

Демків Ю.М.

УДК 336.717.02

**ПРОБЛЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***«Качество – это не абстрактный параметр, это то, что обеспечивает банку конкурентное преимущество».**А.А. Козлов*

**Постановка проблемы в общем виде.** Ее связь с важными научными или практическими заданиями. Интеграция отечественного банковского сектора в мировую финансовую систему ставит задачу по обеспечению соответствующего уровня его конкурентоспособности. Данное обстоятельство является важнейшим стимулом к повышению качества деятельности банков. В целях улучшения качества банковской деятельности в банковской сфере проводятся работы по совершенствованию системы управления и внедрению новых управленческих технологий, основанных на процессном подходе к внутренней организации деятельности. Активно помогает банкам наличие современных методов организации работы, обеспечение банков передовыми документами банковской деятельности. Основой для практической реализации данного подхода должна явиться выработка и применение стандартов качества банковской деятельности: стандартов банковских услуг, банковских процессов.

**Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы.** На современном этапе развития банковского дела более активное внимание уделяется вопросам стандартизации российскими учеными теоретиками и, что важно – практиками: Р.Х. Марданов, А.А. Козлов, Г.А. Тосунян и другие. Проводятся заседания, создаются рабочие группы по направлению при Ассоциации российских банков с активной поддержкой Центрального банка. В украинской банковской системе, к сожалению, подобной активности не наблюдается ни при Ассоциации украинских банков, ни при Независимой ассоциации банков Украины, ни при Украинском кредитно-банковском союзе. В стратегических целях Ассоциации украинских банков, содействующей развитию национальной банковской системы, отсутствует упоминание о повышении качества банковской деятельности и стандартах качества. Однако, ряд банковских специалистов все же поднимают, рассматривают данную тему, а некоторые банки разрабатывают, и на практике применяют внутренние стандарты качества банковской деятельности. Неизбежно происходит подключение к этому процессу все новых и новых участников, что приводит к разнообразию и уточнению подходов, в круг обсуждения попадают более широкие пласты проблем и вопросов, что свидетельствует об актуальности вопроса для современной отечественной банковской системы.

**Цель статьи** состоит в рассмотрении сущности стандартизации качества в банковской деятельности, целей, сфер и проблем применения стандартов во взаимодействии с процессом саморегулирования.

**Изложение основного материала.** Как отмечает Милюков А.И., главной особенностью стандартов качества управления банковской деятельности является то, что они предъявляют требования не к качеству продуктов напрямую, а к системе организации управления банковским бизнесом по аналогии с международными стандартами серии ISO 9000, обобщающими передовой мировой опыт в области управления качеством. В то же время стандарты банковского качества содержат конкретные требования к конкретным банковским процессам, на основании которых могут быть выработаны конкретные рекомендации по улучшению того или иного процесса в банке [1]. Требования базируются на концепции банковских стандартов. Рассмотрим ее суть, которая состоит в следующих основных положениях:

1. Стандарты качества разрабатываются и внедряются в целях улучшения системы качественных показателей деятельности, снижения себестоимости банковских продуктов и повышения банковской конкурентоспособности на рынке.

2. Стандарты качества банковской деятельности разрабатываются банковским сообществом и применяются банками на добровольной основе.

3. Специально созданный комитет при ассоциации банков разрабатывает стандарты в несколько последовательных этапов с доработкой и нормоконтролем.

4. Публикация утвержденного советом ассоциации банков стандарта.

5. Внедрение стандарта участниками в определенной последовательности.

6. Контроль за соблюдением внутреннего стандарта, в соответствии с действующей редакцией. [1].

Итак, стандарты качества разрабатываются и внедряются с целью повышения определенных показателей, что создает конкурентные преимущества, а именно:

1. Создание конкурентоспособного продукта на отечественном рынке.

При сравнении с иностранными банками, актуален вопрос о предоставлении на отечественном рынке банковских продуктов с сопоставимым уровнем качества, какие предоставляют западные банки на западных рынках. Многие, прежде всего крупные, отечественные банки осознают, что если этого не обеспечить, то мы придем к тому, что наши потребители банковских услуг будут все чаще обращаться к западным финансовым и банковским рынкам для получения сопоставимых банковских услуг.

2. Создание конкурентоспособности в условиях усложняющегося нормативного регулирования. Любое изменение норм регулирования представляет собой новый вызов к деятельности банка. Как правило, введение новых норм приводит к одномоментному снижению эффективности деятельности, прежде всего, в результате роста затрат на обеспечение их выполнения. Для того чтобы оставаться конкурентоспособным на рынке, необходимо найти такие способы организации своей деятельности, которые компенсируют негативные эффекты [2]. Поскольку эти вызовы встают перед всеми банками, то лучшая практика вполне может быть воплощена в стандартах качества. В этом смысле стандарты – это тот способ организации

деятельности, который показывает, как можно конкурентно присутствовать на рынке, выполняя требования регулирующих органов.

3. Обеспечение конкуренции с «банкоподобными» продуктами небанковских учреждений. В качестве примеров можно привести предоставление услуг близких к банковским продуктам кредитными союзами или сетями платежных автоматов. Лучшая практика в этой сфере также вполне может воплотиться в стандарты качества.

Итак, специалисты отмечают, что стандарты разрабатываются банковским сообществом и применяются на добровольной основе. Как основной мотив стандартизации банковской деятельности, рассматривается создание и поддержание качественных банковских продуктов и процессов, соответствующих нормативам государственного регулирования, создающих конкуренцию на рынке финансовых услуг, в том числе и иностранным участникам.

Учитывая специфику банковского продукта, на наш взгляд, следовало бы выделить отдельным пунктом цель коллективизма при внедрении стандартов. Разработка и использование объединяющих качественных инициатив, должны способствовать сплочению и формированию единой команды, для их дальнейшей эффективной реализации в банковской деятельности. Общность идей, корпоративный дух – это именно те, недостающие современной отечественной банковской сфере категории, которые стимулируют качественный рост, стремление к постоянному развитию и совершенствованию. Ощущается нехватка практической реализации этого вопроса. Банковские учреждения формируют теоретическую базу из принципов, программ и сводов корпоративных правил и целей, однако, уделяют недостаточное внимание в работе корпоративному климату коллектива, внутреннему настрою сотрудников, их пониманию и желанию достижения общебанковских целей. Следует отметить, что подобная невнимательность со стороны руководства и разрозненность в коллективном мышлении банка, может приводить к снижению эффективности внедряемых банковских стандартов и других инновационных улучшений. Не стоит забывать, что в реализации начинаний принимает участие весь банковский коллектив.

На базе вышеизложенного, имело место развитие целевых принципов процесса стандартизации. В связи с этим, считаем целесообразным, дополнить систему принципиальных задач для внедрения стандартов качества в банковскую деятельность целью коллективизма и представить ее следующими целевыми составляющими: создание качественного конкурентоспособного продукта; создание конкурентоспособности в условиях нормативного регулирования; обеспечение конкуренции с «банкоподобными» продуктами; создание единого корпоративного коллективного мышления.

Однако, какие конкретно направления банковской деятельности рассматривают ученые, анализируя проблему стандартизации.

М.И. Сухов, изучая проблему повышения качества банковской деятельности, выделяет три потенциальные сферы стандартизации, которые не могут и не должны прямым путем регулироваться законодательными и нормативными актами, но могут следовать им в основном по логике своего развития: банковские продукты; банковская инфраструктура; кто продает банковские продукты и в каких интересах контролирует деятельность.

Кроме того отмечается, необходимость саморегулирования в этих сферах, как процесс выработки общих принципов ведения банковского бизнеса [3].

Первая из сфер более других поддается стандартизации. И основная проблема здесь заключается не в содержании и количественном факторе стандартов, а в применимости их в реальной банковской деятельности. Банковские институты на текущем этапе предлагают очень разные условия услуг и даже по базовым условиям, как, например, процентная ставка, договориться не могут [4]. Не нужно изыскивать изощренные все новые и новые пути получения дохода от клиентов. Достаточно договориться о нескольких путях, сделать их понятными и доступными для потребителя. Тогда стандарты будут работоспособными. Стандартные банковские продукты дали бы возможность однозначно оценить риски и понять принципы ценообразования. Такой продукт мог бы быть в любое время перепродан другому участнику рынка.

Как видно из вышеизложенного, специалисты-банкиры склонны стандартизировать в этом подразделе основные параметры характерные банковскому продукту. Банковская услуга, как правило, предполагает значительную долю участия представителя банка при ее предоставлении. В связи с этим, считаем целесообразным, рассматривать банковский сервис как отдельную категорию стандартизации. Безусловно, учитывая участие человеческого фактора, процесс предоставления услуги более динамичен и нестабилен, чем сам банковский продукт, однако, именно это и предполагает необходимость стандартов его составляющих частей. Ведь, только при квалифицированном, четком, высококачественном оказании услуги, можно говорить о результативности стандарта для банковского продукта как такового и банковской услуги в целом.

Говоря о второй сфере – инфраструктуре банка, больше приходится говорить о саморегулировании, но тем не менее существуют и вопросы стандартизации, например, перечень услуг, которые несут в большей степени операционные риски, нежели финансовые, и могут предоставляться фронт-офисами – самыми простыми структурными банковскими единицами. Сюда же следует отнести вопросы стандартизации организации внутреннего надзора за структурными подразделениями банков, вопросы предоставления услуг посредством интернет-банкинга и другие.

И третья тема связана со стандартами организации взаимоотношений с учредителями и участниками банков. Здесь вопросы касаются как добросовестности и ответственности учредителей и участников банка по поддержке деятельности своих учреждений, так и актуальных вопросов, ввиду все большего прихода на

отечественный рынок иностранных участников со своими правилами «банковской игры». Однако, наш рынок банковских услуг – отечественный и отечественные стандарты имеют гораздо больше шансов и возможностей для успешного продвижения на отечественном финансовом рынке, нежели западноориентированные стандарты банковской деятельности. Однако их нужно адекватно и правильно сформулировать, сделать понятными для потребителей банковских услуг. Особая роль при стандартизации банковской деятельности отводится процессу саморегулирования, который в свою очередь является основой для стандартизации и должен способствовать совершенствованию регулирования банковского сектора в целом [3].

Таким образом, выделенные банкирами сферы деятельности в разной мере поддаются процессу стандартизации. В каждой из трех сфер в большей или меньшей степени присутствует необходимый процесс саморегулирования для формирования базовых принципов ведения банковского дела.

Действительно, большое внимание при обсуждении вопроса стандартизации качества в финансовых кругах отводится саморегулированию банковских процессов. Стратегией развития отечественного банковского сектора до 2008 года предусматривалось развитие саморегулирования в банковской отрасли, т.е. создание отраслевых и профессиональных стандартов, предъявляющих унифицированные минимальные требования к деятельности и продукции банка [5]. Важно отметить, что такие стандарты не были достаточно жесткими в сравнении с требованиями государственных регуляторов и не учитывали многообразие моделей функционирования различных банков в зависимости от сложности, масштаба, региона деятельности и других факторов, влияющих на выбор менеджментом банка конкретных схем организации управления.

В современных условиях и задачах ученые обозначают процесс саморегулирования, как несущий необходимые творческие начала для каждого финансового учреждения. Под саморегулированием, скорее, подразумевают работу по самостоятельному (не принудительному) повышению качества участниками банковской деятельности [6]. Число таких участников включает сами банки, их органы управления и специалистов, регуляторов, включая Национальный Банк Украины, потребителей банковских услуг, инфраструктурные организации.

Вопрос саморегулирования, безусловно, очень актуален. Формирование стандартов качества начинается с обобщения наилучшей банковской практики по корпоративному управлению; организации внутреннего контроля; управлению кредитными, операционными, репутационными рисками; классификации и определению критериев качества банковских услуг с учетом интересов всех заинтересованных сторон, а их внедрение на добровольной основе, адаптация и контроль в конкретном банковском учреждении сопровождаются процессом саморегулирования.

Однако, считаем нужным выделить, что изначально методология стандартизации предполагает обязательное следование нормам, а саморегулирование базируется на дискреционной основе. Современный уровень отечественной банковской культуры и развития предполагает прямое применение категорий. А именно, применение норм стандартов на императивной основе. Вести речь о применении стандартизации на добровольных началах, по нашему мнению, возможно при более высоком уровне банковского сознания, для формирования которого необходимо время и вновь же безапелляционные базовые правила. В современных условиях, саморегулирование, полагалось бы характеризовать как этап более высокого уровня, следующий за стандартизацией. Тогда, можно отметить основную идею стандартизации как, использование разработанных стандартов качества банковской деятельности для дальнейшего саморегулирования. Таким образом, говорить о саморегулировании следовало бы лишь в части объединения наилучших банковских практик и навыков для разработки единых обязательных стандартов, которые должны унифицировать большинство аспектов банковской деятельности.

**Выводы.** Итак, обеспечение высокого качества составляющих банковской деятельности - это цель разработки, внедрения и актуального поддержания стандартов качества. Стандарты качества банковской деятельности – это так называемый свод разработанных и обобщенных для банков правил в области бизнес-процессов, процедур управления и производства банковских продуктов. Задачи этих правил заключаются в первую очередь в создании качественного продукта, обеспечении конкурентоспособности в условиях нормативного регулирования, а так же с «банкоподобными» продуктами небанковских учреждений. Отдельно, считаем нужным, следует выделить глобальную цель создания высокого уровня корпоративного банковского сознания, ответственности и сплоченности коллектива для постоянного движения в сторону улучшения качества банковской деятельности.

Следует выделить три основные сферы банковской деятельности, в части стандартизации: банковские продукты; банковская инфраструктура; кто продает банковские продукты и в каких интересах контролирует банковскую деятельность. Однако, для большей эффективности процесса, и другие не менее важные аспекты банковской деятельности, как например, сервис, нуждаются, на наш взгляд в более детальном рассмотрении и выработке обязательных стандартов банковского обслуживания.

В процессе стандартизации важное место занимает процесс саморегулирования. Это самостоятельная добровольная деятельность, нацеленная на повышение банковского качества без воздействия надзорных органов и играющая важную роль при аккумулировании лучших банковских практических реализаций в целях стандартизации. Глобальная идея развития процесса стандартизации предусматривает сочетание этих категорий в части применения стандартов качества банковской деятельности для перспективного саморегулирования.

**Источники и литература:**

1. Милоков А. И. Стандарты качества банковской деятельности / А. И. Милоков // Деньги и кредит. – 2007. – № 11. – С. 3-7.
2. Ребрин Ю. И. Управление качеством : учеб. пособие / Ю. И. Ребрин. – М. : Изд-во ТРТУ, 2004. – С. 9-15.
3. Сухов М. И. Повышение качества банковской деятельности: резервы совершенствования стандартов регулирования / М. И. Сухов // Деньги и кредит. – 2008. – № 2. – С. 3-7.
4. Пригожин А. И. Советы консультанта: Осторожно: стандарты / А. И. Пригожин // Ведомости. – 2005. – № 235 (1516).
5. К вопросу о стандартизации процессов управления рисками и внутреннего контроля / А. В. Акулов, Д. В. Малыхин, Н. Е. Малюта, Н. Н. Рыжих // Управление в кредитной организации. – 2007. – № 1. – С. 35-44.
6. Марданов Р. Х. О развитии концептуальных подходов к стандартизации качества банковской деятельности / Р. Х. Марданов // Деньги и кредит. – 2008. – № 2. – С. 8-17.