# Приложение №1 «Заявка на технологическую задачу»

к Инструкции по управлению технологическими задачами №254

**ЗАЯВКА**[**1**](#_Заявка_является_единым)**№ BR-7306 от 11.07.2014**

**НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКУЮ ЗАДАЧУ**

**ТРЕБОВАНИЯ ЗАЯВКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название технологической задачи**[**2**](#_Название_технологической_задачи.) | **Закрытие в системах банка карты участника при отключении Клиента от программы Коллекция** | |
| **Заказчик**[**3**](#_Заказчик._ФИО_и) | **Чамров Михаил Валерьевич**  **Вице-президент, заместитель Директора Департамента розничного бизнеса;** | |
| **Ответственный от Заказчика**[**4**](#_Ответственный_от_Заказчика.) | **Кривошей Наталия Владимировна Начальник Отдела сервисных продуктов и программ лояльности/ Департамент розничного бизнеса**  **Захарова Анастасия Игоревна**  **Начальник отдела управления доходностью портфеля Управления пластиковых карт**  **Департамента розничного бизнеса** | |
| **Продуктовая группа, процесс или Проект/Малый проект/Программа**[**5**](#_Продуктовая_группа,_Процесс) | **Предпроект Программа «Коллекция». 2.0** | |
| **Цель реализации**[**6**](#_Ответственный_от_Заказчика.) | * **Обеспечение выполнения обязательств перед участниками программы «Коллекция»** * **Автоматизация с целью снижения издержек на ручную обработку операций** | |
| **Описание требований**[**7**](#_Описание_требований.) | Необходимо реализовать возможность закрытия в системах банка виртуальной платежной карты участника программы Коллекция при отключении клиента от программы.  Процесс закрытия карты клиент может инициировать в следующих каналах:  - через сайт (автоматизированный процесс, изменяемый в рамках данной BR)  - через ДО (новый автоматизированный процесс, разрабатываемый в рамках данной BR)  - через АРМ.  Отключение через Сайт:   1. Клиент заходит на сайт в раздел «Личный кабинет» 2. Переходит в раздел «Отключиться от программы». 3. Заполняет специальную форму заявки на отключение. 4. Данные по клиенту попадают на спец-обзвон ДКО. 5. Сотрудник ДКО в порядке очередности обзванивает клиентов с заявками на закрытие карты и проводит с клиентом беседу по предотвращению отключения. 6. По итогу беседы сотрудник ДКО выставляет в Sibiel соответствующую отметку:   - Отключение клиента от бонусной программы  Или  - Заявка на отключение снята: клиент отказался отключаться от программы   1. Банк передает Сайту реестровый запрос на подтверждение отключения клиента от программы. 2. Сайт проверяет, есть ли у клиента заказы в незавершенном статусе, отправляет в банк реестр с информацией об отключении клиентов только после достижения по текущим заказам клиента терминальной стадии. 3. Сайт по факту успешного отключения клиента от бонусной программы направляет клиенту смс-уведомление об успешном отключении клиента от бонусной программы с благодарностью за сотрудничество. 4. Сайт отправляет в ИС Банка результаты обработки реестра на отключение. 5. После его получения Банк на своей стороне отключает клиента, если Сайт подтвердил отключение, закрывает карту.   Отключение через ДО:   1. Клиент обращается в офис с желанием отключиться от бонусной программы 2. Сотрудник банка из программы (Sibiel) выгружает и распечатывает заявление на отключение от программы 3. Клиент заполняет и подписывает заявление, передает сотруднику офиса. 4. Сотрудник в программе заполняет и сохраняет заявку на отключение клиента от бонусной программы. Заявку клиента на бумажном носителе сдает в архив в соответствии с действующими процедурами Банка по хранению документов. 5. Дальнейшая последовательность действий соответствует пунктам 4-11 описанным в разделе «Отключение через Сайт»   Отключение через АРМ\*:   1. Сотрудник банка при выявлении потребности отключить клиента от бонусной программы Коллекция заходит в АРМ и производит отключение согласно текущему процессу. 2. По факту успешного отключения клиента и закрытия карты в рамках бонусной программы клиенту направляется смс-уведомление об успешном закрытии карты с благодарностью за сотрудничество   \* процесс сохраняется на случай отсутствия возможности отключить клиента через иные каналы, описанные выше.  В целях оперативного исключение повышенной нагрузки на ДКО требуется реализовать в качестве настраиваемого параметра возможность исключения из бизнес-процесса п.4-6 раздела «Отключение через сайт». Такая возможность требуется как для канала «Отключение через сайт», так и для канала «Отключение через ДО». В этом случае заявки на отключение автоматически должны попадать в КХД.  Для закрытия карты требуется предотвратить наличие неиспользованных денежных средств на виртуальной платежной карте.  Причины, по которым может возникать остаток денежных средств на виртуальной карте:  №1 - возврат клиентом вознаграждение партнеру  №2 - сбой при расчетах | |
|  | В случае №1 требуется организовать следующий процесс:  1. Партнер перечисляет денежные средства за возвращенное вознаграждение на виртуальную карту клиента.  2. Банк идентифицирует, что произошел возврат денег на виртуальную карту клиента Коллекции от партнера.  3. Банк списывает со счета виртуальной карты сумму, которую перечислил партнер, и начисляет на бонусный счет клиента вместо списанной суммы эквивалентное количество бонусов. Возврат денежных средств со счета виртуальной карты клиента на счета Банка должен происходить с учетом аллокации.  В случае №2 ситуация разбирается вручную. По результату обработки подобных случаев с клиента должны быть списаны деньги в пользу Банка, а клиенту начислено эквивалентное количество бонусов  Доработка должна распространяться на новые и действующие карты, в т.ч. те карты, по которым остатки денежных средств образовались до внедрения доработки. | |
| **На какие продукты (продуктовые группы) или процессы влияет**[**8**](#_Описание_требований.) | **1304.01 Программа «Коллекция»** | |
| **Риски нереализации**[**9**](#_Риски_нереализации._Основные) | **Обналичивание клиентом начисленных бонусных баллов путем выхода из программы.** | |
| **Частота использования функционала**[**10**](#_Частота_использования_функционала.) | **24 часа, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.** | |
| **Область распространения**[**11**](#_Область_распространения._Виды) | **˅** | **Головной офис** |
| **˅** | **Дополнительные офисы** |
| **˅** | **Филиалы** |
| **˅** | **Операционные офисы** |
| **Альтернативные бизнес-решения**[**12**](#_Альтернативные_бизнес-решения._Опис) | **Нет** | |
| **Требования и ограничения**[**13**](#_Внешние_требования_и) | **1** | **Требования регуляторных органов (ЦБ, законодательство)** |
| **2** | **Требования высшего руководства (Правление, КРПТ)** |
| **4** | **Временные ограничения** |

**Руководитель подразделения-инициатора: Дата: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

Должность, Фамилия И.О.

**Исполнитель:**

Фамилия И.О., тел.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ РУКОВОДСТВА ДБИТ**[**14**](#_Заключение._Дается_заключение)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заключение** |  | **Положительное** |
|  | **Отрицательное** |
| **Передать в проект** |  | |
| **Обоснование** |  | |

**Департамент банковских и информационных технологий: Дата: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

Должность, Фамилия И.О.

**Исполнитель:**

Фамилия И.О., тел.

**РЕШЕНИЕ О КЛАССИФИКАЦИИ**[**15**](#_Решение_о_классификации._1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Значение критериев классификации** |  | Трудозатраты ДБИТ на реализацию технологической задачи в человеко-днях |
|  | Внешний бюджет технологической задачи в миллионах рублей |
|  | Количество ССП, вовлеченных в реализацию технологической задачи (без учета ДБИТ) |
|  | Количество внешних подрядчиков, задействованных в реализации технологической задачи |
|  | Результат реализации доработки  имеет самодостаточную конечную бизнес- либо операционную ценность и не зависит от реализации других технологических задач |
|  | Технологическая задача может быть разделена на два или более взаимосвязанных проектов |
| **Тип технологической задачи** |  | **Задача текущей деятельности** |
|  | **Малый проект** |
|  | **Проект** |
|  | **Программа** |

**Департамент банковских и информационных технологий: Дата: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

Должность, Фамилия И.О.

**Исполнитель:**

Фамилия И.О., тел.

**СОГЛАСОВАНИЕ**[**16**](#_Согласование.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подразделение** | **Должность** | **ФИО** | **Результат согласования** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |

**Правила оформления Заявки на технологическую задачу:**

##### **Заявка.** Заявка является единым документом, состоящим из четырех частей: Требования заявки (заполняется Заказчиком), Заключение Руководства ДБИТ (заполняется ДБИТ), Решение о классификации (заполняется ДБИТ), Согласование (заполняется ДБИТ). Все графы Заявки являются обязательными для заполнения, если прямо не оговорено иное.

##### **Название технологической задачи.** Краткое описание Технологической задачи, достаточное для однозначного поиска ее в общем списке.

##### **Заказчик.** ФИО и должность руководителя Заказчика. По каждой Заявке всегда определяется один Заказчик. В случае если Заявка выполняется в интересах нескольких Заинтересованных подразделений, Заказчик обеспечивает их взаимодействие между собой по вопросам Заявки.

##### **Ответственный от Заказчика.** ФИО, должность и контактный телефон работника Заказчика, которому руководством Заказчика делегированы все полномочия, необходимые для обеспечения процессов реализации Технологической задачи.

##### **Продуктовая группа, процесс или Проект/Малый проект/Программа.** Продуктовая группа (в соответствии с каталогом продуктов, размещенном на общедоступном ресурсе L:\КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ), процесс (в соответствии с Приложением №1 к Положению о банковских продуктах и процессах №160) или Проект/Малый проект/Программа (в соответствии с Реестром проектов и программ), в рамках которых планируются изменения.

##### **Цели реализации.** Указывается цель реализации Технологической задачи с точки зрения интересов бизнеса Банка, избегая описания технических и финансовых преимуществ; отражается, каким образом предлагаемые изменения облегчат принятие решений и повысят эффективность деятельности Банка.

##### **Описание требований.** Подробное и однозначное описание сути изменений, требующих автоматизации.

##### **На какие продукты (продуктовые группы) или процессы влияет.** Список продуктов (продуктовых групп) (в соответствии с каталогом продуктов, размещенном на общедоступном ресурсе L:\КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ) или процессов (в соответствии с Приложением №1 к Положению о банковских продуктах и процессах №160). Также должно быть явно указано, что Заявка согласована с Владельцами перечисленных продуктов или процессов. Проектный офис осуществляет контроль факта заполнения поля и имеет право потребовать доработки Заявки при отсутствии соответствующей информации.

##### **Риски нереализации.** Основные риски, которые возникнут в случае нереализации Заявки.

##### **Частота использования функционала.** Объем и периодичность выполнения автоматизируемых операций или бизнес-процессов. Например: ежедневно, ежемесячно, ежеквартально и т.д.

##### **Область распространения.** Виды объектов сети, в которых должны быть внедрены разработки/доработки, выполненные по Заявке: Головной офис, дополнительные офисы, филиалы, операционные офисы.

##### **Альтернативные бизнес-решения.** Описание альтернативных решений, не требующих автоматизации (например, привлечение дополнительного персонала, использование ручных сверок, привлечение внешних ресурсов). Оценка того, как в результате использования альтернативного решения изменится планируемый доход.

##### **Требования и ограничения.** Оценка требований и ограничений, оказывающих влияние на срочность реализации Технологической задачи по шкале от 1 до 4 в соответствии с Табл. 1.

Табл. 1. Оценка требований и ограничений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Значения** | | | |
| **4** | **3** | **2** | **1** |
| **Нарушение законодательства (в том числе требований контрольно-надзорных органов)** | Критичное требование, не исполнять нельзя, последствия за нарушение – убытки[[1]](#footnote-1) в сумме свыше 10 млн. рублей и/или иные виды ответственности для Банка/должностных лиц (в том числе: отзыв лицензии, дисквалификация должностных лиц) | Последствия невыполнения средней критичности, размер убытков в результате нарушения - до 10 млн. рублей | Последствия невыполнения малокритичные, размер возможных убытков в результате нарушения до 2 млн. рублей | Некритичное требование, которое Банк может принять и не выполнять (без убытков и иных видов ответственности), либо требование в явном виде отсутствует |
| **Требования высшего руководства** | Решение Наблюдательного совета, Правления и/или приказ Президента-Председателя Правления | Решение коллегиальных органов: КРПТ и КУАП | Письменное распоряжение руководителя ССП | Поручение в явном виде отсутствует |
| **Временные ограничения (сроки, в течение которых задача должна быть выполнена согласно требованиям регуляторов/руководства)** | От 1 до 3 месяцев | От 4 до 6 месяцев | От 7 до 12 месяцев | Более 12 месяцев |

##### **Заключение.** Заключение Руководства ДБИТ по Заявке (положительное или отрицательное). В случае положительного заключения на условиях передачи Технологической задачи в Проект дополнительно указывается название соответствующего Проекта. В случае отрицательного заключения в обосновании указываются мотивировка, условия положительного заключения, а также рекомендации и предложения.

##### **Решение о классификации.** Результаты оценки значений критериев классификации и заключение о принадлежности Технологической задачи к одному из 4 типов управления (Задача текущей деятельности, Малый проект, Проект, Программа), сделанное на основании значений критериев согласно правилам, утвержденным КРПТ и опубликованным на корпоративном интранет-портале на странице процесса «Организация и сопровождение управления проектами» ([Интранет-портал «24 часа» > Продукты и процессы > Процессы > Организация и сопровождение управления проектами](http://portal.vtb24.ru/products_process/processes/upravlenie_proektami/Default.aspx)).

##### **Согласование.** Результат согласования заключения Руководства ДБИТ или итогов классификации Технологической задачи с руководителем Заказчика.

1. Под убытками понимаются суммы возможных штрафов (накладываются за каждое выявленное нарушение), возможные выплаты клиентам неустойки/процентов, а также иные убытки. [↑](#footnote-ref-1)