to achieve common goals, contributing to their achievement.</p>	
Контекст Банка Bank's context	<p>бизнес-среда.</p> <p>сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут иметь влияние на подход Банка, к ее продуктам и услугам, инвестициям и заинтересованным сторонам.</p> <p>business environment.</p> <p>a combination of internal and external factors and conditions that may have an impact on the Bank's approach to its products, services, investments and interested parties.</p>	
Потребитель Consumer	<p>лицо или организация, которые могли бы получить продукцию или услуги, предназначенные этому лицу или компании или затребованные ими</p> <p>person or organization that could receive or requested the products or services intended for this person or company,</p>	
<p>IV. КАСАТЕЛЬНЫЕ ПОЛИТИКИ И ВНЕШНИЕ ДИРЕКТИВЫ / ASSOCIATED POLICIES AND EXTERNAL REGULATIONS</p> <p>1. Указ Президента №3270 от 12.09.2017 касательно ISO 9001:2015 / President Decree #3270 dd. 12.09.2017 related to ISO 9001:2015.</p> <p>2. ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества – Основопологающие принципы и словарь, Требования / ISO 9001:2015 Quality Management Systems - Fundamental principles and vocabulary, Requirements;</p>		
<p>V. ИСТОРИЯ ПЕРЕСМОТРА ДОКУМЕНТА / REVISION HISTORY OF DOCUMENT VERSION</p>		
Версия / Version	Дата подготовки / Preparation date	Краткое изложение ключевых изменений / Summary of Key changes
PD/4.0.-2019	26.12.2019	Новая политика / New policy

Содержание

Table of Contents

1. Цель	6
1. The purpose	6
2. Область применения	6
2. Scope	6
3. Ответственность	6
3. Responsibility	6
4. Политика в области качества	8
4. Quality Policy	8
4.1. Область применения системы менеджмента качества	8
4.1. The scope of implementation of the quality management system	8
4.2. Видение Банка	8
4.2. The vision of the Bank	8
4.3. Стратегические направления Банка	8
4.3. Strategic directions of the Bank	8
4.4. Обязательство Высшего руководства Банка	9
4.4. Commitment by top management	9
4.5. Требования и обязанности к соответствующим сотрудникам	
и отделам банка	9
4.5. Requirements and responsibilities for the relevant bank staff and departments	9
4.6. Соответствующие сотрудники банка и отделы должны избегать следующих действий:	10
4.6. Relevant bank staff and departments should avoid the followings:	10
4.7. Внешние факторы, которые необходимо учитывать:	10
4.7. External factors that have to be considered:	10
5. Заключение:	10
5. Conclusion:	10

<p>1. Цель Целью настоящего документа является определение основных приоритетов и ценностные ориентации, которых АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН» (далее по тексту «Банк») будет придерживаться в отношении всех своих потребителей и заинтересованных сторон и определение основных стратегических направления для совершенствования продукции и системы менеджмента качества Банка с учетом требований потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>2. Область применения Требования настоящего документа распространяются на все подразделения Банка.</p> <p>3. Ответственность По выполнению требований настоящего документа следующие сотрудники Банка несут ответственность:</p> <p>1. Высшее руководство Банка является ответственными за:</p> <ul style="list-style-type: none">- выполнения всех применимым требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;- определения целей и задач в области качества;- проведения регулярных анализов деятельности Банка, отзывов потребителей, выполнению поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;- проведения постоянного улучшения системы качества на основе таких анализов, посредством проведения корректирующих и предупреждающих действий, определения целей и задач в области качества;- разъяснения Политики в области качества и ее реализация на всех уровнях Банка. <p>2. Руководители подразделений являются ответственными за:</p> <ul style="list-style-type: none">- руководство в своей	<p>1. Purpose The purpose of this document is to identify the main priorities and value orientations that JSC "KDB BANK UZBEKISTAN" (hereinafter referred to as the "Bank") will adhere to in relation to all its customers and interested parties and determine the main strategic directions for improving the Bank's products and quality management system with taking into account the requirements of consumers and stakeholders.</p> <p>2. Scope The requirements of this document apply to all departments of the Bank.</p> <p>3. Responsibility To fulfill the requirements of this document, the following employees of the Bank are responsible:</p> <p>1. Top Management of the Bank is responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none">- fulfillment of all applicable requirements for the Bank's quality management system;- definition of goals and objectives in the field of quality;- conducting regular reviews of the Bank, customer reviews, fulfilling goals, quality policies for ongoing suitability;- carrying out the continuous improvement of the quality system on the basis of such analyzes, through corrective and preventive actions, determination of goals and objectives in the field of quality.- clarification of the Quality Policy and its implementation at all levels of the Bank; <p>2. Heads of departments are responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none">- guidance in their activities to the requirements of this Policy, to ensure its
--	--

<p>деятельности требованиями настоящей Политики, обеспечить ее понимание и практическую реализацию всеми работниками подразделений;</p> <ul style="list-style-type: none">– создания необходимых условий для повышения результативности труда, и создавать условия для постоянного повышения квалификации и их служебного роста в соответствии с предъявляемыми к ним квалификационными требованиями. <p>3. Каждый сотрудник банка несет ответственность за:</p> <ul style="list-style-type: none">– понимание и реализация в своей деятельности стратегических направлений политики в области качества;– выполнять все необходимые применимые требования к системе менеджмента качества Банка;– проявлять творческую инициативу, давать предложения по постоянному улучшению системы и добиваться устранения любых причин и обстоятельств, препятствующих качественному осуществлению работ. <p>4. Представитель / делегат управления по качеству отвечает за:</p> <ul style="list-style-type: none">– рассылку Политики в области качества всем подразделениям Банка;– своевременную актуализацию политики в области качества;– своевременного уведомления подразделений об изменениях связанные с Политикой в области качества. <p>5. Внутренние аудиторы Банка являются ответственными за:</p> <ul style="list-style-type: none">– проведения оценки доведение и понимание Политики в области качества всеми сотрудниками Банка;– проведения оценки внедрения и функционирования Политики в области качества на всех уровнях Банка. <p>Все вышеперечисленные сотрудники Банка могут быть привлечены к мерам дисциплинарной ответственности в соответствии с внутренним распоряжением</p>	<p>understanding and practical implementation by all employees of Departments;</p> <ul style="list-style-type: none">- creating the necessary conditions for improving labor productivity, and creating conditions for continuous training and career development in accordance with the qualification requirements for them. <p>3. Each employee of the bank is responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none">- understanding and implementation of strategic directions of quality policy in their activities;- comply with all necessary applicable requirements for the Bank's quality management system;- take creative initiative, give suggestions for continuous improvement of the system and seek to eliminate any causes and circumstances that impede the quality of work. <p>4. The representative/delegate of the management on quality is responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none">- distribution of the Quality Policy to all Departments of the Bank;- timely updating of quality policy;- Timely notification of Departments about changes related to the Quality Policy. <p>5. The Audit Department of the Bank is responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none">- conducting an assessment, bringing and understanding the Quality Policy to all employees of the Bank;- Assessment of the implementation and functioning of the Quality Policy at all levels of the Bank. <p>All of the above employees of the Bank can be brought to disciplinary action in accordance with the internal regulations of the Bank, in case of failure to fulfill the above duties, unless otherwise provided.</p>
---	---

<p>Банка, в случае невыполнения вышеперечисленных обязанностей, если не предусмотрено иное.</p> <p>4. Политика в области качества</p> <p>4.1. Область применения системы менеджмента качества</p> <p>Область применения системы менеджмента качества АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН» является банковские финансовые услуги.</p> <p>4.2. Видение Банка</p> <p>АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН» является одним из иностранных банков в Узбекистане, предоставляющих высококачественные услуги в банковской сфере. Имея высококвалифицированных специалистов и современное технологическое оборудование, Банк стремится расширить свои позиции на внутреннем и внешнем рынках, предоставляя качественные услуги, отвечающие требованиям потребителей и акционеров.</p> <p>4.3. Стратегические направления Банка</p> <p>Исходя из миссии Банка, руководство и персонал АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН» ставит перед собой основную цель в области качества - обеспечение и поддержание у клиентов доверия к АО «КДБ БАНК УЗБЕКИСТАН» как банк, предоставляющий качественные финансовые услуги.</p> <p>Для достижения и реализации этой цели, в банке определены основные стратегические направления:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Клиент-ориентированность</i>- <i>Заинтересованность</i>- <i>Доверие</i>- <i>Устойчивая производительность</i>	<p>4. Quality Policy</p> <p>4.1. The scope of implementation of the quality management system</p> <p>The scope of implementation of the quality management system</p> <p>The scope of the quality management system of JSC “KDB BANK UZBEKISTAN” is Banking and Financial Services.</p> <p>4.2. The vision of the Bank</p> <p>JSC “KDB BANK UZBEKISTAN” is one of the foreign banks in Uzbekistan providing high-quality services in the Banking sector. Having highly qualified specialists and modern technological equipment, the Bank seeks to expand its position in the domestic and foreign markets by providing high-quality services that meet the requirements of consumers and shareholders.</p> <p>4.3. Strategic directions of the Bank</p> <p>Based on the mission of the Bank, the management and staff of JSC “KDB BANK UZBEKISTAN” set the main goal in the field of quality - to ensure and maintain customer confidence in JSC “KDB BANK UZBEKISTAN” as a bank providing high-quality financial services.</p> <p>To achieve and realize this goal, the Bank defines the main strategic directions:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Client Focus</i>- <i>Concernment</i>- <i>Trust</i>- <i>Sustainable Performance</i>
--	--

4.4. Обязательство Высшего руководства Банка

Высшее руководство Банка берет на себя обязательство:

- по выполнению всех применимых требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;
- по определению целей и задач в области качества;
- по проведению регулярных анализов деятельности Банка, отзывов потребителей, выполнению поставленных целей, политики в области качества на предмет постоянной пригодности;
- проведению постоянного улучшения системы качества на основе таких анализов, посредством проведения корректирующих действий, определения целей и задач в области качества;
- разъяснением политики в области качества и ее реализация на всех уровнях Банка.

4.5. Требования и обязанности к соответствующим сотрудникам и отделам банка

- Четко проявляемая компетентность
- Достаточность ресурсов
- Четкое понимание деятельности процесса и потребителей
- Хорошее понимание требований потребителей
- Проверенное надежное управление, методы контроля и мониторинга
- Надлежащий уровень использования новых технологий
- Эффективное информирование клиентов о полученной услуге
- Обучение персонала
- Гибкость принимаемых решений
- Четкая тарифная стратегия в соответствии с общей целью банка.

4.4. Commitment by top management

The top management of the Bank undertakes:

- to comply with all applicable requirements for the Bank's quality management system;
- to determine goals and objectives in the field of quality;
- to conduct regular reviews of the Bank, customer reviews, the fulfillment of goals, quality policy for ongoing suitability;
- the continuous improvement of the quality system based on such analyzes, through corrective actions, determination of goals and objectives in the field of quality;
- An explanation of the quality policy and its implementation at all levels of the Bank.

4.5. Requirements and responsibilities for the relevant bank staff and Departments

- Clear competency
- Sufficiency of resources
- A clear understanding of the process and clients
- Good understanding of clients' requirements
- Proven reliable management, control, and monitoring methods
- The appropriate level of use of new technologies
- Effective communication of information about the service received to the clients
- Training of the staff
- Decision flexibility
- Clear tariffs strategy in line with the overall bank's goal.

<p>4.6. Соответствующие сотрудники банка и отделы должны избегать следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none">- Потеря компетентности- Отсутствие анализа обратной связи от потребителей- Отсутствие четкой стратегии, понимания целей процесса- Инертный персонал, не стремящийся к знаниям- Неразвитая инфраструктура- Слабый охват рынка (слабая стратегия маркетинга). <p>4.7. Внешние факторы, которые необходимо учитывать:</p> <ul style="list-style-type: none">- Равномерный (предсказуемый) рост инфляции, резкий скачок инфляции- Стабильная внешнеполитическая ситуация в регионе- Расширение диапазона предоставляемых услуг- Либерализация законодательных требований- Наличие альтернативных поставщиков- Появление новых иностранных банков- Неблагоприятный сдвиг курсов валют. <p>5. Заключение</p> <p>Данная политика может быть обновлено по мере необходимости соответствие с изменениями в стратегии банка или законодательной среды.</p>	<p>4.6. Relevant bank staff and departments should avoid the followings:</p> <ul style="list-style-type: none">- Loss of competence- Lack of consumer feedback analysis- Lack of a clear strategy, understanding of the goals of the process- Inert staff not seeking knowledge- Underdeveloped infrastructure- Weak market coverage (poor marketing strategy). <p>4.7. External factors that have to be considered:</p> <ul style="list-style-type: none">- Uniform (predictable) inflation growth, a sharp jump in inflation- Stable foreign policy situation in the region- Extension of the range of services provided- Liberalization of legal requirements- Availability of alternative suppliers- The emergence of new foreign banks- Unexpected adverse of exchange rate movements. <p>5. Conclusion</p> <p>This policy can be updated as necessary in accordance with changes in the bank's strategy or legislative environment.</p>
---	---