

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**СОГЛАСОВАНО**

Президент АНО «ПОО» «ФЭК»

 В.В. Узунов

от «06» сентября 2023 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор АНО «ПОО» «ФЭК»

 Л.А. Тарасенко

от «06» сентября 2023 г.



**Основная программа профессионального обучения -  
программа профессиональной подготовки по должности служащего  
20002 АГЕНТ БАНКА**

**Симферополь**

**2023 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
2. СТРУКТУРА ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ДОЛЖНОСТИ  
СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ДОЛЖНОСТИ  
СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА
4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ  
СРЕДСТВА

## **1. Пояснительная записка**

### **Общая характеристика основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

**Нормативно-правовые основания** разработки основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- перечень профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 г. № 513;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. № 645н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам»

- Приказ Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов», утвержденные Министром образования и науки РФ 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн;

- Устав АНО «ПОО» «ФЭК».

## **1.1 Содержание основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка содержит Титульный лист, на котором указаны полное наименование Учреждения, гриф утверждения программы, наименование, территориальную принадлежность реализации программы и год ее разработки.

Пояснительная записка основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка включает общие положения, где указаны: нормативно-правовая основа разработки программы, цель и задачи программы, требования к уровню образования при приеме на обучение, планируемые результаты освоения основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка, результаты освоения программы, то есть овладение обучающимися видом профессиональной деятельности по профессии, формируемых компетенций у обучающихся.

Структура основной программы профессионального обучения - основной программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка включает в себя учебный план профессиональной подготовки, в котором определены перечень, трудоемкость и последовательность учебных дисциплин, количество часов, отводимое на освоение основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка, календарный учебный график, тематический план и содержание основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка.

Раздел «Условия реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка» организационно-педагогические условия определяет перечень учебно-методического и информационного обеспечения программы, материально-технические условия реализации программы.

Раздел «Формы аттестации и контрольно – оценочные средства» включает в себя контроль и оценку результатов освоения основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка, контрольно-оценочные материалы для оценки знаний; тестовые задания по оценке знаний для проведения теоретической части квалификационного экзамена, а также практическую часть квалификационного экзамена.

## **1.2 Цель и задачи, планируемые результаты освоения основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения профессионального вида деятельности, приобретение новой квалификации по должности служащего «Агент банка» 3-его уровня квалификации.

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка ориентирована на освоение следующих видов профессиональной деятельности:

- финансовое консультирование с целью обеспечения инвестиционной эффективности и оптимальных условий совершения финансовых сделок клиента с поставщиком финансовых услуг;
- операции на межбанковском кредитном рынке по привлечению и размещению денежных ресурсов для поддержания банком ликвидности получения дохода;
- предоставление банковских услуг физическим лицам на основании договора потребительского кредита;
- предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам;
- предоставление сервиса дистанционного банковского обслуживания юридическим и физическим лицам.

Задачами программы являются:

- усвоение слушателями основ банковской деятельности, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка.

Обучение по основной программе профессионального обучения - программе профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка осуществляется в составе учебной группы.

Форма обучения – очная.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий – 1 академический час (45 минут). Реализация программы предполагает теоретическую и практическую подготовку.

Форма итоговой аттестации – квалификационный экзамен.

Форма документа – свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Выпускник, освоивший основную программу профессионального обучения - программу профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка, должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие профессиональные компетенции, трудовые действия, необходимые знания и умения.

### 1.3 Результаты освоения основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка

Вид деятельности и (обобщенная трудовая функция)	Профессиональные компетенции (трудовые функции)	Практический опыт (трудовые действия)	Необходимые умения	Необходимые знания
Выполнение расчетных операций	<i>Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов</i>	Проверка правильности оформления расчетных (платежных) документов	Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
			Формировать отчетные документы по платежным услугам	Локальные акты и методические документы в области платежных услуг
			Оформлять расчетные (платежные) документы	Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций
		Проверка достаточности средств на счете клиента Осуществление операций по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе	Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности	
			Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в	

			расчетных (платежных) документах	
			Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов	
			Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания по операциям	
<i>Открытие, ведение и закрытие счетов</i>	Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев	Уведомление налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета	Основы психологии общения и ведения консультативной работы с клиентами	
	Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков	Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах	Технологии ведения переговоров	
	Проверка наличия в отношении клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев сведений об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму	Подготовка и предоставление клиентам выписок по его счетам	Основы делового этикета	
	Подготовка к подписанию договора банковского счета	Подготовка к закрытию банковского счета	Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на	

				предоставление разных видов платежных услуг
		Формирование юридического досье клиента для открытия счета	Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
		Регистрация клиента в автоматизированной системе для открытия счета	Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям	
			Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями	
			Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролируемых органов и клиентов	
	<i>Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов</i>	Формирование ежедневных отчетов по платежным сервисам	Подготовка отчетной документации в программно-аппаратном комплексе	Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам
		Подготовка материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов	Обеспечение безопасности хранения вверенных расчетных (платежных) документов	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг
			Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в	Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по



			программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности	платежным услугам
			Подготавливать отчетную документацию	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежей услуг
			Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей документацией	Специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов
				Особенности делопроизводства при осуществлении платежей услуг
				Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий
	<i>Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных</i>	Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных	Вести мониторинг информации по вопросам платежей услуг	Основы психологии общения и ведения консультативной

	<i>расчетных операциях</i>	операциях		работы с клиентами
		Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемых банком	Сравнивать показатели эффективности платежных услуг	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
		Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка	Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросам платежных услуг	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг
		Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг		Деловой этикет
<b>Организация взаимодействия с подразделениями банка по внедрению платежных услуг</b>	<i>Организация процесса развития платежных услуг</i>	Определение цели, задач, субъектов и результатов межфункционального взаимодействия и развития платежных услуг	Работать с источниками данных по платежным услугам	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
		Планирование взаимодействия субъектов отношений для развития платежных услуг	Выбирать модели расчета эффективности платежных услуг	Международная практика в осуществлении платежных услуг
		Оценивание эффективности взаимодействия для развития платежных услуг	Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам платежных услуг, их ресурсному	Методы и приемы анализа эффективности платежных услуг

			окружению	
			Использовать технологии анализа эффективности платежных услуг	Алгоритм анализа эффективности платежных услуг
			Сравнивать показатели эффективности платежных услуг	Проектная методология
<i>Организация процесса внедрения платежных услуг</i>	Подготовка к внедрению платежных услуг	Осуществлять подбор платежных услуг	Технология и методология внедрения банковских услуг	
	Контроль соблюдения сроков внедрения платежных услуг	Оценивать затраты на осуществление внедрения платежных услуг	Проектная методология	
	Подготовка локальных нормативных актов для внедрения платежных услуг	Определять порядок осуществления внедрения платежных услуг	Особенности делопроизводства платежных услуг	
		Планировать и проектировать фазы, этапы, операции жизненного цикла управления проектами и процессами организации платежных услуг	Методы количественно-качественного анализа информации	
			Способы применения технических средств сбора и обработки информации	
			Технологии оказания платежных услуг	
	<i>Управление развитием платежных услуг</i>	Координация проведения рекламных кампаний и промоакций для платежных услуг	Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
Оптимизация		Устанавливать и	Особенности	

		структуры дохода платежных услуг	развивать деловые отношения по вопросам развития платежных услуг	рынка платежных услуг
		Работа с партнерами с целью внедрения, развития и продвижения платежных услуг	Презентовать платежные услуги, перспективные направления их развития	Текущее состояние рынка платежных услуг
			Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры по вопросам развития платежных услуг	Методы планирования и организации проведения рекламных и информационных кампаний по платежным услугам
				Методы работы в кризисных ситуациях
				Основы социологии, психологии, менеджмента и маркетинга
				Основы эффективных межличностных коммуникаций
				Этика делового общения
				Отечественный и зарубежный опыт в области платежных услуг
				Методы сбора, обработки и анализа информации о платежных услугах с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных

				технологий
				Современные информационные технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета

#### **1.4 Количество часов, отводимое на освоение основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

**Всего часов – 120 академических часов**

Из них на освоение МДК – 120 академических часов

В том числе, во взаимодействии с преподавателем 120 академических часов, в т.ч.

- теория – 66 часов
- практические занятия – 48 часов
- итоговая аттестация – 6 часов.

#### **1.5 Требования к уровню образования при приеме для обучения**

К освоению основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка допускаются лица различного возраста, в том числе не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## **2. Структура основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

### **2.1. Учебный план**

Учебный план основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка

Форма обучения: очная

№ п/п	Наименование видов учебной деятельности	Виды учебной нагрузки в часах				Форма аттестации
		Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Виды банковских продуктов и услуг	86	52	34	-	-
2	Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	28	14	14	-	-
3	Квалификационный экзамен	6	-	3	3	Квалификационный экзамен
4	<b>ИТОГО</b>	<b>120</b>	<b>66</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	

## 2.2 Календарный учебный график

Наименование видов учебной деятельности	Учебные недели и нагрузка в часах				Всего
	1	2	3	4	
Виды банковских продуктов и услуг	30	30	26		86
Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			4	24	28
Квалификационный экзамен				6	6

## 2.3 Тематический план и содержание основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка

Наименование видов учебной деятельности	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах
1	2	3

<b>Раздел 1. Виды банковских продуктов и услуг</b>		<b>86</b>
<b>Тема 1.1 Виды банковских операций</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Профессия Агент банка на рынке труда.</li> <li>2. О профессии Агент банка.</li> <li>3. Как стать Агентом банка?</li> </ol>	<b>2</b>
<b>Тема 1.2. Рынок банковских продуктов и услуг</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и характеристика банковских продуктов и услуг.</li> <li>2. Основные виды банковских продуктов и услуг.</li> </ol>	<b>2</b>
<b>Тема 1.3. Идентификация клиентов физических лиц</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие идентификации, нормативные документы, ответственность.</li> <li>2. Виды идентификации.</li> </ol>	<b>12</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Документы, удостоверяющие личность.</li> <li>4. Статус физического лица (резидент/нерезидент)</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Работа с клиентами в режиме клиентской сессии при их обращении в ВСП.</li> <li>6. Порядок проверки документов, подтверждающий доход и трудовую занятость.</li> </ol>	
	<p><b>Практическое занятие № 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификация клиентов.</li> <li>2. Определение документов, удостоверяющих личность, и сроки действия.</li> </ol>	
	<p><b>Практическое занятие № 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Определение гражданства и статуса ФЛ.</li> <li>4. Порядок проверки документов, удостоверяющих личность физического лица.</li> </ol>	
	<p><b>Практическое занятие № 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Визуальный осмотр и проверка элементов защиты паспорта.</li> <li>6. Порядок проверки документов, подтверждающих трудовую занятость и доход.</li> </ol>	

<b>Тема 1.4. Кассовые операции и выполнение работ кассиром</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок ведения кассовых операций в банках.</li> <li>2. Основные требования, предъявляемые к оформлению кассовых документов.</li> </ol>	<b>14</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Общие положения по организации кассовой работы и обеспечению сохранности банковских ценностей.</li> <li>4. Кассовое обслуживание физических лиц.</li> <li>5. Кассовое обслуживание юридических лиц.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Организация работы с денежной наличностью при использовании банкоматов.</li> <li>7. Операции по доставке и инкассации денег.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Хранение денег и других ценностей.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Ревизия ценностей и проверка организации кассовой работы.</li> <li>10. Договор о материальной ответственности.</li> </ol>	
	<p><b>Практическое занятие № 4</b></p>	

	1. Кассовое обслуживание физических лиц. <b>Практическое занятие № 5</b>	
	2. Кассовое обслуживание юридических лиц.	
<b>Тема 1.5. Депозитные операции</b>	1. Общие понятия о депозите и депозитном договоре. 2. Классификация депозитных договоров.	<b>8</b>
	3. Депозитные сберегательные сертификаты и банковские векселя. 4. Депозитная политика банка.	
	<b>Практическое занятие № 6</b>	
	1. Процентные ставки (простая и сложная), порядок их расчета.	
	<b>Практическое занятие № 7</b>	
	2. Порядок расчета суммы, которую необходимо накопить.	
<b>Тема 1.6. Операции по вкладам населения</b>	1. Общие условия по вкладам, страхование вкладов. 2. Виды вкладов. Основные условия по вкладам. Порядок исчисления расчетов по вкладам.	<b>22</b>
	3. Порядок распоряжения вкладами. 4. Договор по банковскому вкладу.	
	5. Права и обязанности сторон. 6. Порядок оформления договора банковского вклада.	
	7. Доверенности по вкладам. 8. Распоряжение вкладчика на случай смерти (завещания).	
	9. Универсальный договор банковского обслуживания (УДБО). 10. Классификация пластиковых карточек. 11. Карточки для банковских автоматов (дебетовые).	
	12. Порядок работы с кредитной картой. 13. Расчеты пластиковыми карточками.	
	<b>Практическое занятие № 8</b>	
	1. Документы, которые предоставляют клиенты при открытии вклада, на имя которого Банком открывается вклад/счет.	
	<b>Практическое занятие № 9</b>	
	2. Оформление договора банковского вклада.	
	<b>Практическое занятие № 10</b>	
3. Оформление доверенности по вкладам. 4. Оформление Распоряжения вкладчика на случай смерти. 5. Деловая игра (распоряжение вкладами, открытие вклада несовершеннолетними, доверенности)		
<b>Практическое занятие № 11</b>		
6. Расчеты пластиковыми карточками. 7. Мозговой штурм: выгоды и преимущества по ДК и КК.		
<b>Практическое занятие № 12</b>		



	8. Порядок расчета льготного периода по КК, суммы оплаты.	
<b>Тема 1.7 Безналичные расчеты</b>	1. Содержание и порядок заполнения расчетных документов.	<b>6</b>
	2. Виды платежных документов, порядок проверки их соответствия условиям и формам расчетов.	
	<b>Практическое занятие № 13</b> 1. Оформление расчетных документов.	
<b>Тема 1.8 Кредитные услуги и продукты</b>	1. Кредитные операции банка: их сущность, значение, классификация.	<b>14</b>
	2. Функции и принципы банковского кредита.	
	3. Организация кредитного процесса физических лиц: виды кредитов, порядок предоставления кредита, кредитоспособность клиента.	
	4. Кредитный договор.	
	5. Сопровождение кредита. Формы обеспечения возвратности кредита.	
	<b>Практическое занятие № 14</b> 1. Учет требования, которым должен соответствовать каждый участник для получения потребительского кредита. 2. Работа с формами документов, подтверждающими финансовое состояние и трудовую занятость. 3. Визуальная оценка пакета документов и клиента.	
	<b>Практическое занятие № 15</b> 4. Определение минимальной суммы обеспечения по планируемому к выдаче кредиту. 5. Расчет трудового стажа. 6. Расчет среднемесячного дохода.	
<b>Практическое занятие № 16</b> 7. Расчет среднемесячного платежа и суммы переплаты. 8. Подбор и оформление потребительских кредитов (заполнение анкет).		
<b>Тема 1.9. Продукты УКО и технология продаж</b>	1. УДБО.	<b>6</b>
	2. Мобильный банк	
	3. Автоплатеж сотовой связи. 4. Автоплатеж ЖКХ.	
	<b>Практическое занятие № 17</b> 1. Технология продаж.	
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг.</b>		<b>28</b>
<b>Тема 2.1 Коммуникации в деловой сфере</b>	1. Общение как взаимодействие. 2. Деловое общение. Понятие делового общения.	<b>6</b>
	<b>Практическое занятие № 18</b> 1. Тестирование по изучению личностной предрасположенности к конфликтному	

	<p>поведению.</p> <p>2. Выявление ведущей системы представления информации: визуальная, аудиальная, кинестическая.</p>	
	<p><b>Практическое занятие № 19</b></p> <p>3. Барьеры в общении.</p>	
<p><b>Тема 2.2</b> <b>Основные методы</b> <b>продажи</b> <b>банковских</b> <b>продуктов и услуг</b></p>	<p>1. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг.</p>	<p><b>12</b></p>
	<p>2. Методы продажи банковских продуктов и услуг.</p> <p>3. Пакетный метод продаж.</p>	
	<p>4. Перекрестные продажи и кросс - продажи.</p> <p>5. Прямая почтовая рассылка.</p>	
	<p><b>Практическое занятие № 20</b></p> <p>1. Шаги продаж банковских продуктов и услуг.</p>	
	<p><b>Практическое занятие № 21</b></p> <p>2. Формирование пакетной продажи банковских продуктов.</p>	
	<p><b>Практическое занятие № 22</b></p> <p>3. Матрица кросс - продаж.</p>	
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Послепродажное</b> <b>обслуживание</b> <b>клиента</b></p>	<p>1. Организация управления продажами в банке.</p> <p>2. Работа с отказами клиентов.</p> <p>3. Послепродажное сопротивление клиента.</p>	<p><b>6</b></p>
	<p><b>Практическое занятие № 23</b></p> <p>1. Приемы снятия возражений клиентов.</p>	
<p><b>Тема 2.4</b> <b>Стимулирование</b> <b>продаж</b> <b>банковских</b> <b>продуктов и услуг</b></p>	<p>1. Стимулирование продаж как комплекс мероприятий по продвижению продаж банковских продуктов.</p>	<p><b>4</b></p>
	<p><b>Практическое занятие № 24</b></p> <p>1. Стимулирование продаж банковских продуктов.</p>	
<p><b>Итоговая аттестация</b></p>		<p><b>6</b></p>
<p><b>Всего</b></p>		<p><b>120</b></p>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

Для реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка должны быть предусмотрены учебные помещения, оснащенные для выполнения работ по должности «Агент банка».

##### **Материально-техническое обеспечение**

- 15 парт
- 30 стульев
- 1 стол преподавателя
- 1 стул преподавателя
- 1 проектор
- мультимедийная доска
- ноутбук
- 30 калькуляторов
- 30 комплектов учебно-методической документации
- 

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка**

Для реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Основные источники**

1. Гражданский Кодекс РФ, ч. II, глава 45 «Банковский счет», глава 46 «Безналичные расчеты»; ч. I, ст. 395 «Ответственность за неисполнение денежного обязательства»;

2. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020),
3. Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.
4. Боровкова В.А. Банковское дело. В 2-х частях. Ч.1: учебник и практикум для среднего профессионального образования/В.А.Боровкова [и др.]; под редакцией В.А.Боровковой .-6-е изд., перераб. и доп.-Москва:Издательство Юрайт, 2022.-375 с.
5. Боровкова В.А. Банковское дело. В 2-х частях. Ч.2: учебник и практикум для среднего профессионального образования/В.А.Боровкова [и др.]; под редакцией В.А.Боровковой .-6-е изд., перераб. и доп.-Москва:Издательство Юрайт, 2022.-189 с.
6. Галанов В.А. Основы банковского дела учебник/ В.А.Галанов.-2-е изд.-М.:ФОРУМ, 2019,-286 с.- (Профессиональное образование)
7. Каджаева М.Р. Ведение расчетных операций :учебн. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.Р.Каджаева.-4-е изд. перераб.-М.:Издательский центр «Академия», 2020.-272 с.
8. Каджаева М.Р. Осуществление кредитных операций :учебн. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.Р.Каджаева, Л.В.Алманова,-3-е изд. перераб и доп.-М.:Издательский центр «Академия», 2020.-272 с.
9. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник/О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева (и др); под редакц. О.И.Лаврушина.-12-е изд.-М.:Кнорус, 2018-386 с
10. Лаврушин О.И. Банковские операции: Учебник/О.И. Лаврушин; под редакц. доктора экономических наук-профессора О.И.Лаврушина. изд.-М.:Кнорус, 2021-384 с
12. Наточеева Н.Н. Банковское дело: Учебник для бакалавров/Под ред. д.э.н., проф. Н.Н. Наточеевой.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019.-270 с.
13. Пеганова О.М. Банковское дело: учебник для среднего профессионального образования/О.М.Пеганова.-Москва:Издательство Юрайт, 2022-495 с.

14. Стародубцева Е.Б. Банковские операции: учебник/Е.Б. Стародубцева, О.М.Маркова, А.В.Печникова.-2-е изд., перераб. И доп.-М:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М,2018-336 с. .-(Профессиональное образование)

15. Шеремет, А.Д., Сайфулин, Р.С., Негашев, Е.В. Теория финансового анализа. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 208 с.

16.Шохин, Е.И. Финансовый менеджмент: Учебник. – М.: КноРус, 2018. – 480 с.

### **3.2.2 Дополнительные источники:**

1.Белотелова Н.П. Деньги. Кредит. Банки [Электронный ресурс]: учебник/Белотелова Н.П., Белотелова Ж.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 380 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85216.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2.Челноков В.А. Деньги. Кредит. Банки [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности (080105) «Финансы и кредит»/ Челноков В.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 480 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81765.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Интернет-ресурсы:**

Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронный ресурс Министерства финансов РФ.-Режим доступа: [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru)

Межбанковская расчетная система: [www.ibclearing.ru](http://www.ibclearing.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» : [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Справочно-правовая система «Гарант»: [www.garant.park](http://www.garant.park).

### **Методические материалы**

1.Положение Банка России от 24.09.2020 N 732-П (ред. от 25.03.2021) "О платежной системе Банка России" (Зарегистрировано в Минюсте России 10.11.2020 N 60810);

2. Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2021 N 64765).

3. Перекрестова Л.В. "Финансы, денежное обращение и кредит. практикум ; учебное пособие для студ. учреждений СПО/ Перекрестова Л.В.,Н.М.Романенко,Е.С.Старостина-6-е изд.,перераб и доп.Издательский центр «Академия»,2021.-208 с.

4.Шуляк, П.Н. Управление финансами/ Учебное пособие – М.: Изд. Дом «Дашков и К», 2019.-752с.

#### **4. Формы аттестации и контрольно – оценочные средства**

Формы и процедуры текущего контроля освоения основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должности служащего 20002 Агент банка определяются в соответствии с разработанным программно-методическим обеспечением. Текущий контроль может осуществляться в форме контрольных работ, фронтального опроса во время практических занятий и др.

Профессиональное обучение завершается **итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена**. Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков и установления квалификационных разрядов. Квалификационный экзамен предусматривает практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

## **4.1 Оценочные материалы**

### **Темы контрольных работ**

1. Банковская операция, принципы классификаций банковских операций.
2. Банковская услуга. Особенности банковских услуг.
3. Банковский сервис. Критерии качества банковской услуги.
4. Основные этапы жизненного цикла банковского продукта. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Способы продвижения банковских продуктов.
5. Цена. Особенности ценообразования в банке.
6. Продуктовая линейка банка. Особенности набора банковских продуктов для частных лиц, для малого бизнеса, для крупного бизнеса.
7. Бренд, Миссия, «Ценности» банка.
8. Конкурентное преимущество. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию.
9. Деловая репутация, к«корпоративная этика.
10. Продажа. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
11. Клиентоориентированный подход в продажах. Условия успешной продажи банковского продукта.
12. Банковская реклама. Виды рекламы. Роль рекламы в продвижении банковских продуктов.
13. Психологические портреты клиентов и основные подходы в работе с каждым типом клиентов.
14. Понятие программы лояльности. Цели и виды.
15. Ребрендинг и рестайлинг, Причины и последствия.

## Теоретическая часть квалификационного экзамена, проводимая в форме тестирования

Знания и умения	Вопросы	Критерии оценивания
<p><b>Выполнение расчетных операций</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</li> <li>- Бухгалтерский учет в банках</li> <li>- Локальные акты и методические документы в области платежных услуг</li> <li>- Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций</li> <li>- Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами</li> <li>- Технологии ведения переговоров</li> <li>- Основы делового этикета</li> <li>- Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг</li> <li>- Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам</li> <li>- Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам</li> <li>- Специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</li> <li>- Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг</li> <li>- Методы сбора, обработки и анализа информации по</li> </ul>	<p>Вопросы теоретической части квалификационного экзамена:</p> <p><b>1. Основным источником дохода коммерческого банка является</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предоставление недвижимости в аренду.</li> <li>2. Платежи населения.</li> <li>3. Налоговые отчисления.</li> <li>4. Плата за предоставленные кредиты.</li> </ol> <p><b>2. Корреспондентский счет, открытый в данном банке на имя его банка-корреспондента, называется:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Счет «ЛОРО».</li> <li>2. Счет «НОСТРО».</li> <li>3. Счет межфилиальных расчетов.</li> </ol> <p><b>3. К полномочиям Центрального банка относится</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привлечение сбережений на срочные вклады.</li> <li>2. Лицензирование деятельности финансовых организаций.</li> <li>3. Предоставление потребительских кредитов.</li> <li>4. Предоставление ипотечных кредитов.</li> <li>5.</li> </ol> <p><b>4. Центральный банк, в отличие от коммерческих банков</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществляет финансовые операции.</li> <li>2. Производит эмиссию денег.</li> <li>3. Участвует на торгах на валютной бирже.</li> <li>4. Работает с вкладами</li> </ol>	<p>При наличии 20 вопросов в тесте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Отлично» - 18-20 правильных ответов;</li> <li>- «Хорошо» - 15-17 правильных ответов;</li> <li>- «Удовлетворительно» - 12-14 правильных ответов;</li> <li>- «Неудовлетворительно» – 0-11 правильных ответов.</li> </ul>



платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий  
- Деловой этикет

**Уметь:**

- Оформлять расчетные (платежные) документы
- Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности
- Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах
- Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов
- Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям
- Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг
- Формировать отчетные документы по платежным услугам
- Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг
- Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям
- Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями
- Использовать специализированное программное обеспечение

граждан.

**5. Появление, какой технологии позволило развиваться сфере безналичных платежей?**

1. Электричество.
2. Телевидение.
3. Интернет.
4. Реактивный двигатель.

**6. Банкоматы могут устанавливаться:**

1. Только на территории банка.
2. Только за пределами банка.
3. Как на территории банка, так и за ее пределами.
4. Все варианты правильные.

**7. С какого возраста может быть оформлена основная банковская карта?**

1. С 6 лет.
2. С 14 лет.
3. С 16 лет.
4. С 18 лет.

**8. Наиболее надежным активом из трех представленных является:**

1. Недвижимость.
2. Акции компании.
3. Банковский депозит.

**9. Что такое кюпп-эффект?**

1. Скрытое изображение, наносимое на банкноту способом глубокой печати в виде параллельных отрезков, близко расположенных друг к другу, в результате чего рисунок проявляется при изменении угла освещения.
2. Мелкие рисунки, текстовая информация, видимые при увеличении.

<p>и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности</li> <li>- Подготавливать отчетную документацию</li> <li>- Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией</li> <li>- Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</li> <li>- Сравнить показатели эффективности платежных услуг</li> <li>- Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг</li> </ul> <p><b>Организация взаимодействия с подразделениями банка по внедрению платежных услуг</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</li> <li>- Международная практика в осуществлении платежных услуг</li> </ul>	<p>3. Изображение цветных полос, возникающее на однотонном поле при изменении угла освещения.</p> <p>4. Бесцветное рельефное изображение, нанесенное на окрашенный или незапечатанный участок банкноты.</p> <p><b>10. В России банковское дело с начала 80-х гг. XIX в. и развивалось преимущественно на базе ... банков</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Государственных.</li> <li>2. Частных.</li> <li>3. Акционерных.</li> <li>4. Иностранных.</li> </ol> <p><b>11. Современная банковская система является...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Одноуровневой.</li> <li>2. Двухуровневой.</li> <li>3. Трехуровневой.</li> <li>4. Многоуровневой.</li> </ol> <p><b>12. Элементом банковской системы не является:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Центральный эмиссионный банк.</li> <li>2. Небанковская кредитная организация, имеющая лицензию на право совершения банковских операций.</li> <li>3. Коммерческий банк.</li> <li>4. Казначейство.</li> </ol> <p><b>13. В соответствии с российским законодательством банк - это ... организация, которая выполняет депозитные, расчетные и ссудные операции</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бюджетная.</li> <li>2. Финансовая.</li> <li>3. Посредническая.</li> <li>4. Кредитная.</li> </ol>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Методы и приемы анализа эффективности платежных услуг</li> <li>- Алгоритм анализа эффективности платежных услуг</li> <li>- Проектная методология</li> <li>- Технология и методология внедрения банковских услуг</li> <li>- Особенности делопроизводства платежных услуг</li> <li>- Методы количественно-качественного анализа информации</li> <li>- Способы применения технических средств сбора и обработки информации</li> <li>- Технологии оказания платежных услуг</li> <li>- Особенности рынка платежных услуг</li> <li>- Текущее состояние рынка платежных услуг</li> <li>- Методы планирования и организации проведения рекламных и информационных кампаний по платежным услугам</li> <li>- Методы работы в кризисных ситуациях</li> <li>- Основы социологии, психологии, менеджмента и маркетинга</li> <li>- Основы эффективных межличностных коммуникаций</li> <li>- Этика делового общения</li> <li>- Отечественный и зарубежный опыт в области платежных услуг</li> <li>- Методы сбора, обработки и анализа информации о платежных услугах с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий</li> <li>- Современные информационные</li> </ul>	<p><b>14. Юридический статус банка определяется:</b> 1. Банковским законодательством. 2. Центральным банком. 3. Президентом страны. 4. Парламентом государства.</p> <p><b>15. В соответствии с российским банковским законодательством к банковским сделкам относится:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лизинговые операции.</li> <li>2. Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады.</li> <li>3. Сделки по приобретению необходимого специального оборудования, автомобилей, оргтехники.</li> <li>4. Осуществление почтовых переводов.</li> </ol> <p><b>16. Что из нижеперечисленного относится к банковским сделкам?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выдача банковских гарантий.</li> <li>2. Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.</li> <li>3. Доверительное управление имуществом.</li> <li>4. Инкассация денежных средств, векселей.</li> </ol> <p><b>17. Что из нижеперечисленного является банковской операцией?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доверительное управление имуществом.</li> <li>2. Осуществление операций с драгоценными металлами.</li> <li>3. Оказание консультационных услуг.</li> <li>4. Размещение</li> </ol>	
--	---	--

технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета

**Уметь:**

- Работать с источниками данных по платежным услугам
- Выбирать модели расчета эффективности платежных услуг
- Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам платежных услуг, их ресурсному окружению
- Использовать технологии анализа эффективности платежных услуг
- Сравнить показатели эффективности платежных услуг
- Осуществлять подбор платежных услуг
- Оценивать затраты на осуществление внедрения платежных услуг
- Определять порядок осуществления внедрения платежных услуг
- Планировать и проектировать фазы, этапы, операции жизненного цикла управления проектами и процессами организации платежных услуг
- Работать в системе управления проектами по платежным услугам, обеспечивать бесперебойную работу организационных, методических и информационных компонентов этой системы
- Извлекать данные о

привлеченных средств от своего имени и за свой счет.

**18. В соответствии с законодательством РФ к банковским операциям относится:**

1. Оказание информационных услуг.
2. Предоставление в аренду физическим и юридическим лицам сейфов для хранения ценностей.
3. Осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц.
4. Аренда помещений для осуществления торговой деятельности.

**19. Банкнота – это**

1. Переводной вексель коммерческого банка.
2. Ценная бумага юридического лица организаций.
3. Билет центрального банка.
4. Ценная бумага, эмитированная Правительством.

**20. Клиентами Центрального банка, как правило, являются:**

1. Непосредственно предприятия и организации различных секторов экономики.
2. Физические лица.
3. Только кредитные организации.
4. Все юридические лица.

**21. Коммуникация банка с клиентами может осуществляться:**

1. Непосредственно при оказании услуг сотрудниками банка.
2. Через связи банка с общественностью.

<p>состоянии процессов и результатов деятельности организации по платежным услугам из информационных систем</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготавливать регламентные документы по внедрению платежных услуг</li> <li>- Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</li> <li>- Устанавливать и развивать деловые отношения по вопросам развития платежных услуг</li> <li>- Презентовать платежные услуги, перспективные направления их развития</li> <li>- Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры по вопросам развития платежных услуг</li> </ul>	<p>3. С использованием средств рекламы.</p> <p><b>22. Что является платой за пользование деньгами, который вкладчик одалживает банку?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инфляция.</li> <li>2. Комиссия.</li> <li>3. Проценты.</li> <li>4. Страховка.</li> </ol> <p><b>23. Расчетный документ, содержащий требование получателя средств к плательщику об уплате определенной денежной суммы через банк, согласно договора, называется:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Платежным поручением.</li> <li>2. Платежным требованием.</li> <li>3. Инкассовым поручением.</li> </ol> <p><b>24. Форма № 0401071 – это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Платежное поручение.</li> <li>2. Платежное требование.</li> <li>3. Инкассовое поручение.</li> </ol> <p><b>25. Банки осуществляют перевод на основании распоряжений клиентов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Только по банковским счетам.</li> <li>2. Только без открытия банковского счета.</li> <li>3. По банковским счетам и без открытия банковского счета.</li> </ol> <p><b>26. Форма безналичных расчетов, обеспечивающая гарантию платежа</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Платежное поручение.</li> <li>2. Аккредитив.</li> <li>3. Чек.</li> <li>4. Расчеты по инкассо.</li> <li>5. Платежное требование</li> </ol> <p><b>27. ... предполагает беспорное списание</b></p>	
---	---	--

	<p><b>средств со счета плательщика</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Инкассовое поручение.</li><li>2. Платежное требование.</li><li>3. Чек.</li><li>4. Аккредитив.</li></ol> <p><b>28. Укажите синоним к слову «депозит»</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Деньги.</li><li>2. Кредит.</li><li>3. Вклад.</li><li>4. Долг.</li></ol> <p><b>29. Чтобы снизить валютный риск, рекомендуется хранить деньги в той валюте, в которой предстоят расходы.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Верно.</li><li>2. Неверно.</li></ol> <p><b>30. Как инфляция влияет на накопления?</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Приумножает накопления.</li><li>2. Никак не влияет.</li><li>3. Обесценивает накопления.</li><li>4. Может как приумножать, так и обесценивать накопления.</li></ol> <p><b>31. Чем более гибкие условия по депозиту, тем</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Выше % ставка.</li><li>2. Ниже % ставка.</li><li>3. Более надежный банк.</li><li>4. Менее надежный банк.</li></ol> <p><b>32. Реальная ставка по годовому депозиту составила минус 1,5%. При этом банк выплачивал вкладчику % по ставке 10% годовых. Чему была равна инфляция в этот период.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. -1,5%</li><li>2. 8,5%</li></ol>	
--	--	--

	<p>3. 10%</p> <p>4. 11,5%</p> <p><b>33. Кредитной организации запрещено заниматься:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Расчетно-кассовым обслуживанием клиентов.</li><li>2. Аккумуляцией свободных денежных средств юридических лиц.</li><li>3. Страховой деятельностью.</li><li>4. Консультированием по вопросам банковской деятельности.</li></ol> <p><b>34. Уставный капитал и имущество Центрального банка РФ являются ... собственностью</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Федеральной.</li><li>2. Акционерной.</li><li>3. Частной.</li><li>4. Совместной.</li></ol> <p><b>35. Капитал Банка России сформирован за счет:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Средств государства.</li><li>2. Пожертвований частных лиц.</li><li>3. Фондов коммерческих банков.</li><li>4. Средств предприятий и организаций.</li></ol> <p><b>36. Целью деятельности Центрального банка РФ не является:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Выдача кредитов кредитным организациям.</li><li>2. Поддержание устойчивости российского рубля.</li><li>3. Кредитование физических лиц.</li><li>4. Кредитование правительства.</li></ol> <p><b>37. ... функция центрального банка</b></p>	
--	---	--

	<p><b>заключается в том, что он монопольно осуществляет выпуск банкнот и регулирует денежное обращение в стране</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационная.</li> <li>2. Надзорная.</li> <li>3. Посредническая.</li> <li>4. Эмиссионная.</li> </ol> <p><b>38. Эмитентами бумажных денег выступают:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммерческие банки.</li> <li>2. Эмиссионный банк.</li> <li>3. Казначейство и предприятия.</li> <li>4. Предприятия.</li> </ol> <p><b>39. По форме собственности банки подразделяются на:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Универсальные и специализированные.</li> <li>2. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.</li> <li>3. Государственные, акционерные, кооперативные, частные и смешанные.</li> <li>4. Малые, средние, крупные, банковские консорциумы и межбанковские объединения.</li> </ol>	
--	--	--

**Практическая часть квалификационного экзамена, проводимая в форме решения кейсовых заданий**

Знания и умения	Задания	Критерии оценивания
<p><b>Выполнение расчетных операций</b></p> <p><b>Знать:</b> - Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</p>	<p><b>Практическая часть квалификационного экзамена:</b></p> <p>19.07.2022 года клиент (физическое лицо) Петров Михаил Иванович открывает вклад «Приятный» в сумме 200 000 рублей сроком на 2 месяца. Процентная ставка по вкладу составляет 10 % годовых.</p>	<p>Вес критериев: 1, 2 – 5 баллов каждый; 3,4,5,6,7,8,9,10,11 – 10 баллов каждый.</p> <p>Оценка: «Отлично» - 90-10 баллов; «Хорошо» 70-89 баллов;</p>



<p>- Бухгалтерский учет в банках</p> <p>- Локальные акты и методические документы в области платежных услуг</p> <p>- Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций</p> <p>- Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами</p> <p>- Технологии ведения переговоров</p> <p>- Основы делового этикета</p> <p>- Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг</p> <p>- Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам</p> <p>- Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам</p> <p>- Специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p>- Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг</p> <p>- Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с</p>	<p>Банковский работник принимает средства во вклад.</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите процедуру проверки банкнот на подлинность и платежеспособность</li> <li>2. Рассчитайте сумму процентов по вкладу.</li> <li>3. Определите дату окончания срока вклада и дату возврата вклада.</li> <li>4. Подберите наиболее оптимальный для клиента вариант дистанционного банковского обслуживания.</li> <li>5. Подберите клиенту оптимальный кросс-продукт.</li> </ol> <p>Аргументируйте целесообразность выбора. После открытия вклада Петров Михаил Иванович сообщает сотруднику бака, что он имеет статус индивидуального предпринимателя и также желает открыть в банке расчетный счет для проведения расчётов с контрагентами в рамках ведения предпринимательской деятельности.</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проконсультируйте клиента о перечне документов, которые необходимо предоставить в банка для открытия расчётного счета индивидуальному предпринимателю. Проинформируйте клиента о порядке расчётно-кассового обслуживания индивидуальных предпринимателей.</li> </ol>	<p>«Удовлетворительно» - Законо50-69 баллов; «Неудовлетворительно» - 1-49 баллов.</p> <p>Критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникации с клиентом осуществляются на должном уровне.</li> <li>2. Используется общепринятая терминология по банковскому делу</li> <li>3. Произведена оценка платёжеспособности купюр. Перечислены основные признаки платежеспособности.</li> <li>4. Произведен верный расчет суммы процентов по вкладу.</li> <li>5. Определена дата окончания срока вклада.</li> <li>6. Клиент проинформирован об участии банка в системе страхования вкладов.</li> <li>7. Осуществлена кросспродажа.</li> <li>8. Подобран наиболее оптимальный для клиента вариант дистанционного банковского обслуживания.</li> <li>9. Клиент проинформирован о порядке открытия расчётного чета индивидуальному предпринимателю.</li> <li>10. Клиенту предоставлен перечень документов, необходимых для открытия счета.</li> <li>11. Клиент проинформирован о порядке расчётно-кассового обслуживания индивидуальных</li> </ol>
---	--	---

<p>применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Деловой этикет</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Оформлять расчетные (платежные) документы</li><li>- Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности</li><li>- Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах</li><li>- Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов</li><li>- Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям</li><li>- Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг</li><li>- Формировать отчетные документы по платежным услугам</li><li>- Устанавливать и развивать деловые отношения с</li></ul>		<p>предпринимателей. Клиенту подобран оптимальный тарифный план на расчетно-кассовое обслуживание.</p>
---	--	--

<p>клиентами по вопросу платежных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям</li><li>- Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями</li><li>- Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов</li><li>- Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности</li><li>- Подготавливать отчетную документацию</li><li>- Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией</li><li>- Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</li><li>- Сравнить показатели</li></ul>		
--	--	--

<p>эффективности платежных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг</li> </ul> <p><b>Организация взаимодействия с подразделениями банка по внедрению платежных услуг</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</li> <li>- Международная практика в осуществлении платежных услуг</li> <li>- Методы и приемы анализа эффективности платежных услуг</li> <li>- Алгоритм анализа эффективности платежных услуг</li> <li>- Проектная методология</li> <li>- Технология и методология внедрения банковских услуг</li> <li>- Особенности делопроизводства платежных услуг</li> <li>- Методы количественно-качественного анализа информации</li> <li>- Способы применения технических средств сбора и обработки</li> </ul>	<p>24.11.2022 года коммерческий банк предоставил физическому обеспеченный кредит в сумме 300 000 рублей сроком на 5 месяцев по ставке 12,25% годовых в виде единовременной ссуды. Гашение кредита и оплата процентов за пользование кредитом производится ежемесячно 10 числа. За нарушение условий кредитного договора начисляется неустойка в размере 20% годовых за каждый день просрочки платежа. Первый платеж задержан на 10 дней. Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определите сумму 1 платежа по кредиту.</li> <li>2. Определите общую сумму переплаты по кредиту.</li> <li>3. Рассчитайте сумму процентов, подлежащих уплате банку.</li> <li>4. Подберите клиенту оптимальный кросс-продукт. Аргументируйте целесообразность выбора.</li> <li>5. Проанализируйте содержание сайта исследуемого банка. Расскажите, какие виды банковской рекламы максимально эффективны для рассматриваемого банка.</li> <li>6. Подберите наиболее оптимальный для клиента вариант дистанционного банковского обслуживания.</li> </ol> <p>Кассиру ООО «Восход» Яковлевой С.А. необходимо сдать наличные денежные средства в кассу банка. Оформить объявление на взнос наличными с учетом данных, представленных в таблице.</p> <table border="1" data-bbox="560 1944 1102 2056"> <tr> <td>Сумма</td> <td>3000-00руб.</td> </tr> <tr> <td>Номер текущего</td> <td>40702810103250001150</td> </tr> </table>	Сумма	3000-00руб.	Номер текущего	40702810103250001150	<p>Вес критериев: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 – 10 баллов каждый; Оценка: «Отлично» - 90-100 баллов; «Хорошо» 70-89 баллов; «Удовлетворительно» 50- 69 баллов; «Неудовлетворительно» - 1-49 баллов.</p> <p>Критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникации с клиентом осуществляются на должном уровне.</li> <li>2. Используется общепринятая терминология по банковскому делу</li> <li>3. Произведен верный расчет суммы процентов по кредиту.</li> <li>4. Рассчитана сумма переплаты по кредиту.</li> <li>5. Клиент проинформирован о том, что явилось основанием для начисления и удержания неустойки.</li> <li>6. Произведен верный расчет суммы неустойки по кредиту.</li> <li>7. Осуществлена кросспродажа.</li> <li>8. Выявлены наиболее эффективные виды банковской рекламы.</li> <li>9. Подобран наиболее</li> </ol>
Сумма	3000-00руб.					
Номер текущего	40702810103250001150					

<p>информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Технологии оказания платежных услуг</li> <li>- Особенности рынка платежных услуг</li> <li>- Текущее состояние рынка платежных услуг</li> <li>- Методы планирования и организации проведения рекламных и информационных кампаний по платежным услугам</li> <li>- Методы работы в кризисных ситуациях</li> <li>- Основы социологии, психологии, менеджмента и маркетинга</li> <li>- Основы эффективных межличностных коммуникаций</li> <li>- Этика делового общения</li> <li>- Отечественный и зарубежный опыт в области платежных услуг</li> <li>- Методы сбора, обработки и анализа информации о платежных услугах с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий</li> <li>- Современные информационные технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета</li> </ul>	счета клиента		<p>оптимальный для клиента вариант дистанционного банковского обслуживания.</p> <p>10. Оформлено объявление на взнос наличными.</p>
	Наименование клиента	ООО «Восход»	
	ИНН клиента	4443021695	
	Номер счета кассы банка	20202810237000000001	
	Кассовый символ	02 Торговая выручка	
	БИК	049514608	
	К/сч	30108100000000000608	
	Наименование банка	ПАО «Учебный»	
	ИНН/КПП банка	7707083893/773601001	

**Уметь:**

- Работать с источниками данных по платежным услугам
- Выбирать модели расчета эффективности платежных услуг
- Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам платежных услуг, их ресурсному окружению
- Использовать технологии анализа эффективности платежных услуг
- Сравнить показатели эффективности платежных услуг
- Осуществлять подбор платежных услуг
- Оценивать затраты на осуществление внедрения платежных услуг
- Определять порядок осуществления внедрения платежных услуг
- Планировать и проектировать фазы, этапы, операции жизненного цикла управления проектами и процессами организации платежных услуг
- Работать в системе управления проектами по

<p>платежным услугам, обеспечивать бесперебойную работу организационных, методических и информационных компонентов этой системы</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Извлекать данные о состоянии процессов и результатов деятельности организации по платежным услугам из информационных систем</li><li>- Подготавливать регламентные документы по внедрению платежных услуг</li><li>- Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</li><li>- Устанавливать и развивать деловые отношения по вопросам развития платежных услуг</li><li>- Презентовать платежные услуги, перспективные направления их развития</li><li>- Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры по вопросам развития платежных услуг</li></ul>		
---	--	--