

Лауреат конкурса-2015 г
в номинации «Развитие финансовой системы»

Кольцова Юлитта Сергеевна

Институт экономики, финансов и бизнеса БашГУ

Научный руководитель: Курманова Л.Р.

**«ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТОВ
КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ»**

Требование о разработке и внедрении системы менеджмента качества исходит от кредитных организаций, которым нужны гарантии стабильной работы организации. Сертификация системы менеджмента качества стала обязательным требованием для участия в большинстве тендеров. Присутствие у регистратора системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ИСО 9001, позволяет эмитентам быть уверенным в том, что услуги строго отвечают декларируемому им условием и требованием закона и что положение банка – регистратора стабильно в долгосрочном периоде. Стандарт ИСО 9001 уникален тем, что затрагивает интересы сотен тысяч кредитных организаций, которые активно используют руководители банков. Его основное предназначение – служить инструментом обеспечения доверия к качеству банковских продуктов и услуг коммерческих банков, внедривших этот стандарт. Грамотное внедрение этой системы позволяет получить ряд преимуществ: повысить управляемость банка, конкурентоспособности и качество банковских услуг, сделать более клиентоориентированной. Применения банками стандарта ИСО 9001 – это возможность участия в большом количестве тендеров. Дело в том, что множество коммерческих банков не могут участвовать в крупных

государственных тендеров лишь потому, что обязательным условием для участника является наличие сертификата менеджмента качества. Таким образом, многие финансовые учреждения проходят сертификацию только для этих целей. Они могут не применять его долгое время, но однако тендеры подразумевают большие закупочные стоимости, то хватит выигрыша одного такого конкурса для того, чтобы затраты на сертификацию окупались.

Внедрение системы менеджмента качества – непростой и длительный проект (сроком до 1,5-2 лет), и практика показывает, что на этапах внедрения и начального функционирования система неизбежно воспринимается сотрудниками как дополнительная нагрузка, которая включает в себя: описание этапов внедрения, список ответственных за каждый этап проекта, процедуру оценки внедрения системы менеджмента качества. Принятие экономически обоснованного решения о внедрении каждого стандарта требует сопоставление оценок затрат на его внедрения с оценками экономических эффектов от его внедрения.

Затраты на качество складываются из затрат на соответствии качеству. Оценка затрат на качество осуществляются индивидуально каждой кредитной организации с учетом результатов проведенной самооценки и выявленных в ее ходе отклонений от требований стандарта. Деятельность, направленная на обеспечение качества и функционирование системы качества, связана с дополнительными затратами. Расчет дополнительных производственных затрат на внедрение стандарта и поддержание соответствия его требованиям может производиться как по принятой в кредитной организации, так и на основе других методов, определенных в существующих национальных и международных стандартах по управлению проектами и бизнес планирования.

Управление затратами на качество является наиболее распространенным и часто используется при построении системы качества по требованиям стандартов ИСО серии 9000. Затраты на качество включают в себя все расходы, связанные с качеством. Рассмотрим на рисунке 1 затраты качества, которые

подразделяются на капиталовложения (планируемые затраты на управление качеством) и потери (непредвиденные затраты)[2].



Рис.1. Структура затрат на качество

Рассмотрим подробно каждую составляющую затрат на качество.

- 1) Затраты на предупреждающие действия – диапазон мероприятий, которые направлены на обеспечение качества и предупреждение дефектов. Среди них можно выделить следующие затраты: на построение документирование системы качества, на правовое обеспечение системы качества, на информационное обеспечение системы качества, на обучение и подготовку кадров.
- 2) Затраты на оценку качества определяются руководством и зависят от выбранных методов управления качеством. К ним относятся затраты на функционирование службы контроля, службы метрологического обеспечения и внутренних лабораторий, на составление методик контроля и протоколов выполнения процедур контроля.

- 1) Затраты на устранение дефектов, выявленных в процессе деятельности относятся все внутренние расходы кредитной организации, вызванные несоответствиями процессов.
- 2) Затраты на устранение дефектов, выявленных после деятельности относятся внешние расходы кредитной организации, вызванные несоответствием поставленной задачи.

В масштабах кредитной организации уменьшение потерь даже на 0,1% по отношению к прибыльности дает значительный экономический эффект. Построение и сертификация системы управления качеством согласно требованиям стандартов ИСО серии 9000 позволяет уменьшить затраты на качество примерно на 25-30%. Как видно из рисунка 2, увеличение затрат позволяет сократить на 25% суммарные затраты на качество. В масштабах крупной организации это дает значительный экономический эффект [2].

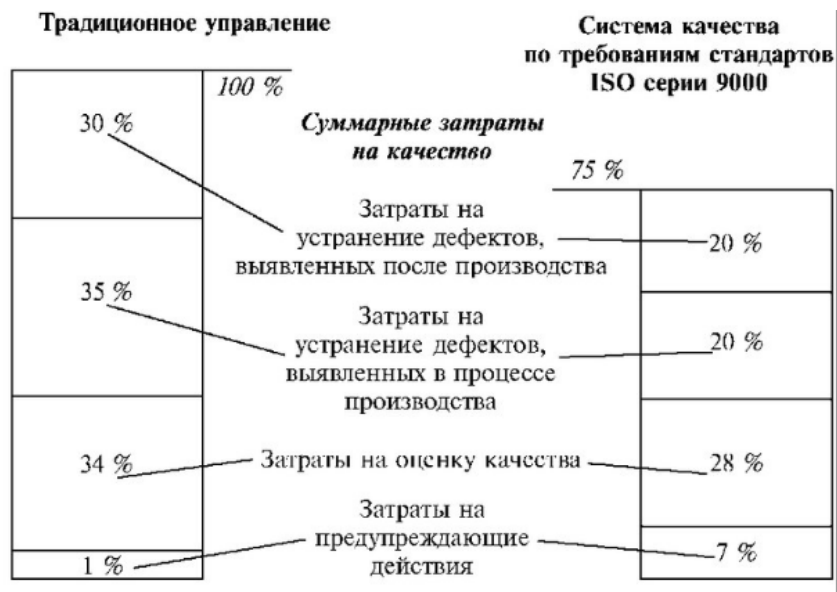


Рис.2. Уровень затрат на качество до и после построения системы качества.

Следовательно, затраты на качество можно минимизировать, уменьшая убытки за счет увеличения капиталовложения в управление качеством.

Возможные виды и масштабы экономических эффектов от внедрения стандартов для банков и других заинтересованных лиц должны определяться разработчиками стандартов в тексте стандарта либо в отдельном технико-

экономическом обосновании к стандарту. Возможные экономические эффекты от внедрения стандарта для основных категорий заинтересованных лиц размещена в следующей таблице 1 [1].

Таблица 1

Возможные экономические эффекты от внедрения стандарта для основных категорий заинтересованных лиц

Заинтересованная сторона	Возможные положительные эффекты от внедрения стандартов качества банковской деятельности
Акционеры, менеджмент банка	<ul style="list-style-type: none"> - Повышение конкурентоспособности банка, расширение рынка - Снижение себестоимости процессов - Повышение производительности факторов производства - Снижение транзакционных издержек по преодолению и урегулированию конфликта интересов и поддержанию необходимого уровня контроля - Снижение рисков и операционных убытков - Улучшение кредитного и инвестиционного рейтинга, репутации - Повышение стоимости бизнеса
Сотрудники банка	<ul style="list-style-type: none"> - Рационализация труда - Улучшение мотивации
Кредиторы и вкладчики Клиенты банка	<ul style="list-style-type: none"> -Повышение финансовой грамотности -Улучшение информированности о банке, его надежности и рисках вложений, о свойствах используемых продуктов - Рационализация экономического выбора - Снижение рисков при потреблении банковских продуктов - Повышение качества услуг и обслуживания (удовлетворенности и экономического эффекта от деятельности или актива, обслуживаемых или финансируемых банком) - Закрепление в стандартах деловых обычаев как основы для договорных отношений и урегулирования конфликтов и споров - Снижение транзакционных издержек
Центральный банк Органы регулирования	<ul style="list-style-type: none"> - Повышение устойчивости банков, снижение системных рисков - Повышение защищенности кредиторов, вкладчиков, потребителей банковских услуг

надзора	<ul style="list-style-type: none"> - Создание условий для рефинансирования банков - Снижение информационной асимметрии и улучшение конкурентной среды - Повышение эффективности финансового посредничества и создание условий для устойчивого социально-экономического развития - Обеспечение соблюдения законодательства, поддержание правопорядка и формирование правосознания - Рационализация нормативного регулирования - Создание условий для содержательного надзора и контроля на основе стандартов
Ассоциации банков (банковское сообщество)	<ul style="list-style-type: none"> - Улучшение этики бизнеса, формирование среды взаимного доверия - Снижение системных рисков, положительная синергия - Улучшение репутации отрасли и доверия общества - Обеспечение предпосылок для саморегулирования и основы для диалога с регуляторами

Источник: Стандарт «Стандарты качества банковской деятельности. Основные положения и требования»

Перечислим цели, которые непосредственно влияют на расходы и доходы банка, дают экономический эффект в короткое время после организации функционирования системы менеджмента качества. Снижение расходов на работу с претензиями клиентов банка и расходов на удовлетворение претензий достигается благодаря снижению количества претензий клиентов, эффективной организации процесса «Работа с претензиями». Снижение расходов на внутренние ошибки, проблемы, несоответствия достигается благодаря реализации механизма регулярных предупреждающих действий, постоянному улучшению процессов, повышению компетентности персонала. Повышение продаж и доходов банка достигается благодаря повышению качества процессов банка, повышению удовлетворенности клиентов, повышению качества продуктов.

В заключении хотелось бы сказать, что по системам менеджмента качества ИСО 9000: дополнительные доходы и суммарная экономия денежных средств, которые получает банк благодаря организации функционирования системы менеджмента качества, в несколько раз превышают дополнительные расходы,

которые берет на себя банк, организуя функционирование системы менеджмента качества на постоянной основе. Таким образом, результатом прохождения сертификации в области менеджмента качества в финансовом учреждении будет не только получение самого документа, который можно повесить в рамочку, а именно будет главным результатом построение эффективной системы менеджмента, которая позволит оперативно реагировать на изменения в окружающей среде, предугадывать грядущие изменения, а также совершенствовать кредитную организацию за счет унификации системы управления, грамотного взаимодействия банковской сети и высокого качества обслуживания клиентов.

Список использованной литературы

1. Стандарт «Стандарты качества банковской деятельности. Основные положения и требования».
2. Фомичев С.К. Основы управления качеством: Учеб. пособие / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, - 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 192 с.: ил. – Библиогр.: с 186-189.

© Кольцова Ю.С.