

Методику оценки операции с помощью функционально-стоимостного анализа мы планируем применить в разрабатываемой информационной системе учета и анализа закупочной деятельности. В системе планируется исполнение следующих функций:

1. Учет операций по закупке (формирование и размещение заказов)
2. Учет поставщиков
3. Учет исполнителей (сотрудников службы снабжения, ФИО, образование, производительность, рейтинг, выполняемая работа)
4. ABC-анализ закупочных операций
5. XYZ-анализ закупочных операций
6. Учет договоров поставок

В результате работы система будет выдавать следующую выходную информацию:

1. Отчет о поставщиках: информация о его контактах, местоположении, о форме закупки и форме доставки;
2. Отчет о сырье и материалах: информация о качестве товара, о его цене, о сроке доставки, ;
3. Отчёт по эффективности закупаемой продукции: информация о том, какой вид доставки, выбор поставщика будут более выгодными и эффективными.
4. Рейтинг операций по значимости и стоимости
5. Рейтинг операций по частоте выполнения в каждом из приведенных выше классов

В целом проектируемая информационная система учета и анализа закупочной деятельности, основанная на методе функционально-стоимостного анализа, должна быть полезным инструментом принятия решения в процессе управления закупками, в деятельности сотрудников отдела снабжения и руководства предприятия.

Литература.

1. Сущность и значение закупочной работы/URL: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-239984.html> (Дата обращения: 28.03.2014)
2. Основы оптовой торговли / URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-31/89.htm> (Дата обращения: 28.03.2014)
3. Анализ ABC-XYZ в управлении материальными запасами /URL: <http://logistic-info.org.ua/analiz-abc-xyz.html> (Дата обращения: 28.03.2014)

## **МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ ПО ОПЕРАЦИЯМ С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ БАНКА**

*Н.В. Давыденко, магистрант, Т.Ю. Чернышева, к.т.н., доц.*

*Юргинский технологический институт (филиал)*

*Национального исследовательского Томского политехнического университета  
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26, тел. (38451)64942*

В настоящей работе рассмотрены риски, возникающие именно в работе операционных подразделений по работе с пластиковыми картами и обозначить основные моменты, наличие в которых контрольных процедур поможет избежать большинства возникающих в процессе работы угроз. Многие из них являются структурообразующими и применяются в работе «по определению», однако их следует обозначить с тем, чтобы существовало четкое понимание их наличия и роли в системе [1].

Первый блок вопросов по банковским рискам, возникающим при совершении операций с пластиковыми картами, связан с эмиссией. Операция эмиссия подразумевает собой комплекс процедур, выполняемых банком, от момента оформления клиентом заявления на выпуск карты до момента ее получения. Эти процедуры, в свою очередь, можно классифицировать по технологическим стадиям:

1. оформление заявления операционным работником и передача заявления на обработку;
2. процесс выпуска карты (получение конверта с пин-кодом);
3. оприходование карты и конвертов с пин-кодами в кассовое хранилище, а за тем под отчет ответственным сотрудникам с последующей выдачей их клиенту.

Схему документооборота можно представить в следующем виде (рисунок 1).



Рис. 1. Схема документооборота

Ко второму блоку можно отнести вопросы, связанные с обслуживанием банковских карт. Управление рисками обслуживания банковских карт можно подразделить по видам выполняемых операций, так как каждый вид деятельности имеет свои особенности и зачастую выполняется различными структурными подразделениями.

При осуществлении операций с банковскими картами принимают участие несколько подразделений банка:

1. Департамент пластикового бизнеса и электронных каналов продаж ДПБиЭКП;
2. Отдел пластиковых карт;
3. Центральное отделение Департамента;
4. Отдел по работе с корпоративными клиентами;
5. Отдел розничных продаж;
6. Отдел рекламы, маркетинга и связей с общественностью;
7. Департамент банковских технологий;
8. Группа финансовых расчетов с платежными и карточными системами Отдела бухгалтерского учета и отчетности;
9. Служба экономической защиты;
10. Служба внутреннего контроля;
11. Отдел организации операционно-кассовой работы;
12. Отдел претензионной работы;
13. ВСП «Азиатско-Тихоокеанский Банк».

Риск имеет несколько ключевых параметров:

1. Вероятность. Она показывает, сколько шансов того, что риск произойдет. Оценивается экспертно или по статистике, накопленной в прошлых ситуациях. Измеряется в процентах или по шкале от 0 до 1. Ноль означает то, что риск точно не произойдет. Единица – что точно произойдет. Как мы рассматривали в начале этой главы, по сути это и не риски. Поэтому, когда будете оценивать вероятность, выбирайте значение в диапазоне от 0 до 1, но не равное им.

2. Угроза (влияние, степень воздействия). Показывает, насколько серьезным будет этот риск для ситуации, если все же произойдет. Измеряется от 0 (никак не повлияет) до 1 (тотальное разрушение проекта). Все рассуждения, касающиеся вероятности, в полной мере относятся и к угрозе.

3. Итоговое значение. Произведение вероятности и угрозы риска.

4. Ранг риска – сортировка по данному параметру в порядке его убывания. Получившийся порядковый номер и будет его рангом. 1 – самый серьезный риск, 2 – менее важный и т.д.

В настоящее время участились спорные вопросы, связанные с отказами от совершенных операций (проведением по картам не санкционированных клиентом операций). Во всех случаях отказа клиента от операций банку следует проводить служебное расследование с целью установления его причин. Минимизировать данный риск возможно с помощью [2]:

1. четкого определения порядка рассмотрения данных споров в договоре;
2. процедуры инструктажа клиента по вопросам пользования картой и пин-кодом и порядку блокировки карт в случае утери, кражи карты или сомнения в характере проводимых по ней операций. Следует предусмотреть во внутренних документах графы подписи клиента в ознакомлении с правилами пользования картой;
3. отлаженных процедур немедленной блокировки карт, закрепленных во внутренней нормативной базе;
4. отлаженных процедур реагирования в случае несанкционированного использования карты и мошенничества;
5. сбора информации и своевременного уведомления операционных и кассовых подразделений о выявляемых в других банках и иных сферах деятельности случаях мошенничества с использованием банковских карт и, по возможности, анализа причин произошедшего с целью исключения из практики банка аналогичных процедур, а также контроля за подозрительными клиентами;
6. определения критериев сомнительных операций и осуществления их регулярного мониторинга.

Для минимизации рисков мошенничества при работе с банкоматами и ТСП в число подозрительных должны попадать все операции, по которым пин-код вводится более чем два раза. Сведения об указанных операциях должны передаваться ответственному сотруднику, который в течение установленного времени осуществляет дальнейший контроль за операциями, проходящими по подозрительной карте.

Операции по эквайрингу в ТСП, несут дополнительные риски, которые можно подразделить:

- на технические (неисправное или неверно эксплуатируемое оборудование, сбои в каналах связи);
- недобросовестного партнерства (мошенничества, халатности или недостаточной квалификации со стороны персонала эквайринговой точки).

Предложено разработать информационную систему, функции которой: анализ анкетных данных о клиентах по различным критериям; учет информации о благонадежных и неблагонадежных клиентах; критический анализ существующих классификаций рисков, сопровождающих операции с платежными картами; получение информации о надвигающихся рискованных ситуациях.

Выходными данными системы являются [3]:

- отчет по анкетным данным;
- отчет о закрытии банковского счета;
- отчет о блокировке с указанием причины;
- отчет по возникшим рискам;
- рассылка новостей;
- рассылка напоминаний клиентам;
- отправка отчетов клиентам за отчетный период;
- отчет негативных ответов на авторизацию;
- отчет возвратов платежей, запросов документов.

Литература.

1. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе"» (принят Гос. Думой ФС РФ 14.06.2011)
2. Давыденко Н. В. Анализ методик оценки рисков использования пластиковых карт // Прогрессивные технологии и экономика в машиностроении: сборник трудов IV Всероссийской научно-практической конференции с элементами научной школы для студентов и учащейся молодежи, Юрга, 4-6 Апреля 2013. - Томск: Изд-во ТПУ, 2013 - С. 196-200