# Приложение №1 «Заявка на технологическую задачу»

к Инструкции по управлению технологическими задачами №254

**ЗАЯВКА**[**1**](#_Заявка_является_единым)**№ 7038**

**НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКУЮ ЗАДАЧУ**

**ТРЕБОВАНИЯ ЗАЯВКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название технологической задачи**[**2**](#_Название_технологической_задачи.) | **Перевод бонусов другому клиенту банка в рамках предпроекта Коллекция 2.0** | |
| **Заказчик**[**3**](#_Заказчик._ФИО_и) | **Чамров Михаил Валерьевич**  **Вице-президент, заместитель Директора Департамента розничного бизнеса;**  **Кузякин Дмитрий Васильевич**  **Вице-президент, Директор Департамента CRM** | |
| **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) | **1304.01 Программа «Коллекция»**  **Предпроект Программа «Коллекция». 2.0** | |
| **Цель реализации**[**6**](#_Ответственный_от_Заказчика.) | * **Удовлетворение потребности клиентов в сервисе по переводу бонусов другим клиентам ВТБ24 (согласно исследований данная потребность входит в ТОП-5 ожиданий клиентов от программы Коллекция) . Повышение уровня утилизации бонусов (сейчас утилизация бонусов составляет 3%, тогда как плановый уровень утилизации заложен 20-40%) Улучшение usability программы коллекции.** | |
| **Описание требований**[**7**](#_Описание_требований.) | Реализация задачи связана с реализацией BR по окраске бонусов.  Необходимо реализовать возможность перевода бонусов другому участнику программы Коллекция.  **Требования к процессу перевода:**   1. В Банк поступает от сайта информация по переводам с валидными номерами телефонов следующего содержания по каждой заявке:  * Номер телефона клиента-отправителя * Номер телефона клиента-получателя * Количество бонусов для перевода  1. Банк производит проверку на предмет:  * возможности разрешить перевод в рамках **Ограничений к процессу перевода** (см. ниже) * наличия у клиента-отправителя достаточного количества доступных к использованию незахолдированных бонусов.  1. Банк передает на сайт информацию по итогам проверки со статусом перевода:  * «перевод одобрен» * «отказ в переводе: отсутствие достаточного количества бонусов» * «отказ в переводе: отсутствия нужного количества бонусов с достаточным сроком действия» * «отказ в переводе: исчерпан максимальный суточный лимит» * «отказ в переводе: исчерпан максимальный месячный лимит»  1. По заявкам со статусом «перевод одобрен» Банк ожидает от сайта информации о подтверждении клиентом-отправителем параметров перевода. После получения подтверждения Банк совершает последовательно следующие действия: 2. холдирует на счете клиента-отправителя сумму бонусов, указанную в форме перевода 3. производит перевод захолдированных бонусов клиенту-получателю 4. оценивает успешность перевода и в зависимости от результата совершает следующие действия: 5. если перевод осуществлен успешно, то направляет на сайт информацию о списании бонусов со счета клиента-отправителя и начислении бонусов на счет клиента-получателя. 6. если перевод не осуществлен, то Банк расхолдирует бонусы на счете клиента и направляет информацию об этом на сайт 7. Сайт отвечает, а Банк принимает ответ от сайта с результатами обработки данных на сайте (списаны / начислены / захолдированы / расхолдированы ли бонусы)   **Ограничения к процессу перевода:**   1. Клиент может перевести бонусы, срок действия которых заканчивается не менее чем через Х мес\*. (в целях снижения вероятности сгорания переведенных бонусов до того, как клиент-получатель сможет ими воспользоваться)   \* При переводе бонусов в системе хранится их срок действия и источник начисления (для корректной аллокации расходов) На сайте срок действия переведенных бонусов отображается согласно общей логики отображения сроков действия бонусов.   1. Клиент может перевести в сутки не более чем Х бонусов (в целях снижения риска мошенничества). Размер Х может быть установлен различным для разных клиентских сегментов. 2. Клиент может перевести в месяц не более чем У бонусов (в целях снижения риска мошенничества) Размер У может быть установлен различным для разных клиентских сегментов. | |
|  | **Требования к процессу работы с претензиями клиентов:**   1. В случае ошибочного перевода средств, клиент обращается в Банк с письменной претензией. 2. Банк производит следующие действия по полученным претензиям:   2.1. Если перевод бонусов совершен по невнимательности клиента-отправителя и на счету клиента-получателя есть достаточная сумма незахолдированных бонусов, то Банк списывает бонусы со счета клиента-получателя и возвращает их на счет клиента-отправителя.  2.2. В случае если клиент-получатель потратил ошибочно зачисленные бонусы, то банк производит расследование в соответствие с существующими в Банке процедурами:   1. Если в ходе расследования выявлено, что были произведены мошеннические действия со стороны клиента-отправителя, то бонусы не возвращаются. 2. Если в ходе расследования подтверждено отсутствие мошеннических действий со стороны клиента-отправителя, то с клиента-получателя списывается в адрес клиента-отправителя имеющаяся сумма незахолдированных бонусов и на оставшуюся сумму выставляется отрицательный остаток. При этом банк собственными силами компенсирует клиенту-отправителю нехватающую сумму бонусов. | |
| **На какие продукты (продуктовые группы) или процессы влияет**[**8**](#_Описание_требований.) | **1304.01 Программа «Коллекция»** | |
| **Риски нереализации**[**9**](#_Риски_нереализации._Основные) | **Невыполнение плана по подключению 2 миллионов клиентов к программе. Потеря конкурентноспособности и привлекательности карточных продуктов Банка. Невыполнение плана по приросту оборотов по карточным продуктам Банка и росту объема эмиссии карт, и соответственно доходности карточного портфеля.** | |
| **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)** |  | |
| **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)