

Банк

Типовая структура бизнес-процессов

v2.0 /02.2023

А1 Выработка согласованных условий деятельности

А1.1 Анализ внешней среды

- А1.1.1 Анализ политических изменений, законодательной и нормативной базы внешней среды
- А1.1.2 Анализ современных банковских технологий в рамках разработки стратегии развития
- А1.1.3 Анализ демографических, социальных и культурных тенденций во внешней среде
- А1.1.4 Анализ экономических изменений, отраслевых тенденций во внешней среде
- А1.1.5 Анализ рынка потенциальных поставщиков в рамках разработки стратегии развития
- А1.1.6 Анализ рынка потенциальных подрядчиков в рамках разработки стратегии развития
- А1.1.7 Анализ действий конкурентов в рамках разработки стратегии развития

А1.2 Анализ внутренней среды

- А1.2.1 Измерение и анализ качества услуг, предоставляемых банком
- А1.2.2 Ассортиментный анализ услуг, предоставляемых банком
- А1.2.3 Измерение и анализ издержек на предоставление услуги
- А1.2.4 Измерение и анализ эффективности бизнес-процессов
- А1.2.5 Измерение и анализ производительности труда
- А1.2.6 Контроль функционирования системы управления рисками

А1.3 Определение концепции и стратегии бизнеса

- А1.3.1 Выбор подходящих рынков сбыта
- А1.3.2 Формулировка и согласование маркетинговой стратегии
- А1.3.3 Разработка бизнес-планов для проектных/инвестиционных решений
- А1.3.4 Разработка стратегического плана развития
- А1.3.5 Разработка и корректировка краткосрочных планов развития
- А1.3.6 Разработка системы управления рисками

А1.4 Разработка модели управления

- А1.4.1 Разработка организационных целей и политик управления
- А1.4.2 Проектирование бизнес-процессов и подсистем управления
- А1.4.3 Разработка технического задания на автоматизацию бизнес-процессов
- А1.4.4 Разработка организационной структуры управления
- А1.4.5 Проектирование рабочих мест
- А1.4.6 Разработка методик измерения и анализа параметров внутренней и внешней среды банка
- А1.4.7 Разработка мотивационных схем персонала
- А1.4.8 Разработка методологии управления рисками
- А1.4.9 Разработка системы качества

А1.5 Осуществление организационных изменений

- А1.5.1 Планирование организационных изменений
- А1.5.2 Осуществление мероприятий по внедрению организационных изменений

A1.5.3 Контроль внедрения организационных изменений

A1.6 Сопровождение и контроль качества управления

A1.6.1 Экспертиза нормативно-распорядительной документации банка

A1.6.2 Текущий контроль соблюдения регламентных и методических требований

A1.6.3 Мониторинг параметров результативности и эффективности управления

A2 Разработка новых и модификация существующих банковских продуктов

A2.1 Разработка концепции нового банковского продукта

A2.1.1 Определение целевых сегментов для нового банковского продукта

A2.1.2 Перевод желаний и потребностей потенциальных клиентов в требования к новому банковскому продукту

A2.1.3 Планирование и разработка свойств нового банковского продукта

A2.1.4 Разработка и анализ жизненного цикла нового банковского продукта

A2.1.5 Разработка и введение передовых технологий в концепцию нового банковского продукта

A2.1.6 Планирование и прогнозирование цены, себестоимости и рисков для нового банковского продукта при разработке его концепции

A2.2 Разработка стратегии маркетинга и продаж нового банковского продукта

A2.2.1 Прогнозирование поведения целевых сегментов рынка

A2.2.2 Выбор каналов сбыта нового банковского продукта

A2.2.3 Разработка схемы конкурентного маневрирования для нового банковского продукта

A2.2.4 Разработка ценовой стратегии для нового банковского продукта

A2.2.5 Разработка стратегии рекламы и продвижения нового банковского продукта на рынок

A2.2.6 Определение верхней границы себестоимости нового банковского продукта

A2.2.7 Разработка прогноза продаж нового банковского продукта

A2.3 Разработка прототипа нового банковского продукта и требований к ресурсам, необходимым для его запуска

A2.3.1 Разработка прототипа нового банковского продукта и технологии его предоставления

A2.3.2 Разработка требований к оборудованию и инфраструктуре, необходимым для запуска нового банковского продукта

A2.3.3 Разработка требований к уровню квалификации банковского персонала, необходимому для запуска нового банковского продукта

A2.4 Подготовка к запуску нового банковского продукта

A2.4.1 Осуществление пробных продаж нового банковского продукта

A2.4.2 Разработка методик мониторинга и статистического анализа процесса реализации нового банковского продукта

A2.4.3 Разработка временных и материальных нормативов для процесса реализации нового банковского продукта

A2.4.4 Разработка документации с описанием свойств нового банковского продукта и правил его предоставления клиенту

A2.5 Сопровождение деятельности по предоставлению банковских продуктов клиентам и контроль качества

A2.5.1 Мониторинг процесса реализации банковских продуктов и операционной деятельности

A2.5.2 Мониторинг параметров инфраструктуры (расположение банкоматов, наличие очередей к операционистам и т.д.)

A2.5.3 Проведение статистического анализа результатов мониторинга процесса реализации банковских продуктов и параметров инфраструктуры

A2.5.4 Мониторинг суммарных рисков по банковским продуктам

A2.6 Совершенствование банковских продуктов

- A2.6.1 Анализ поступивших претензий и предложений по улучшению банковских продуктов
- A2.6.2 Разработка предложений по совершенствованию банковских продуктов
- A2.6.3 Выбор экономически целесообразных предложений по совершенствованию банковских продуктов
- A2.6.4 Разработка предложений по совершенствованию процесса предоставления банковских продуктов клиенту
- A2.6.5 Выбор экономически целесообразных предложений по совершенствованию процесса предоставления банковских продуктов клиенту

A3 Продвижение и продажи

A3.1 Продвижение банковских продуктов

- A3.1.1 Анализ ожиданий и группировка клиентов
- A3.1.2 Организация каналов сбыта банковских продуктов
- A3.1.3 Разработка плана мероприятий по продвижению банковских продуктов, привлечению и удержанию клиентов
- A3.1.4 Выбор подрядчика для продвижения банковских продуктов
- A3.1.5 Проведение мероприятий по продвижению, привлечению и удержанию клиентов
- A3.1.6 Оценка эффективности маркетинговых мероприятий

A3.2 Определение потребностей клиента, обратившегося в банк, и возможностей их удовлетворения

- A3.2.1 Выявление потребностей клиента, обратившегося в банк
- A3.2.2 Согласование характеристик банковского продукта, который необходим клиенту, обратившемуся в банк
- A3.2.3 Уведомление клиента, обратившегося в банк, об условиях предоставления банковского продукта

A3.3 Заключение договора с клиентом

- A3.3.1 Оценка надежности клиента
- A3.3.2 Подготовка документации для заключения договора с клиентом
- A3.3.3 Юридический аудит договора с клиентом
- A3.3.4 Подписание договора с клиентом
- A3.3.5 Выполнение обязательств банка по договору с клиентом

A3.4 Работы по текущим договорам

- A3.4.1 Обслуживание текущих договоров
- A3.4.2 Работа по запросам, связанным с текущими договорами

A3.5 Претензионная работа с клиентами

- A3.5.1 Анализ причин невыполнения клиентом обязательств
- A3.5.2 Выбор стандартных альтернатив урегулирования отношений с клиентом
- A3.5.3 Рассмотрение вариантов и утверждение плана исполнения клиентом невыполненных обязательств
- A3.5.4 Обеспечение исполнения клиентом невыполненных обязательств

A3.6 Анализ удовлетворенности клиентов

- A3.6.1 Проведение опросов клиентов с целью выявления их удовлетворенности
- A3.6.2 Формирование количественных оценок удовлетворенности клиентов
- A3.6.3 Классификация и группировка претензий и предложений клиентов

A4 Привлечение финансовых ресурсов

A4.1 Планирование структуры пассивов банка

- A4.1.1 Определение потребных объемов финансовых ресурсов
- A4.1.2 Определение возможных источников привлечения финансовых ресурсов
- A4.1.3 Определение возможных инструментов привлечения финансовых ресурсов
- A4.1.4 Разработка плана привлечения финансовых ресурсов

A4.2 Привлечение финансовых ресурсов

- A4.2.1 Привлечение поставщиков финансовых ресурсов
- A4.2.2 Согласование условий привлечения финансовых ресурсов
- A4.2.3 Подготовка документации и заключение договоров по привлечению финансовых ресурсов
- A4.2.4 Текущая работа с поставщиками финансовых ресурсов

A4.3 Претензионная работа с поставщиками финансовых ресурсов

- A4.3.1 Анализ причин невыполнения обязательств поставщиками финансовых ресурсов
- A4.3.2 Выбор стандартных вариантов урегулирования отношений с поставщиками финансовых ресурсов
- A4.3.3 Согласование условий и разработка мероприятий по урегулированию отношений с поставщиками финансовых ресурсов
- A4.3.4 Организация работ по урегулированию отношений с поставщиками финансовых ресурсов

A4.4 Анализ взаимоотношений с поставщиками финансовых ресурсов

- A4.4.1 Проведение опросов поставщиков финансовых ресурсов с целью выявления их удовлетворенности
- A4.4.2 Анализ результатов работы с поставщиками финансовых ресурсов
- A4.4.3 Анализ претензий и рекламаций, поступивших от поставщиков финансовых ресурсов
- A4.4.4 Разработка рекомендаций по улучшению пассивных продуктов и процесса обслуживания поставщиков финансовых ресурсов

A5 Операционная деятельность

A5.1 Контроль возможности проведения операций

- A5.1.1 Контроль возможности проведения операций: проверка на достаточность и корректность реквизитов
- A5.1.2 Контроль возможности проведения операций: проверка на возможные связанные обязательства и требования
- A5.1.3 Контроль возможности проведения операции: проверка на удовлетворение внутренних нормативов и лимитов
- A5.1.4 Контроль возможности проведения операций: проверка на удовлетворение требований внешних регуляторов
- A5.1.5 Контроль возможности проведения операций: проверка на техническую возможность

A5.2 Формирование директив на проведение операций по графику

- A5.2.1 Формирование списков операций для проведения
- A5.2.2 Формирование последовательности проведения списков операций
- A5.2.3 Описание условий запуска проведения операций по графику
- A5.2.4 Описание условий успешного завершения проведения операций по графику
- A5.2.5 Формирование процедур при неуспешном завершении проведения операций по графику

A5.3 Подготовка и проведение операций

- A5.3.1 Обработка списка операций
- A5.3.2 Проведение списка операций по графику
- A5.3.3 Проведение операций не по графику

A5.3.4 Обработка неуспешного завершения проведения операций

A5.4 Формирование документов и подготовка отчетности

A5.4.1 Потокное формирование оперативной отчетности

A5.4.2 Потокное формирование управленческой отчетности

A5.4.3 Формирование обязательной отчетности

A5.4.4 Потокное формирование клиентских документов

A5.4.5 Формирование отчетности не по Российским стандартам бухгалтерского учета

A5.5 Контроль за правильностью проведения операций

A5.5.1 Контроль за правильностью исполнения бизнес-логики операций при проведении операций

A5.5.2 Контроль за логической целостностью данных при проведении операций

A5.5.3 Контроль за выполнением нормативов и лимитов при проведении операций

A5.5.4 Контроль за соблюдением связанных обязательств и требований при проведении операций

A5.5.5 Контроль за удовлетворением требований внешних регуляторов при проведении операций

A6 Производство информационных систем и банковского оборудования

A6.1 Выбор конфигурации и планирование обеспечения банка информационными системами и банковским оборудованием

A6.1.1 Анализ требований к информационным системам и банковскому оборудованию

A6.1.2 Анализ отказов информационных систем и банковского оборудования

A6.1.3 Прогнозирование отказов информационных систем и банковского оборудования

A6.1.4 Определение потребности в приобретении, разработке новых или модернизации существующих информационных систем и банковского оборудования

A6.1.5 Планирование приобретения, разработки новых или модернизации существующих информационных систем и банковского оборудования

A6.2 Планирование работ по ремонту и обслуживанию информационных систем и банковского оборудования

A6.2.1 Планирование регламентных работ по обслуживанию информационных систем и банковского оборудования

A6.2.2 Планирование ремонта банковского оборудования

A6.2.3 Планирование потребности в запасных частях и материалах для обслуживания и ремонта банковского оборудования

A6.2.4 Планирование потребности в сторонних услугах по обслуживанию информационных систем и банковского оборудования

A6.3 Текущее обслуживание информационных систем и банковского оборудования

A6.3.1 Текущий мониторинг состояния информационных систем и банковского оборудования

A6.3.2 Выполнение регламентных работ по обслуживанию информационных систем и банковского оборудования

A6.3.3 Первичная диагностика отказов информационных систем и банковского оборудования

A6.4 Закупки информационных систем и банковского оборудования

A6.4.1 Выбор поставщиков информационных систем и банковского оборудования

A6.4.2 Заключение договора с поставщиком информационных систем и банковского оборудования

A6.4.3 Оперативное управление поставками информационных систем и банковского оборудования

A6.4.4 Приемка и хранение банковского оборудования

A6.4.5 Претензионная работа с поставщиками информационных систем и банковского оборудования

A6.4.6 Оценка поставщиков информационных систем и банковского оборудования

A6.5 Проведение ремонтно-восстановительных работ и работ по модернизации информационных систем или банковского оборудования

A6.5.1 Подготовка к ремонту (восстановлению) или модернизации информационной системы или банковского оборудования

A6.5.2 Вывод информационной системы или банковского оборудования

A6.5.3 Ремонт (восстановление) или модернизация информационной системы или банковского оборудования

A6.6 Разработка или доработка информационных систем банка

A6.6.1 Разработка проектной документации для создания или доработки информационных систем банка

A6.6.2 Разработка или доработка программного обеспечения информационных систем банка

A6.6.3 Подготовка сопроводительной документации к информационным системам банка

A6.7 Ввод информационных систем или банковского оборудования в эксплуатацию

A6.7.1 Установка информационной системы или банковского оборудования

A6.7.2 Настройка информационной системы или банковского оборудования, вводимых в эксплуатацию

A6.7.3 Тестирование работоспособности информационной системы или банковского оборудования, вводимых в эксплуатацию

A6.7.4 Разработка документации и инструкций по эксплуатации информационной системы или банковского оборудования, вводимых в эксплуатацию

A6.7.5 Вводный инструктаж пользователей информационной системы или банковского оборудования, вводимых в эксплуатацию

A6.7.6 Сдача информационной системы или банковского оборудования в эксплуатацию

A7 Производство трудовых ресурсов

A7.1 Планирование привлечения персонала

A7.1.1 Анализ потребности в персонале

A7.1.2 Анализ кадровых резервов

A7.1.3 Расчет потребности в новом персонале

A7.1.4 Планирование мероприятий по привлечению персонала

A7.2 Подбор персонала

A7.2.1 Осуществление мероприятий по привлечению персонала

A7.2.2 Оценка профессиональной пригодности кандидата

A7.2.3 Проверка благонадежности кандидата

A7.2.4 Согласование с кандидатом условий и оплаты труда

A7.2.5 Оформление трудового договора с кандидатом

A7.3 Ввод персонала в работу

A7.3.1 Инструктаж по технике безопасности

A7.3.2 Осуществление программ введения нового сотрудника в должность

A7.3.3 Оценка пригодности нового сотрудника по результатам испытательного срока

A7.4 Оценка и развитие персонала

A7.4.1 Аттестация и квалификационная оценка персонала

A7.4.2 Разработка индивидуальных программ развития сотрудников

A7.4.3 Организация обучения персонала

A7.5 Обеспечение работоспособности персонала

A7.5.1 Периодический инструктаж персонала

A7.5.2 Обеспечение условий труда персонала

A7.5.3 Организация корпоративных мероприятий

A7.5.4 Организация мероприятий внутреннего PR

A7.6 Движение и высвобождение персонала

A7.6.1 Перевод сотрудника на другую должность

A7.6.2 Временное высвобождение сотрудника (отпуск, больничный)

A7.6.3 Увольнение сотрудника

A8 Осуществление расчетов

A8.1 Разработка бюджетов

A8.1.1 Разработка бюджета продаж

A8.1.2 Разработка бюджетов бизнес-процессов

A8.1.3 Разработка бюджетов развития

A8.1.4 Разработка бюджета движения денежных средств

A8.1.5 Разработка прогнозного баланса

A8.2 Контроль исполнения бюджетов

A8.2.1 Мониторинг осуществления расчетов по обязательствам перед контрагентами

A8.2.2 Мониторинг фактического исполнения лимитов бюджетов

A8.2.3 Прогноз ожидаемого исполнения планов и смет

A8.2.4 Разработка предложений по корректировке планов, смет и бюджетов

A8.3 Погашение обязательств банка перед контрагентами

A8.3.1 Учет имущества на балансе

A8.3.2 Расчет обязательств по хозяйственным операциям

A8.3.3 Расчет труда и заработной платы

A8.3.4 Расчет налоговых обязательств

A8.3.5 Формирование реестра платежей по обязательствам банка как хозяйственного субъекта

A8.3.6 Осуществление расчетов с контрагентами

A8.4 Управление ликвидностью

A8.4.1 Управление мгновенной ликвидностью

A8.4.2 Прогнозирование ликвидности

A8.4.3 Управление GAP-ами ликвидности

A8.4.4 Управление наличной ликвидностью

A8.4.5 Управление структурным дисбалансом

A8.4.6 Управление процентной маржой

A8.5 Осуществление коротких сделок по межбанковским кредитам

A8.5.1 Формирование партнерской среды по коротким сделкам

A8.5.2 Подготовка пакета документов для осуществления короткой сделки

A8.5.3 Текущее сопровождение короткой сделки

A8.5.4 Претензионная работа с банками, с которыми заключены короткие сделки

A8.5.5 Анализ взаимоотношений с банками, с которыми заключены короткие сделки

A8.6 Осуществление комиссионных операций

A8.6.1 Консультирование по вопросам осуществления комиссионных операций

A8.6.2 Подготовка пакетов документов и заключение договоров на осуществление комиссионных операций

A8.6.3 Текущее обслуживание клиентов по комиссионным операциям

A8.6.4 Претензионная работа с клиентами, для которых осуществляются комиссионные операции

А8.6.5 Анализ взаимоотношений с клиентами, для которых осуществляются комиссионные операции

А8.7 Управление портфельными и единичными рисками

А8.7.1 Выявление рисков

А8.7.2 Измерение уровня рисков

А8.7.3 Формирование плана мероприятий по управлению рисками

А8.7.4 Реализация плана мероприятий по управлению рисками

А8.7.5 Контроль результатов по управлению рисками