

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Горбунова Надежда Викторовна,
студентка V курса экономического факультета
Новокрещенова Ольга Александровна,
аспирант кафедры управления качеством
Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва, г. Саранск

В статье рассматриваются основные тенденции в области менеджмента качества банковской деятельности, в частности рассматривается деятельность Ассоциации Российских банков в сфере разработки стандартов качества банковских процессов. Авторами приведены модели, в соответствии с которыми кредитные организации могут проводить самооценку деятельности.

Ключевые слова: стандарты качества, банковская деятельность, самооценка, принципами всеобщего менеджмента качества.

Одна из основных тенденций развития концепции управления качеством сегодня – повышение интереса к менеджменту качества в отраслевом разрезе. На сегодняшний день разработаны стандарты качества в различных отраслях – пищевая, фармацевтическая, телекоммуникационная, автомобильная, строительная и др. Еще одной немаловажной сферой экономики, в которой также наблюдается повышение интереса к качеству, является банковская сфера, особенно это касается разработки стандартов качества.

В 1991 году в России была создана негосударственная некоммерческая организация Ассоциация российских банков (АРБ), которая объединяет коммерческие банки и другие кредитные организации, а также организации, деятельность которых связана с функционированием финансово-кредитной системы Российской Федерации. В настоящее время в состав Ассоциации входят 705 организаций, что составляет 80 % банковских учреждений России. Ассоциация проводит большую законопроектную работу по внесению изменений и дополнений в конкретные законодательные и подзаконные нормативные акты, их продвижение в Государственной Думе РФ, Правительстве РФ, Центральном Банке России, других органах власти и управления, продолжает работу по совершенствованию налогового законодательства, а также осуществляет разработку стандартов качества банковских процессов. В настоящее время Советом АРБ одобрено 17 стандартов, прошедших обсуждение на конференциях. В их числе 3 методологических документа и 14 стандартов качества отдельных банковских процессов.

В целях создания условий для широкого признания и применения стандартов качества банковской деятельности разработаны проекты документов для учреждения и регистрации системы добровольной сертификации по стандартам

качества АРБ в соответствии с требованиями Федерального закона «О техническом регулировании». Следует отметить, что стандарты качества банковской деятельности, разработанные АРБ, соответствуют критериям двух моделей оценки менеджмента – Европейского Фонда менеджмента качества и Премии Правительства РФ в области качества. В таблице 1 стандарты, разработанные АРБ, соотнесены с принципами последней премии. [3]

Т а б л и ц а 1

Стандарты качества банковской деятельности в соответствии с принципами всеобщего менеджмента качества

Принципы всеобщего менеджмента качества	Название стандарта	Дата выпуска стандарта
Лидерство руководства и последовательность в достижении целей	Стандарт качества организации стратегического управления в кредитной организации	16 февраля 2010г.
Ориентация на потребителя	Стандарт качества управления взаимоотношениями с потребителями банковских услуг	5 октября 2006г.
Развитие партнерства	Стандарт качества организации деятельности по аутсорсингу информационных технологий в банках	2 июня 2006г.
Вовлечение персонала	Стандарт управления персоналом в банке	21 декабря 2007г.
Менеджмент на основе понимания процессов и фактов	Стандарт качества организации управленческого учета и отчетности в Банке	16 января 2008г.
Ориентация на результаты	Стандарт качества организации управления операционными рисками в кредитных организациях	5 октября 2006г.
	Стандарт качества организации управления кредитным риском в кредитных организациях	5 октября 2006г.
	Стандарт качества организации управления риском ликвидности в кредитных организациях	5 марта 2007г.
	Стандарт качества управления репутационным риском в кредитных организациях	16 декабря 2010г.
	Стандарт качества организации работы по управлению бизнес-процессами в кредитных организациях	16 декабря 2010 г.
Непрерывная познавательная деятельность и инновации	Стандарт «Программа управления непрерывностью деятельности кредитных организаций банковской системы Российской Федерации»	2 апреля 2012 г.

Как видно из таблицы 1, принципы всеобщего менеджмента качества находят свое отражение в стандартах качества банковской деятельности.

В последнее время увеличивается число премий и наград для наиболее эффективно развивающихся банков, среди них Национальная банковская премия, премии журнала «Банковское дело» и т. д. В рамках конкурсов наряду с номинациями за динамичное развитие, внедрение современных банковских

технологий и эффективное управление банком, премии и награды вручаются и руководителям кредитных организаций. При этом ни одна кредитная организация России не является лауреатом или финалистом Национальной премии по качеству в нашей стране. Такая же ситуация характерна и для банковского сектора европейских стран. Несмотря на то, что ведущие европейские банки внедряют стандарты экологической и информационной безопасности, единственной кредитной организацией, которая вошла в число лауреатов Европейского Фонда менеджмента качества – это VfG Bank (Германия, 2000 г.).

В целях стимулирования внедрения стандартов качества банковской деятельности в России в 2012 г. АРБ совместно с Всероссийской организацией качества (ВОК) учредила программу «Лучшие банки России», позволяющую всем заинтересованным банкам получить независимую оценку качества их менеджмента. Критерии оценки в данной программе аналогичны критериям, применяемым в моделях Премии Европейского фонда менеджмента качества и Премии Правительства Российской Федерации в области качества, и учитывают соответствие банков стандартам качества АРБ. В таблице 2 представлены критерии оценки менеджмента качества банковской деятельности.

Т а б л и ц а 2

Критерии оценки менеджмента качества банковской деятельности для участия в программе «Лучшие банки России»

Состояние менеджмента качества		Макс. оценка, баллы
1.	Лидирующая роль руководства банка	100
<i>1a</i>	Высшее руководство банка обеспечивает разработку политики и стратегических целей в области качества (далее – по качеству) и контролирует их реализацию	
<i>1б</i>	Высшее руководство банка взаимодействует с руководством ключевых клиентов и партнеров для актуализации политики и целей по качеству	
<i>1в</i>	Высшее руководство банка обеспечивает поиск и внедрение организационных и технических новшеств для достижения целей по качеству	
<i>1г</i>	Высшее руководство банка информирует персонал о результатах деятельности банка и проблемах с обеспечением качества услуг банка	
2	Политика и стратегия банка	100
<i>2a</i>	Собирается и анализируется информация о потребностях, ожиданиях и удовлетворенности клиентов банка и других заинтересованных сторон для актуализации политики и стратегических целей по качеству.	
<i>2б</i>	Определено должностное лицо из состава высшего руководства банка, ответственное за менеджмент банка в области качества	
<i>2в</i>	Установлены и доведены до сведения персонала тактические и оперативные цели по качеству для направлений и структурных подразделений банка	
<i>2г</i>	Оценивается и анализируется достижение стратегических целей банка по качеству	
3	Менеджмент процессов оказания банковских услуг	100
<i>3a</i>	Установлены, документированы и используются нормативные требования к качеству услуг банка	
<i>3б</i>	Определены и идентифицированы процессы оказания услуг банка	
<i>3в</i>	Проводится контроль и мониторинг качества процессов оказания услуг	

	банка	
3з	Оценивается и анализируется результативность процессов оказания услуг	
4	Менеджмент персонала банка	100
4а	Установлены, документированы и используются нормативные требования к компетенции персонала банка	
4б	Проводятся обучение и переподготовка персонала банка для обеспечения его требуемой компетенции	
4в	Проводится оценка удовлетворенности персонала банка	
5	Менеджмент активов банка	100
5а	Осуществляется управление рисками, присущими банковской деятельности	
5б	Осуществляется внутренний контроль, соответствующий действующему банковскому законодательству и требованиям нормативно-правовых актов регулирующих органов	
5в	Осуществляется управление качеством защиты информации банка	
5з	Осуществляются учет, оценка и хранение интеллектуальной собственности банка (накопленных знаний и умений)	
	Результаты, достигнутые на основе менеджмента качества	
6	Результаты для клиентов банка	150
6а	Предоставляется быстро и точно исчерпывающая информация об услугах банка и условиях их получения и использования	
6б	Предусмотрены скидки на стоимость приобретаемых банковских услуг для более кредитоспособных заемщиков, с более стабильными и крупными оборотами по расчетным счетам в банке	
6в	Действует программа лояльности клиентов, позволяющая экономить постоянным клиентам на получении новых услуг банка	
6з	Действует служба для работы с обращениями клиентов	
7	Результаты для общества	100
7а	Обеспечивается неукоснительное соблюдение всех требований к деятельности банка, установленных законодательством и нормативными актами регулирующих органов	
7в	Оказывается помощь местным, региональным и федеральным органам власти в реализации программ охраны окружающей среды, по содержанию музеев, библиотек, домов детского творчества, самодеятельных театральных, музыкальных и спортивных коллективов	
7з	Публикуется, в том числе, через Интернет, и представляется заинтересованным сторонам информация о результатах социальной деятельности	
8	Результаты для персонала банка	100
8а	Обеспечены безопасные и комфортные условия труда персонала	
8б	Предусмотрены компенсационные выплаты для работников, которые увольняются в результате структурных изменений	
8в	Сформирован кадровый резерв и создаются возможности для карьерного роста сотрудников	
8з	Используются поощрительные выплаты («золотые» парашюты) для пенсионеров, своевременно уходящих на пенсию	
9	Ключевые результаты деятельности банка	150
9а	Величина прибыли банка в динамике за последние 36 месяцев	
9б	Рентабельность активов банка в динамике за последние 36 месяцев	
9в	Отношение чистого дохода к расходам на персонал и чистый доход на одного сотрудника банка в динамике за последние 36 месяцев.	

92	Показатель качества капитала банка по методике расчета показателя и интерпретация его значений, установленной в Указании Банка России №2005-У от 30.04.2008	
----	---	--

Для повышения достоверности результатов оценки в рамках данной программы банки разделены на три группы, в зависимости от объема деятельности, который определяется по месту банка в рейтинге по капиталу (1 группа – 1 – 100, 2 группа – 101 – 300, 3 группа 301 и ниже). Для каждой из 3-х групп банков устанавливаются два возможных уровня качества менеджмента (А – отличный менеджмент, Б – хороший менеджмент).

Банк, который считает, что его менеджмент качества соответствует критериям, указанным в таблице 2, и что он готов участвовать в Программе, подает заявку в Секретариат и одновременно с заявкой предоставляет отчет о состоянии менеджмента качества. Полученные заявки и отчеты Секретариат регистрирует и передает отчеты на экспертизу. Экспертизу отчета выполняет группа из двух экспертов – членов Экспертной комиссии, один из которых является представителем АРБ, другой – Всероссийской организации качества (ВОК). Секретариат размещает на сайте АРБ экспертное заключение с тем, чтобы дать возможность членам банковского сообщества выразить свое мнение о деятельности банка – участника программы, а также может направлять по предложению экспертов информацию об оценке банка в регулирующие и надзорные органы для учета их мнения. Срок представления отзывов и замечаний на экспертное заключение в Секретариат программы – 30 рабочих дней после его размещения на сайте АРБ.

По окончании этого срока экспертное заключение вместе с поступившими отзывами и замечаниями передается на рассмотрение Экспертной комиссии, которая своим протокольным решением устанавливает окончательную оценку в баллах. По результатам окончательной оценки Секретариат оформляет соответствующий сертификат, который передает банку, и банк вносится в Реестр АРБ. Срок действия сертификата – три года. Через год проводится инспекционный контроль для подтверждения соответствия уровня качества, удостоверяемого сертификатом. [1]

Результаты оценки соответствия деятельности банков стандартам качества учитываются различными рейтинговыми агентствами при составлении рейтингов кредитных организаций.

Еще одним направлением развития деятельности в области управления качеством в банковской сфере является проведение самооценки деятельности организации. Данный инструмент стал применяться кредитными организациями с 2006 года, когда АРБ начала разрабатывать стандарты качества банковской деятельности. В настоящее время банки могут проводить самооценку:

1. по 5 разделу стандарта АРБ «Стандарты качества банковской деятельности. Основные положения и требования», согласно которому определяется соответствие деятельности банка одному из пяти предложенных уровней зрелости.

2. на соответствие информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации требованиям СТО БР ИББС-1.0 – 2006

«Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации. Общие положения» и т.д. [2]

Таким образом, задача формирования и укрепления в России позитивного имиджа национальной банковской системы неразрывно связана с повышением качества деятельности кредитных организаций. Это подтверждается Стратегией развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года, принятой Правительством Российской Федерации и Центральным банком Российской Федерации 5 апреля 2011 года, согласно которой основным содержанием нового этапа в развитии банковской сферы должно стать повышение качества банковской деятельности. В настоящее время в РФ продолжается работа в области разработки стандартов не только отдельных банковских процессов, но и стандартов качества банковских продуктов. Для участия в разработке стандартов привлекаются кредитные организации, занимающие лидирующее положение на отдельных сегментах рынка банковского кредитования.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Положение о программе Ассоциации российских банков и Всероссийской организации качества по оценке менеджмента качества банковской деятельности. «Лучшие банки России» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cerwok.ru/lbr.shtml>
2. Официальный сайт Ассоциации Российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru/site/>
3. Официальный сайт Всероссийского научно-исследовательского института сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vniis.ru/qualityaward>

QUALITY STANDARDS OF BANKING

Gorbunova Nadejda, the 5th year student of Department of Economics,
Novokreshchenova Olga, first year postgraduate student
Ogarev Mordovia State University, Saransk

The article deals with main trends of the quality management of banking activities especially in the development of quality standards by the Association of Russian Banks. According to the models presented in the article, credit institutions can conduct self-assessment.

Key words: quality standards, banking activities, self-assessment activities, principles of total quality management.