

**Рег. № 04-1/31
«4» июня 2026 года**

**«УТВЕРЖДЕНО»
Наблюдательным советом
АО «ANOR BANK»
Протоколом №25 от
«26» мая 2026 года**

**Председатель Наблюдательного совета
АО «ANOR BANK»**

**(подпись)
Носиров Ш. Н.**

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

**АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ANOR BANK»**

Ташкент - 2026

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика в области качества определяет стратегические цели, принципы и обязательства АО «ANOR BANK» (далее - Банк) по обеспечению высокого уровня качества банковских услуг и цифровых продуктов.

1.2. Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, требованиями Центрального банка Республики Узбекистан, международными стандартами в области качества (ISO 9001), а также передовой международной практикой в сфере цифрового банкинга.

1.3. Политика является основой для создания, функционирования и непрерывного совершенствования системы менеджмента качества (СМК) Банка.

1.4. Настоящая Политика является обязательным внутренним нормативным документом для всех органов управления, структурных подразделений и работников Банка.

II. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

2.1. Система менеджмента качества распространяется на все основные направления деятельности Банка, включая:

- разработку и предоставление банковских продуктов и услуг;
- цифровые каналы обслуживания (мобильное приложение, интернет-банкинг);
- операционные процессы обслуживания клиентов;
- внутренние обеспечивающие и поддерживающие процессы.

2.2. Система менеджмента качества (СМК) применяется ко всем структурным подразделениям Банка без исключения.

III. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. В настоящей Политике используются следующие основные термины:

Качество - степень соответствия банковских услуг установленным требованиям и ожиданиям клиентов;

Система менеджмента качества (СМК) - совокупность взаимосвязанных процессов и ресурсов, предназначенных для управления качеством;

Процесс - совокупность взаимосвязанных действий, преобразующих входные ресурсы в выходные результаты;

Заинтересованные стороны - клиенты, регулирующие органы, работники, партнеры и иные лица, оказывающие влияние на деятельность Банка либо испытывающие влияние со стороны деятельности Банка;

Цифровой продукт - банковская услуга, предоставляемая посредством цифровых каналов обслуживания.

IV. О БАНКЕ

4.1. АО «ANOR BANK» является цифровым банком Республики Узбекистан, предоставляющим полный спектр современных банковских услуг преимущественно посредством мобильного приложения и системы интернет-банкинга.

4.2. Банк создан с целью сделать финансовую жизнь людей более простой, быстрой и удобной за счет применения передовых технологий, высоких стандартов безопасности и клиентоориентированного подхода.

4.3. Банк ориентирован на обслуживание физических лиц и субъектов малого бизнеса, которые ценят оперативность, прозрачность и качество обслуживания, соответствующее международным стандартам.

V. МИССИЯ И ВИДЕНИЕ БАНКА

Миссия:

Стремясь воплощать мечты людей в реальность, Банк создает надежные цифровые продукты, которые экономят время и предвосхищают потребности клиентов. ANORBANK - ценим традиции, задаем тренды.

Видение:

Стать ведущим цифровым банком Узбекистана и эталоном качества в регионе, обеспечивая постоянное совершенствование услуг и технологий, предоставляя каждому гражданину страны простые, быстрые, безопасные и высококачественные финансовые решения, превосходящие ожидания клиентов и формирующие новые стандарты, и тенденции на рынке банковских услуг.

VI. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

6.1. Политика Банка в области качества основывается на следующих принципах:

Работаем исключительно быстро!

Технологический подход является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк ставит перед собой задачу находиться в авангарде цифровой трансформации. Используя передовые технологии и инновационные решения, Банк создает современные и удобные цифровые продукты, упрощающие финансовые операции и позволяющие клиентам экономить время. Банк действует БЫСТРО и непрерывно развивается, не останавливаясь на достигнутом.

Двигаемся только вперед!

Лидерство является ориентиром, к которому Банк стремится постоянно. Банк гордится своим статусом первого цифрового банка страны.

Благодаря инновационному мышлению, стратегическому видению и стремлению к достижению результатов Банк устанавливает для себя высокие стандарты и формирует тенденции для всего рынка. Банк ориентирован на достижение лидерских позиций и уверенно движется только ВПЕРЁД.

Стремимся к отличному результату!

Клиент находится в центре внимания Банка. Банк внимательно изучает и понимает потребности клиентов, стремясь предоставлять им высококачественные услуги и решения, способствующие достижению финансового благополучия. Цель Банка - создание цифровой среды, в которой каждый клиент чувствует себя комфортно, свободно и безопасно. Для достижения этой цели Банк готов прилагать дополнительные усилия и постоянно повышать качество предоставляемых услуг.

Растем в крепком сотрудничестве!

Сотрудничество является одной из ключевых составляющих успеха Банка. Для достижения масштабных целей Банк объединяет усилия, опыт и знания всех участников процесса. Банк формирует открытую, динамичную и поддерживающую рабочую среду, в которой каждый сотрудник может раскрыть свой потенциал, обмениваться знаниями и опытом, а также совместно преодолевать возникающие вызовы и сложности.

VII. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

7.1. Руководствуясь настоящей Политикой, руководство и работники Банка определяют в качестве основной цели в области качества обеспечение и поддержание высокого уровня доверия клиентов и всех заинтересованных сторон к Банку как к ведущему цифровому банку, предоставляющему банковские услуги наивысшего качества в Республике Узбекистан.

7.2. Для достижения указанной цели Банк определяет следующие стратегические направления и задачи:

- непрерывное совершенствование клиентского опыта и персонализация услуг на основе изучения потребностей и ожиданий клиентов;
- развитие и внедрение передовых цифровых технологий, обеспечивающих максимальную скорость, удобство и безопасность банковских операций;
- автоматизация и оптимизация внутренних процессов в целях повышения операционной эффективности и минимизации ошибок;
- непрерывное повышение профессионального уровня работников и развитие цифровых компетенций, а также укрепление корпоративной культуры;
- укрепление рыночных позиций Банка как инновационного и технологического лидера посредством эффективного позиционирования и коммуникации с клиентами.

7.3. Цели в области качества подлежат регулярному пересмотру и актуализации с учетом изменений внутренних и внешних факторов деятельности Банка.

VIII. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА И РАБОТНИКОВ

8.1. Высшее руководство Банка принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать безусловное соблюдение требований законодательства, нормативных актов и требований регулирующих органов;
- обеспечивать высокий уровень удовлетворения обоснованных ожиданий и требований клиентов и иных заинтересованных сторон;
- определять цели и задачи в области качества, а также регулярно пересматривать их актуальность и эффективность;
- проводить периодическую оценку результативности системы менеджмента качества, включая анализ обратной связи клиентов, результатов внутренних аудитов, процессов управления рисками и степени достижения установленных целей;
- обеспечивать непрерывное совершенствование системы менеджмента качества на основе результатов анализа, управления рисками и реализации корректирующих мероприятий;
- обеспечивать доведение положений настоящей Политики до сведения работников на всех уровнях Банка, активно поддерживать инициативы работников и предоставлять необходимые ресурсы для достижения целей в области качества.

8.2. Каждый работник Банка обязан:

- добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности;
- вносить предложения по совершенствованию продуктов, процессов и качества обслуживания клиентов;
- обеспечивать оперативное и качественное рассмотрение обращений, претензий и предложений клиентов;
- неукоснительно соблюдать установленные стандарты качества, внутренние процедуры и требования настоящей Политики;
- систематически повышать свою квалификацию и развивать профессиональные компетенции.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящая Политика утверждается решением Наблюдательного совета АО «ANOR BANK» и вступает в силу с даты ее утверждения.

9.2. Во всех случаях, не урегулированных настоящей Политикой, Банк руководствуется требованиями действующего законодательства Республики Узбекистан.

9.3. Ответственность за реализацию настоящей Политики возлагается на Правление Банка.

9.4. Все структурные подразделения Банка обязаны соблюдать требования и положения настоящей Политики.

9.5. Настоящая Политика подлежит пересмотру не реже одного раза в три года, а также в случае существенных изменений в стратегии развития Банка, требованиях законодательства, нормативных актах регулирующих органов или иных обстоятельствах, оказывающих влияние на систему менеджмента качества Банка.

Разработано: Согласовано:	Корпоративный консультант	ПОДПИСЬ	Н.А. Аманова
	Председатель Правления	ПОДПИСЬ	Ш. Акрамов
	Первый заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	Э. Наджимитдинов
	Заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	М. Нурутдинова
	Заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	Э. Кадиров
	Заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	А. Сайдуллаев
	Заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	С. Хан
	Заместитель Председателя Правления	ПОДПИСЬ	М.Авазов
	Начальник Юридического управления	ПОДПИСЬ	Т. Занахов
	Управляющий директор	ПОДПИСЬ	А. Бакиев
	Главный бухгалтер	ПОДПИСЬ	У. Бабаев

	Директор Департамента внутреннего аудита	ПОДПИСЬ	С. Усманов
	Директор Департамента внутреннего контроля	ПОДПИСЬ	М. Пулатова
	Директор Департамента риск- менеджмента	ПОДПИСЬ	Д. Ибрагимова
	Начальник Управления комплаенс-контроля	ПОДПИСЬ	Д. Хушназаров