

ПРОЦЕССНО-СТОИМОСТНОЙ ПОДХОД К РАЗРАБОТКЕ БАНКОВСКОГО ПРОДУКТА НА ПРИМЕРЕ НОВОГО ВИДА ДЕПОЗИТА

С.Л. Володько, 3 курс

*Научный руководитель – Е.В. Быковская, к.э.н., доцент
Белорусский государственный экономический университет*

Одним из направлений поступательного развития банковского сектора в современных условиях является розничный банковский бизнес, который связан с экстенсивным ростом потребностей банковских клиентов в новых продуктах. Разработку нового банковского продукта предлагаем проводить с помощью системы менеджмента качества (СМК) банковских услуг на основе процессно-стоимостного подхода. Процессно-стоимостной подход к формированию СМК банковских услуг требует выделения и классификации бизнес-процессов банка [1].

Под бизнес-процессами понимается выделяемая, самостоятельная, интегральная составляющая деятельности. Как правило, основу для классификации бизнес-процессов составляют четыре базовых категории: основные бизнес-процессы; обеспечивающие бизнес-процессы; бизнес-процессы развития; бизнес-процессы управления.

В процессе жизнедеятельности бизнес-системы за счет выполнения бизнес-процессов осуществляется достижение определенной совокупности целей. В общем случае совокупность целей имеет иерархический вид («дерево целей») и каждая цель имеет свой вес и критерий (количественный или качественный) достижимости.

В свою очередь, бизнес-процессы реализуют бизнес-функции банка. Под бизнес-функцией понимают виды деятельности. Множество бизнес-функций представляют собой иерархическую декомпозицию функциональной деятельности банка. Таким образом, «дерево функций» представляет собой функциональное отражение реализации «дерева целей» банка.

Бизнес-функции связаны с показателями деятельности банка, из которых также можно построить «дерево показателей». Эти показатели затем образуют систему показателей оценки эффективности выполнения бизнес-процессов. Как правило, владельцы бизнес-процессов контролируют свои бизнес-процессы с помощью данной системы показателей. Наиболее общими показателями оценки эффективности бизнес-процессов являются:

- количество клиентов, обслуживаемых за определенный промежуток времени;
- количество новых клиентов;
- количество типовых операций, которые необходимо выполнить при обслуживании клиентов за определенный промежуток времени;
- стоимость издержек обслуживания клиентов;
- длительность выполнения типовых операций и т. д.

Представим алгоритм разработки нового вида вклада, например, под названием «Активный». Процедура разработки и внедрения нового продукта (нового вида вклада «Активный») для банка будет включать в себя следующие элементы:

- 1) формирование «паспорта продукта»:
 - вклад вводится на срок 12 месяцев, ориентирован на население города, имеющих личную дебетовую банковскую пластиковую карточку банка;

- вклад принимается на условиях, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Условия привлечения вклада «Активный»

Сумма/срок	31-90дн.	91-120дн.	121-180 дн.	181-365 дн.
≥1000 000 руб.	13 % годовых.	15 % годовых	17 % годовых	20 % годовых
≥ 500 USD	3 % годовых	4% годовых	5% годовых.	7 % годовых.
≥ 500 EUR	3 % годовых	4% годовых	5% годовых	7% годовых

- дополнительно, вкладчики участвуют в бонусной программе, проводимой банком: вкладчик, разместивший, сумму эквивалентную 3 000 000 рублей и более, получает дисконтную карту торгового центра «АЛМИ» на приобретение определенных видов товара с определенным размером процента в зависимости от объема вклада. Объем получаемой дисконтной карты зависит от суммы и срока размещения вклада (таблица 2).

Таблица 2 – Условия бонусной программы для вклада «Активный»

	От 91 – 180 дн.	От 181 – 365 дн.
Свыше 3 млн.	2 %	3 %
Свыше 6 млн.	4 %	5 %
Свыше 10 млн.	6 %	7 %

2) формирование стоимостной модели (финансового плана) разработки и внедрения продукта (таблица 3);

Таблица 3 – Стоимостные затраты на разработку и внедрение вклада «Активный»

Показатель	Значение
Количество привлеченных клиентов, чел.	50
Сумма привлечения, руб.	225 000 000
Средняя ставка привлечения, %	12
Средняя ставка размещения, %	20
Средний срок привлечения/размещения, дн.	180
Процентные расходы, руб.	27 000 000
Процентные доходы, руб.	45 000 000
Затраты на разработку и внедрение, руб.	3 000 000
Результат, руб	15 000 000
Результат, %	29 %

Таким образом, расчет внедрения нового вклада «Активный», представленный в таблице 3, принесет банку среднее значение финансового результата 15 000 000 руб. Отклонения от данного значения в меньшую или большую сторону будет зависеть от суммы количества привлеченных клиентов, от суммы всех депозитов, от условий этих вкладов (срок и процентная ставка), от максимально выгодного размещения этих привлеченных средств, а также вида дисконтных карт, полученных физическими лицами в качестве бонуса.

3) формирование операционного плана (план-график) разработки и внедрения продукта. Данный пункт предполагает определение сроков разработки, внедрения и продажи нового банковского продукта (табл. 4).

Таблица 4 – Операционный план разработки и внедрения вклада «Активный»

Вид работ	Срок, дни
Разработки паспорта продукта.	T1
Разработка финансового и операционного плана вклада «Активный»	T2 = T1 + 30
Разработка договорной основы продукта	T3 = T2 + 3
Решение финансового отдела о внедрении вклада «Активный»	T4 = T3 + 7
Утверждение нового банковского вклада	T5 = T4 + 5
Продажа продукта	N* + 365
$N^* = \sum T$	

4) формирование процедуры контроля за исполнением и корректировкой финансовых и операционных планов разработки и внедрения продукта.

- контроль за исполнением финансового плана осуществляется планово-экономическим отделом на основании анализа баланса филиала;
- контроль за исполнением операционного плана осуществляется продукт-менеджером;
- контроль качества реализуемой услуги (вклад «Активный») осуществляется, в соответствии с адаптированной методикой SERVQUAL [2].

Таким образом, указанные элементы являются составной частью бизнес-процессов управления и обязательны при разработке и внедрении любого банковского **продукта**. Процессно-стоимостной подход к разработке нового банковского продукта позволит достичь улучшения финансовых возможностей, как самих физических лиц, так и банков.

Список использованных источников

1. Такташов В.А., Нестеренко А.А. О применении международных стандартов ИСО в банковской деятельности // – [Электронный ресурс].–2011.– Режим доступа: <http://www.concentr.ru/doc/press/bankdelo.html/>. – Дата доступа: 27.01. 2011.
2. Анастасия Герус. Оценка удовлетворенности клиентов (модель SERVQUAL) // – [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: - <http://crm-portal.ru/ru-22/crm-resheniya/menedzhment-crm/otsenka-udovletvorennosti-klientov-model-servqual.html>- Дата доступа:27.01. 2011.