

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

Направление подготовки:	38.03.01 Экономика
Профиль подготовки:	Экономика, финансы и бизнес
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара
2025

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Вид аттестации и оценочных средств
ПК-2 Способен диагностировать финансовое состояние клиента (организации или физического лица) с целью осуществления подбора поставщиков финансовых услуг.	ПК-2.И-1 Осуществляет диагностику финансового состояния клиента	ПК-2.И-1.3-1 Методы анализа и диагностики финансового состояния клиента	Текущий контроль: устный опрос, решение кейсов, доклад, реферат, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: фонд оценочных средств
		ПК-2.И-1.3-2 Методы сбора информации для анализа и диагностики финансового состояния клиента	
		ПК-2.И-1.У-1 Умеет осуществлять анализ и диагностику финансового состояния	
		ПК-2.И-1.В-1 Владеет навыками оценки финансового состояния клиента	
	ПК-2.И-3 Предлагает финансовые продукты поставщиков финансовых услуг для решения финансовых задач клиента	ПК-2.И-3.3-1 Знает базовые банковские, страховые и инвестиционные продукты и услуги	
		ПК-2.И-3.3-2 Базовые функции современных финансовых продуктов и услуг	
		ПК-2.И-3.3-3 Знает современную финансовую систему и финансовый рынок	
		ПК-2.И-3.У-1 Умеет осуществлять подбор финансовых продуктов и услуг	
		ПК-2.И-3.У-2 Умеет собирать, анализировать информацию о финансовых услугах	
		ПК-2.И-3.В-1 Владеет навыками осуществлять профессиональные консультации, гарантирующие понимание всех преимуществ, возможностей, рисков	
		ПК-2.И-3.В-2 Имеет опыт составления паспорта финансовых продуктов	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Тема 1. Введение в дисциплину «Организация розничного банковского бизнеса»

1. В чем заключается объект и предмет дисциплины «Организация розничного банковского бизнеса»?
2. Какова роль розничного банковского бизнеса в финансовой системе и на финансовом рынке?
3. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регулирующие розничный банковский бизнес в РФ.
4. Что включает в себя понятие «розничный банковский продукт»?
5. Назовите ключевые особенности организации розничного бизнеса по сравнению с корпоративным.
6. Какие технические и информационные средства используются в управлении розничным банковским бизнесом?

Тема 2. Содержание розничного банковского бизнеса и тенденции его развития

1. Какие элементы входят в структуру розничного банковского бизнеса?
2. Назовите и охарактеризуйте каналы продвижения банковских продуктов на розничном рынке.
3. В чем заключаются особенности различных моделей организации розничного бизнеса в банке?
4. Какие современные тенденции оказывают влияние на развитие розничного банковского сектора?
5. Какие факторы учитываются при проектировании новых розничных банковских продуктов?
6. В чем заключается социально-экономическая допустимость внедрения новых продуктов на розничном рынке?
7. Как осуществляется взаимодействие банков с органами власти и бизнесом при реализации маркетинговых стратегий?

Тема 3. Характеристика розничных банковских продуктов и услуг

1. Какие базовые розничные банковские и страховые продукты предлагает коммерческий банк?
2. Перечислите основные функции современных финансовых продуктов для физических лиц.
3. По каким принципам проектируются новые розничные банковские продукты?
4. Какие существуют виды депозитов для физических лиц и как они классифицируются?
5. В чем заключается процентная политика банка в розничном сегменте?
6. Какие методы применяются для повышения привлекательности сберегательных продуктов?

Тема 4. Тенденции развития розничного кредитования

1. Что такое розничное кредитование и какие его формы существуют?
2. Чем отличается целевой кредит от нецелевого? Приведите примеры.
3. Как осуществляется оценка финансового состояния клиента при розничном кредитовании?
4. Какие документы и источники информации необходимы для анализа платежеспособности заемщика?
5. В чем особенности ипотечного жилищного кредитования?
6. Какие проблемы существуют на рынке ипотеки и каковы пути их решения?
7. Какова роль государства в регулировании рынка розничного кредитования?

8. Как организован процесс предоставления и сопровождения потребительского кредита?

Тема 5. Эмиссия и обслуживание банковских карт

- РФ?
1. Какие виды банковских карт существуют и чем они различаются?
 2. Какие законодательные нормы регулируют выпуск и обслуживание банковских карт в РФ?
 3. Каков алгоритм эмиссии банковских карт?
 4. Кто является участниками инфраструктуры рынка банковских карт?
 5. В чем специфика дебетовых карт и их применение в рамках зарплатных проектов?
 6. Какие операции возможны по кредитным картам?
 7. Какие формы кредитования реализуются через карты?
 8. Какие маркетинговые инструменты применяются для продвижения карточных продуктов?

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	5 баллов

2.2. Темы докладов и рефератов

1. Современное понимание розничного банковского бизнеса: сущность и особенности
2. Объект и предмет розничного банкинга: методологический подход
3. Роль розничного банковского бизнеса в финансовом рынке России
4. Нормативно-правовое регулирование розничного банкинга в РФ
5. Основные термины и понятия в розничном банковском бизнесе
6. Организационно-правовая основа работы розничного банка
7. Информационные системы в управлении розничным банкингом
8. Источники данных и аналитики в области розничного банкинга
9. Отличие розничного и корпоративного банковского обслуживания
10. Розничный банкинг в контексте цифровизации экономики
11. Структура розничного банковского бизнеса: основные звенья и их функции
12. Каналы дистрибуции в розничном банкинге: офлайн и онлайн
13. Роль мобильного банкинга в обслуживании физических лиц
14. Модели организации розничного банкинга: централизованная и децентрализованная
15. Перспективные направления розничной банковской деятельности
16. Планирование маркетинговой стратегии в розничном банке
17. Интеграция банков с финансовыми экосистемами
18. Бенчмаркинг в розничном банковском бизнесе: международные примеры
19. Анализ экономической целесообразности внедрения нового продукта
20. Учет социального эффекта при проектировании розничных финансовых услуг
21. Депозитные продукты для физических лиц: сравнительный анализ
22. Сберегательные счета: особенности и целевая аудитория
23. Пакетные предложения в розничном банке: состав, условия, выгоды
24. Бонусные программы и кэшбэк-сервисы: эффективность и восприятие клиентами
25. Создание финансового продукта: от идеи до вывода на рынок
26. Процентная политика в розничном сегменте: как банки управляют ставками
27. Персонализация финансовых продуктов как тренд розничного банкинга
28. Банковское страхование (bancassurance): интеграция и развитие
29. Финансовая инклюзия и розничные продукты для социально уязвимых слоев
30. Электронные кошельки и цифровые платформы: конкуренты или партнеры банков?
31. Структура розничного кредитного портфеля банка: анализ и оценка
32. Потребительский кредит: условия, риски, тенденции
33. Ипотека как драйвер развития розничного банкинга
34. Автокредитование: специфика и конкурентные предложения
35. Онлайн-кредитование: риски и регуляторные вызовы
36. Скоринговые системы в оценке кредитоспособности физлиц
37. Проблемы невозврата розничных кредитов и методы их решения
38. Законодательство в сфере розничного кредитования
39. Сравнительный анализ процентных ставок по кредитам в РФ и ЕС
40. Роль Центрального банка в регулировании розничного кредитования
41. Эволюция банковских карт: от магнитной полосы к токенизации
42. Зарплатный проект как канал привлечения новых клиентов
43. Программы лояльности по банковским картам: принципы и механизмы
44. Биометрические и бесконтактные технологии в обслуживании карт
45. Маркетинг дебетовых и кредитных карт: подходы и инструменты
46. Кредитные карты: риски, лимиты, особенности расчета платежей
47. Ко-брендинговые карты: синергия банка и бизнеса
48. Кибербезопасность при работе с банковскими картами
49. Платежные системы: Visa, Mastercard, МИР — особенности и различия
50. Перспективы развития цифровых карт и безкарточных платежей

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	<ul style="list-style-type: none"> – литературный стиль. 	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

Шкала и критерии оценки реферата (эссе)

Критерии	Показатели	Баллы
1. Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. 	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата (доклада); – соответствие содержания теме и плану; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	30
3. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	20

Критерии	Показатели	Баллы
4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом; – соблюдение требований к объему работы; – культура оформления: выделение абзацев; – использование информационных технологий. 	15
5. Изложение	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль. 	15

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1. В соответствии с нормативами регулирования банковских операций и финансового состояния банков, источником выплат по депозитам физических лиц при банкротстве банка является: (ПК-2.И-3.3-3)

- А) Фонд обязательных резервов в Центральном Банке
- Б) Собственный капитал банка

1.2. Что означает капитализация процентов по вкладу физического лица (ПК-2.И-3.3-1)

- А) Зачисление процентов на специально открытый счет
- Б) Регулярная выплата процентов вкладчику
- В) Причисление процентов к сумме вклада

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)

1.3. Зарплатную карту можно использовать ... (ПК-2.И-3.3-2)

- А) Для снятия наличных в банкомате
- Б) Для расчетов за товары и услуги
- В) Для ее обмена на банковские ценные бумаги

1.4. Эффективная процентная ставка кредитования, которая приводится в договоре потребительского кредитования в соответствии с ФЗ “О потребительском кредите (займе)” – это: (ПК-2.И-3.3-3)

- А) процентная ставка по кредиту, рассчитанная в предположении, что все платежи, необходимые для получения данного кредита, включаются в его погашение;
- Б) наименьшая процентная ставка потребительского кредитования в банке;
- В) наименьшая процентная ставка кредитования физических лиц в банке.

1.5. В соответствии с нормативами регулирования банковских операций и финансового состояния банков, страховым случаем в рамках системы страхования вкладов признается ... (ПК-2.И-3.3-3)

- А) Введение процедуры санации банка
- Б) Отзыв у кредитной организации лицензии на осуществление банковских операций
- В) Введение Банком России в соответствии с законодательством Российской Федерации моратория на удовлетворение требований кредиторов банка

Заполнить пропуски

1.6. (ПК-2.И-1.3-2) Способность заемщика погасить кредит, определяемая на основании прогнозируемых доходов и расходов - _____.

1.7. Карточка заёмщика, в которой приводятся все операции по кредитам _____ (ПК-2.И-1.3-2)

1.8. Кредитные организации начисляют проценты по предоставленным кредитам физическим лицам не реже _____ (ПК-2.И-3.3-1)

1.9. Причисление начисленных процентов к сумме вклада - это _____ процентов.
(ПК-2.И-3.3-1)

1.10. Ипотечный кредит – это кредит на приобретение _____ (ПК-2.И-3.3-2).

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1. (ПК-2.И-1.У-1) Определить уровень кредитоспособности Смирновой Лидии Ивановны, которая обратилась в ПАО Сбербанк 15.01.2022 г. за Кредитом на любые цели в сумме 170 000 руб., период кредитования - 12 месяцев. Определить возможность предоставления банком кредит на данных кредита, которую может предоставить банк. Условия Кредита на любые цели предусматривают использование аннуитентного графика платежей. при определении суммы платежеспособности клиента применяется коэффициент $k = 0,7$.

Сведения о клиенте: Дата рождения 13.06.1980 г., паспортные данные: серия 0109 номер 362468, паспорт выдан УФМС России по Кировскому району гор. Самары 14.04.2000 г. (код подразделения 630-003), проживает по месту регистрации: г. Самара, ул. Солнечная, 103 кв. 85. Замужем, в семье 1 ребенок, образование высшее. Работает бухгалтером в торговой компании ООО «Весна» (стаж работы 13 лет). В собственности у Смирновой Л.И. приватизированная квартира, дача. Дача не застрахована. Кредитная история положительная. Банковский счет в ПАО «Самарский банк» - 40817810300000001359. Среднемесячный доход Смирновой Л.И. – 40350 руб.

Сведения о ежемесячных расходах Смирновой Л.И. приведены в таблице 1.

Таблица 1. Сведения о ежемесячных расходах Смирновой Л.И.

Расходы	Сумма, руб.
Прожиточный минимум ребенка	12966
Прожиточный минимум взрослого	11538

Таблица 2. Методика оценки кредитоспособности физических лиц

Наименование критерия	Оценка	Значение
1. Возраст	1	От 20 до 29 лет
	2	От 30 до 44 лет
	3	От 45 до 55 лет
	1	Свыше 55 лет
2. Семейное положение	0,5	Холост / Не замужем
	2	Женат / Замужем
	1	Разведен / Разведена
3. Есть ли у Вас дети?	0	Нет детей
	-1	Один ребенок
	-2	Два и более
4. Образование	0	Среднее
	1	Среднее профессиональное
	2	Высшее
	3	Два высших или ученая степень
5. Тип занятости	1	Постоянная
	0,5	Временная
5.1. При постоянной занятости	0,5	Производство
	1,5	Транспорт
	2	Связь, торговля, услуги
	1	Бюджетная сфера
6. Стаж работы	0	До 1 года (вкл.)
на последнем месте работы	1	От 1 года до 3 лет (вкл.)
	2	От 3 лет до 5 лет (вкл.)
	3	Свыше 5 лет
7. Размер ежемесячного	2	До 10 тыс. руб. (вкл.)
дохода заемщика (за вычетом	3	От 10 тыс. руб. до 20 тыс. руб. (вкл.)
налогов и платежей)	5	От 20 тыс. руб. до 30 тыс. руб. (вкл.)
	6	От 30 тыс. руб. до 50 тыс. руб. (вкл.)

	8	Свыше 50 тыс. руб.
8. Дополнительные	2	Доход от аренды имущества
Доходы	3	Депозиты
	4	Дивиденды
	1	Прочие доходы
	0	Нет доходов
9. Наличие у заемщика	3	Приватизированная квартира
имущества в собственности	2	Дом или дача
	1	Дачный участок
	2	Автомобиль
	3	Катер
	1	Прочее
Если вышеперечисленные объекты имущества застрахованы, то дополнительно прибавляется 3 балла		
10. Поручительство	5	Физических лиц
по кредиту	10	Юридических лиц
11. Кредитная история	0	Отсутствует
	-10	Негативная
	+5	Положительная
12. Наличие обязательств	-2	Алименты
	-2	Плата за обучение
	-3	Обязательства по кредиту
	-1	Обязательства по решению суда

При принятия решения о кредитовании используется следующая таблица:

Таблица 3. Критерии принятия решения о кредитовании

Класс кредитоспособности заемщика	Баллы	Решение о кредитовании
I	20 – 49	+
II	1 – 19	+
III	-10 – 0	-

2.2. В банк обратился клиент, которому необходимо оформить дебетовую карту. Проконсультировать клиента. (ПК-2.И-3.У-1)

Кассиру-операционисту банка необходимо:

- Поздороваться, представиться.
- Узнать, как можно обращаться к клиенту.
- Определить цель обращения клиента в банк.
- Определить потребности клиента и подходящий клиенту вид карты.
- Рассказать о видах вкладов дебетовых карт банка, учитывая потребности клиента.
- Рассказать о наибольших и наименьших процентных ставках, начисляемых на остаток средств по счету.
- Рассказать о суммах комиссии при использовании карт.
- Рассказать о программах лояльности клиентов, в которых участвуют банковские карты.
- Рассказать о других условиях использования банковских карт.
- Определить банковскую карту клиенту банка.
- Поблагодарить клиента за обращение в банк.

2.3. Коммерческий банк оформил физическому лицу потребительский кредит в сумме 300000 рублей на 4 месяца под 19% годовых. Погашение кредита равными суммами.

Составить график погашения кредита. (ПК-2.И-3.У-1)

2.4. Провести сравнительный анализ вкладов ПАО Сбербанк, Банк ВТБ (ПАО). (ПК-2.И-3.У-2)

Определить виды вкладов банков для физических лиц.

- Определить наибольшие и наименьшие процентные ставки по вкладам в банках; определить, какой банк оформляет вклады по наибольшим процентным ставкам.
- Сравнить периоды вкладов в коммерческом банке.

- Изучить наибольшие и наименьшие суммы вкладов; определить, какой банк открывает вклад в наибольшей, наименьшей сумме.
- Изучить факторы, определяющие процентные ставки по вкладам в банках.

2.5. Провести сравнительный анализ условий кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк, ПАО “Газпромбанк”. (ПК-2.И-3.У-2)

- Изучить виды предоставляемых банками кредитов физическим лицам.
- Определить наибольшие и наименьшие процентные ставки по различным видам кредитования, факторы, влияющие на процентную ставку по кредиту. Определить, какой банк оформляет физическим лицам потребительский, ипотечный кредит по наименьшим процентным ставкам.
- Определить наибольшие и наименьшие суммы кредитов по различным видам кредитования. Определить, какой банк оформляет в кредит физическому лицу наибольшую, наименьшую сумму.
- Изучить другие условия кредитования в банках.
- Определить, какие документы необходимы для оформления кредита в банках.

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ

3.1. В банк обратился клиент, которому необходимо открыть вклад. Проконсультировать клиента и оформить договор банковского вклада. (ПК-2.И-3.В-1)

Кассиру-операционисту банка необходимо:

- Поздороваться, представиться.
- Узнать, как можно обращаться к клиенту.
- Определить цель обращения клиента в банк.
- Определить вид вклада, который необходимо открыть клиенту.
- Рассказать о видах вкладов банка, соответствующих потребностям клиента.
- Рассказать о наибольших и наименьших процентных ставках по вкладам, чем определяется процентная ставка по вкладу.
- Рассказать о наибольших и наименьших процентных ставках по вкладам.
- Рассчитать сумму вклада с процентами, указать сумму начисленных процентов.
- Рассказать о других условиях вклада.
- Оформить договор банковского вклада.
- Поблагодарить клиента за обращение в банк.

При оформлении договора банковского вклада использовать следующие реквизиты.

Договор вклада “Сохраняй средства” № 16 от 30.01.2020 г. Представитель ПАО “Волга банк” – заместитель председателя правления Банка Андреев А.Н., клиент – Иванов Даниил Юрьевич.

ПАО “Волга банк”: юридический адрес - г. Самара, ул. Советской Армии, д. 432; почтовый адрес – 443100 ул. Советской Армии, д. 432; тел. - (846)921-92-83; факс - (846)942-92-84; e-mail - bank@mail.ru; ИНН – 6316125003; КПП 631601001; ОГРН – 1035005906639 к/с 30101640400005126898; БИК 043204591.

Клиент – Иванов Даниил Юрьевич, Россия. Дата рождения – 01.06.1990 г., гор. Куйбышев. Паспорт серия 3105 №2459812, выдан Отделом УФМС России по Октябрьскому району гор. Самары 03.09.2004 г. (код подразделения 630-010). Адрес фактического проживания – 443001 гор. Самара ул. Полевая, д. 14 кв. 348 тел. 8-997-465-85-16. Факс 8-997-465-85-17 Адрес постоянной регистрации – тот же. E-mail: ivanov@gmail.com. Место работы: ПАО «Север». Банковский счет в ПАО «Волга банк» - 40817810300000004658.

Первоначальная сумма вклада – 100000 руб., срок вклада – 1 год, процентная ставка 4,5% / год.

3.2. Оформить паспорт финансового продукта – “Кредита наличными на любые цели” ПАО Сбербанк. (ПК-2.И-3.В-2) В паспорте финансового продукта привести общие сведения о продукте, риски, связанные с приобретением продукта, комиссии и иные

расходы, связанные с приобретением продукта, условия продажи продукта. Использовать сведения официального сайта банка.

3.3. (ПК-2.И-1.В-1) *Определить уровень кредитоспособности Тарасовой Людмилы Ивановны, которая обратилась в ПАО Сбербанк 15.02.2022 г. за Кредитом на любые цели в сумме 190 000 руб., период кредитования - 24 месяца. Оформить Договор потребительского кредитования, если кредит можно оформить. Определить возможность предоставления банком кредит на данных кредита, которую может предоставить банк. Условия Кредита на любые цели предусматривают использование аннуитентного графика платежей. При определении суммы платежеспособности клиента применяется коэффициент $k = 0,8$.*

Сведения о клиенте: Дата рождения 13.06.1980 г., паспортные данные: серия 011508 номер 362468, паспорт выдан УФМС России по Кировскому району гор. Самары 10.04.2000 г. (код подразделения 630-003), проживает по месту регистрации: г. Самара, ул. Солнечная, 103 кв. 85. Замужем, образование среднее специальное. Работает бухгалтером в промышленной компании ООО «Север» (стаж работы 10 лет). В собственности у Смирновой Л.И. приватизированная квартира, дача. Дача застрахована. Кредитная история положительная. Банковский счет в ПАО «Самарский банк» - 40817810300000004724. Среднемесячный доход Смирновой Л.И. – 45350 руб.

Сведения о ежемесячных расходах Смирновой Л.И. приведены в таблице 1.

Таблица 1. Сведения о ежемесячных расходах Тарасовой Л.И.

Расходы	Сумма, руб.
Прожиточный минимум ребенка	12966
Прожиточный минимум взрослого	11538

Таблица 2. Методика оценки кредитоспособности физических лиц

Наименование критерия	Оценка	Значение
1. Возраст	1	От 20 до 29 лет
	2	От 30 до 44 лет
	3	От 45 до 55 лет
	1	Свыше 55 лет
2. Семейное положение	0,5	Холост / Не замужем
	2	Женат / Замужем
	1	Разведен / Разведена
3. Есть ли у Вас дети?	0	Нет детей
	-1	Один ребенок
	-2	Два и более
4. Образование	0	Среднее
	1	Среднее профессиональное
	2	Высшее
	3	Два высших или ученая степень
5. Тип занятости	1	Постоянная
	0,5	Временная
5.1. При постоянной занятости	0,5	Производство
	1,5	Транспорт
	2	Связь, торговля, услуги
	1	Бюджетная сфера
6. Стаж работы	0	До 1 года (вкл.)
на последнем месте работы	1	От 1 года до 3 лет (вкл.)
	2	От 3 лет до 5 лет (вкл.)
	3	Свыше 5 лет
7. Размер ежемесячного	2	До 10 тыс. руб. (вкл.)
дохода заемщика (за вычетом	3	От 10 тыс. руб. до 20 тыс. руб. (вкл.)
налогов и платежей)	5	От 20 тыс. руб. до 30 тыс. руб. (вкл.)
	6	От 30 тыс. руб. до 50 тыс. руб. (вкл.)
	8	Свыше 50 тыс. руб.
8. Дополнительные	2	Доход от аренды имущества
Доходы	3	Депозиты
	4	Дивиденды
	1	Прочие доходы

	0	Нет доходов
9. Наличие у заемщика имущества в собственности	3	Приватизированная квартира
	2	Дом или дача
	1	Дачный участок
	2	Автомобиль
	3	Катер
	1	Прочее
Если вышеперечисленные объекты имущества застрахованы, то дополнительно прибавляется 3 балла		
10. Поручительство	5	Физических лиц
по кредиту	10	Юридических лиц
11. Кредитная история	0	Отсутствует
	-10	Негативная
	+5	Положительная
12. Наличие обязательств	-2	Алименты
	-2	Плата за обучение
	-3	Обязательства по кредиту
	-1	Обязательства по решению суда

При принятия решения о кредитовании используется следующая таблица:

Таблица 3. Критерии принятия решения о кредитовании

Класс кредитоспособности заемщика	Баллы	Решение о кредитовании
I	20 – 49	+
II	1 – 19	+
III	-10 – 0	-

Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где P_i – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

**Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации
(сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)**

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	B (зачтено)

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			

3.2. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Материалы для текущего контроля фонда оценочных средств разработаны в соответствии рабочей программой дисциплины и основной профессиональной образовательной программой.

Примеры кейсов

Кейс 1. Открытие пакета услуг для нового клиента

Клиент — молодой специалист, получающий зарплату на карту другого банка, обратился в коммерческий банк с целью открыть счет и воспользоваться дополнительными услугами. Цель клиента — оптимизировать расходы, получать кэшбэк и иметь удобный мобильный банк.

Задания:

1. Сформулируйте предложение по открытию счета и включению клиента в пакетное обслуживание.
2. Какие банковские продукты и услуги вы предложите этому клиенту?
3. Как банк может стимулировать переход клиента на зарплатный проект?
4. Какие маркетинговые инструменты целесообразны для привлечения молодежной аудитории?

Кейс 2. Оценка целесообразности внедрения нового розничного продукта

Банк планирует ввести новый розничный продукт — накопительный счет с плавающей процентной ставкой, привязанной к ключевой ставке ЦБ РФ. Необходимо провести предварительную оценку целесообразности запуска продукта.

Задания:

1. Оцените риски и выгоды внедрения данного продукта.
2. Какие категории клиентов будут целевыми?
3. Какие каналы продвижения наиболее эффективны для данного продукта?
4. Подготовьте краткий SWOT-анализ нового продукта.

Кейс 3. Конфликтная ситуация при розничном кредитовании

Клиент банка оформил потребительский кредит на 500 000 рублей сроком на 3 года. Через 9 месяцев он подал жалобу, что был введен в заблуждение относительно полной стоимости кредита. Банк уверен, что все документы подписаны корректно.

Задания:

1. Какие действия должен предпринять банк в данной ситуации?
2. Какие документы и доказательства потребуются для урегулирования спора?
3. Какие меры предотвращения подобных ситуаций следует внедрить?
4. Предложите алгоритм взаимодействия с клиентом, ориентированный на сохранение лояльности.

Кейс 4. Консультация по выбору ипотечного кредита

Молодая семья планирует взять ипотеку на сумму 4,5 млн рублей сроком на 20 лет. Они обратились в банк с просьбой разъяснить различия между фиксированной и плавающей ставкой, а также получить рекомендации по программе с господдержкой.

Задания:

1. Объясните клиентам особенности фиксированной и плавающей ставок.
2. Проведите предварительный расчет ежемесячного платежа по двум программам.
3. Какие документы потребуется предоставить при подаче заявки?
4. Какие риски необходимо учитывать при выборе долгосрочной ипотеки?

Кейс 5. Анализ эффективности зарплатного проекта

Среднее предприятие с численностью сотрудников 180 человек рассматривает предложение от банка о переводе зарплатного проекта. Ваша задача — убедить руководство компании в преимуществах перехода и рассчитать выгоды для обеих сторон.

Задания:

1. Какие аргументы можно привести в пользу перехода в рамках B2B-сотрудничества?
2. Составьте структуру предложения для корпоративного клиента.
3. Какие индивидуальные предложения могут быть интересны сотрудникам компании?
4. Подготовьте схему подключения и сопровождения зарплатного проекта.

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Решение задач, кейсов, заданий	
Верно выполненное практическое задание	5 баллов

Тестовые задания по дисциплине

Тема 1. Введение в дисциплину

1. Что является объектом розничного банковского бизнеса?
 - а) Юридические лица
 - б) Иностранные банки
 - в) Физические лица
 - г) Бюджетные учреждения
2. Какая из функций характерна для розничного банкинга?
 - а) Организация выпуска корпоративных облигаций
 - б) Торговое финансирование
 - в) Предоставление потребительских кредитов
 - г) Управление корпоративными счетами

3. Какой нормативный акт регулирует деятельность банков в РФ?

- а) Налоговый кодекс
- б) Закон о микрофинансовой деятельности
- в) Федеральный закон «О банках и банковской деятельности»
- г) Гражданский кодекс (только часть 1)

4. Какой из источников наиболее полезен для анализа розничного банковского рынка?

- а) Росстат
- б) ФАС
- в) Центральный банк РФ
- г) Минэкономразвития

5. Что отличает розничный банкинг от корпоративного?

- а) Количество филиалов
- б) Вид лицензии
- в) Клиентская база и тип продуктов
- г) Размер активов

Тема 2. Содержание розничного бизнеса и тенденции развития

6. Какой канал дистрибуции НЕ относится к дистанционным?

- а) Интернет-банк
- б) Отделение банка
- в) Мобильное приложение
- г) Колл-центр

7. Какой канал продвижения считается наиболее универсальным?

- а) Банкомат
- б) Газета
- в) Мобильный банкинг
- г) Почтовая рассылка

8. Что из перечисленного является частью инфраструктуры розничного банкинга?

- а) Центральный аппарат
- б) Терминалы самообслуживания
- в) Отдел правового сопровождения
- г) Казначейство

9. Что является целью проектирования новых банковских продуктов?

- а) Увеличение резервов банка
- б) Расширение полномочий ЦБ
- в) Удовлетворение потребностей клиентов и увеличение доходов
- г) Создание единой системы платежей

10. Что такое социально-экономическая допустимость продукта?

- а) Учет процентной ставки
- б) Соответствие продукта интересам общества и клиентов
- в) Лицензирование банковской деятельности
- г) Зависимость продукта от валютного курса

Тема 3. Продукты и услуги розничного банкинга

11. Что из перечисленного относится к розничным банковским продуктам?

- а) Валютный своп
- б) Финансирование экспортных контрактов
- в) Ипотечный кредит
- г) Банковская гарантия

12. Какая основная функция депозитного продукта?

- а) Оплата долгов
- б) Сохранение и накопление денежных средств
- в) Конвертация валют
- г) Оплата счетов

13. Что такое процентная политика банка?

- а) Установление налогов
- б) Определение условий начисления и выплаты процентов по продуктам
- в) Стратегия по борьбе с инфляцией
- г) Инструкция Банка России

14. Что характерно для базового сберегательного счета?

- а) Высокая доходность
- б) Свободный доступ к средствам
- в) Фиксированный срок
- г) Кредитование клиента

15. Какой из инструментов используют для повышения привлекательности депозитов?

- а) Пеня
- б) Повышение резервов
- в) Надбавка к процентной ставке при соблюдении условий
- г) Увеличение срока блокировки средств

Раздел 4. Розничное кредитование

16. Что является особенностью нецелевого потребительского кредита?

- а) Целевое использование средств
- б) Отсутствие графика платежей
- в) Средства могут быть использованы на любые цели
- г) Предоставляется только на покупку недвижимости

17. Что используется для анализа кредитоспособности клиента?

- а) Письмо с работы
- б) Информация о курсах валют
- в) Справка о доходах и данные из БКИ
- г) Налоговая декларация юрлица

18. Какой кредит можно отнести к целевым?

- а) Кредит на отпуск
- б) Автокредит
- в) Кредит под залог квартиры без указания цели
- г) Кредитная карта

19. Что из перечисленного регулирует розничное кредитование?

- а) Закон о приватизации
- б) Закон «О потребительском кредите (займе)»
- в) Бюджетный кодекс
- г) Налоговый кодекс

20. Что является проблемой развития ипотечного кредитования?

- а) Повышение ликвидности
- б) Рост процентных ставок и снижение доступности жилья
- в) Отказ от кредитования
- г) Упрощение регистрации сделки

Раздел 5. Банковские карты

21. Что такое дебетовая карта?

- а) Кредитная карта с бонусной программой
- б) Карта, позволяющая тратить только собственные средства клиента
- в) Инвестиционная карта
- г) Зарплатная карта с овердрафтом

22. Что из перечисленного относится к операциям по кредитной карте?

- а) Только снятие собственных средств
- б) Только пополнение
- в) Покупки в пределах кредитного лимита
- г) Обмен валют

23. Какой нормативный акт регулирует выпуск банковских карт?

- а) Закон о связи
- б) 115-ФЗ и инструкции Банка России
- в) Уголовный кодекс
- г) Таможенный кодекс

24. Кто из перечисленных является участником рынка банковских карт?

- а) Агентство по страхованию вкладов
- б) Платежные системы Visa, Mastercard, МИР
- в) Министерство цифрового развития
- г) Росфинмониторинг

25. Что представляет собой зарплатный проект?

- а) Ипотечное соглашение с государством
- б) Массовое обслуживание сотрудников компании через банк
- в) Банковская субсидия
- г) Совместная карта с работодателем

3.3. Ключи к контрольным заданиям (к ФОСам)

Блок 1 – Проверка знаний

Выбрать ОДИН правильный ответ:

- 1.1. Правильный ответ: В (*Агентство по страхованию вкладов*)
- 1.2. Правильный ответ: В (*Причисление процентов к сумме вклада*)

Выбрать ВСЕ правильные ответы:

- 1.3. Правильный ответ: А, Б (*Снятие наличных и расчеты — да, обмен на ценные бумаги — нет*)
- 1.4. Правильный ответ: А (*Эффективная ставка — это полная стоимость кредита, включающая все платежи по нему*)
- 1.5. Правильные ответы: Б, В (*Отзыв лицензии и мораторий на удовлетворение требований кредиторов — это страховые случаи*)

Заполнить пропуски:

- 1.6. Платежеспособность (*Способность заемщика погасить кредит на основе анализа доходов и расходов*)
- 1.7. Кредитное досье (*Документ, отражающий все операции по кредитам заемщика*)
- 1.8. одного раза в месяц (*В соответствии с требованиями законодательства*)
- 1.9. капитализация (*Причисление процентов к сумме вклада — это капитализация*)
- 1.10. жилья (недвижимости) (*Целевое назначение ипотечного кредита — приобретение жилья*)

Блок 2 – Проверка умений:

Задание 2.1. Оценка кредитоспособности Смирновой Лидии Ивановны

Результаты расчета:

Ежемесячный платеж по аннуитетному кредиту: 15 666,62 руб.

Платежеспособность клиента: 11 092,20 руб.

Вывод: *Кредит не может быть предоставлен*, так как аннуитет превышает платежеспособность.

Балльная оценка кредитоспособности:

Критерий	Баллы
Возраст (42 года)	2
Семейное положение (замужем)	2
1 ребенок	–1
Образование (высшее)	2
Тип занятости (торговля, постоянная)	1 + 2
Стаж работы (13 лет)	3
Доход 40 350 руб.	6
Доп. доходы	0
Имущество (квартира и дача)	3 + 2
Кредитная история	5
Обязательства	0
ИТОГО	27

Класс кредитоспособности: I

Решение о кредитовании: *Нет, из-за недостаточной платежеспособности*

Задание 2.2. Консультация по дебетовой карте

1. Вежливое приветствие и представление.
2. Уточнение имени клиента.
3. Выявление цели и предпочтений клиента.
4. Объяснение различий между видами дебетовых карт (базовые, премиальные, накопительные).
5. Информация о процентных ставках на остаток по карте.
6. Разъяснение условий по комиссиям (за обслуживание, снятие и т.п.).
7. Описание программ лояльности (кэшбэк, бонусы, партнерские акции).
8. Подбор подходящей карты с учетом целей клиента.
9. Благодарность за обращение.

Правильные ответы — четкая структура, клиентоориентированный подход, знание условий банка.

Задание 2.3. График погашения кредита

Условия:

Сумма кредита: 300 000 руб.

Срок: 4 месяца

Ставка: 19% годовых

Погашение: равными долями основного долга, проценты — на остаток

Месяц	Тело кредита	Проценты (\approx)	Ежемесячный платеж
1	75 000	$\sim 4\,750$	$\sim 79\,750$
2	75 000	$\sim 3\,563$	$\sim 78\,563$
3	75 000	$\sim 2\,375$	$\sim 77\,375$
4	75 000	$\sim 1\,188$	$\sim 76\,188$

Допустима точность ± 100 руб. в зависимости от метода расчета.

Задание 2.4. Сравнительный анализ вкладов Сбербанк vs ВТБ

Указать названия вкладов (например, «Сохраняй», «Пополняй», «Накопительный» и т.д.).

Проанализировать:

- Процентные ставки: Сбербанк — до ~10%, ВТБ — до ~10,5%.
- Сроки вкладов: от 1 до 36 мес.
- Минимальные суммы: от 1000 руб. (ВТБ), от 10000 руб. (Сбербанк).
- Дополнительные опции: возможность пополнения, капитализации, пролонгации.

Вывод: ВТБ может предлагать более гибкие условия по минимальным суммам, Сбербанк — по стабильности.

Задание 2.5. Сравнительный анализ условий кредитования: Сбербанк vs Газпромбанк

Виды кредитов: потребительские, ипотека, авто.

Ставки:

- Сбербанк: от ~11,9% потребкредит, от ~10,9% ипотека
- Газпромбанк: от ~10,5% потребкредит, от ~10,1% ипотека

Суммы:

- Газпромбанк предлагает более крупные лимиты по ипотеке.

Документы: паспорт, подтверждение доходов, СНИЛС и др.

Вывод: Газпромбанк может быть выгоднее по ставкам, но Сбербанк — лидирует по надежности и цифровому обслуживанию.

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ**Задание 3.1. Консультация по вкладу и оформление договора**

1. Приветствие и установление контакта с клиентом (Иванов Д.Ю.).
2. Выяснение цели визита — открытие вклада.
3. Определение подходящего типа вклада — «Сохраняй средства».
4. Информирование о процентной ставке: 4,5% годовых.
5. Указание условий: срок 1 год, капитализация не предусмотрена.
6. Расчет процентов:

$$100000 \times 0.045 = 4500 \text{ руб. за год}$$

Обозначение дополнительных условий (досрочное снятие, пролонгация, начисление процентов).

7. Оформление договора:
 - Договор вклада «Сохраняй средства» № 16 от 30.01.2020 г.
 - Подписи, реквизиты, подтверждение открытия счета.
8. Завершение — благодарность клиенту за обращение.

Правильный ответ — комплексная консультация, точный расчет, корректное оформление договора по шаблону.

Задание 3.2. Паспорт финансового продукта — «Кредит наличными на любые цели» (ПАО Сбербанк)

Содержание паспорта:

1. Общая информация о продукте:
 - Цель: любые потребительские нужды.
 - Сумма: от 30 000 до 5 000 000 руб.
 - Срок: от 12 до 60 месяцев.
 - Процентная ставка: от 13,9% до 19,9% годовых (зависит от категории клиента и условий страхования).
2. Основные риски:
 - Повышение ставки при отказе от страховки.
 - Штрафы за просрочку платежей.
 - Риск невозврата — снижение кредитного рейтинга.
3. Комиссии и расходы:
 - Без комиссии за выдачу.
 - Возможно оформление страховки (добровольно).

- Плата за просрочку — пени и штрафы согласно договору.

4. Условия продажи:

- Гражданство РФ, возраст от 21 до 70 лет.
- Подтвержденный доход.
- Постоянная регистрация в регионе присутствия банка.
- Заявка через отделение, онлайн или мобильное приложение.

Правильный ответ — структурированное описание продукта с актуальными условиями, рисками, расходами и порядком оформления.

Задание 3.3. Кредитоспособность Тарасовой Л.И. и оформление договора

Результаты:

- Ежемесячный аннуитетный платеж: 9 577,64 руб.
- Платежеспособность (расчет):

$(45350 - 12966 - 11538) \times 0.8 = 16676,8$ руб.

Вывод: *Кредит может быть предоставлен.*

Балльная оценка кредитоспособности:

Критерий	Баллы
Возраст (41 год)	2
Семейное положение	2
Один ребенок	–1
Образование (среднее специальное)	1
Тип занятости (постоянная, производство)	1 + 0.5
Стаж работы (10 лет)	3
Доход (от 30 до 50 тыс)	6
Имущество (квартира и дача, дача застрахована)	3 + 2 + 3 = 8
Кредитная история	5
ИТОГО	27.5 баллов
Класс:	I категория

Оформление договора:

- Сумма: 190 000 руб.
- Срок: 24 месяца
- Ставка: например, 17,9% годовых
- Тип платежей: аннуитет
- Условия: без комиссий, с возможностью досрочного погашения

Ключ к кейсам

Кейс 1. Открытие пакета услуг для нового клиента

Ожидаемые ответы:

1. Подбор оптимального пакета (например, молодежный, стартовый или цифровой).
2. Услуги: дебетовая карта, мобильный банк, кэшбэк, накопительный счёт, СМС-информирование.
3. Перевод на зарплатный проект через бонусы, скидки на обслуживание, индивидуальное сопровождение.
4. Маркетинг: таргетированная реклама в соцсетях, акции для студентов/молодых специалистов, геймификация.

Кейс 2. Целесообразность внедрения накопительного счета с плавающей ставкой

Ожидаемые ответы:

1. Риски: нестабильность ставки; преимущества — конкурентоспособность, гибкость.
2. Целевая аудитория: молодые клиенты, финансово активные пользователи, digital-oriented.
3. Каналы: мобильный банк, push-уведомления, сайт, колл-центр, партнерские предложения.

4. SWOT-анализ:

- Strengths: гибкость, адаптивность к ключевой ставке
- Weaknesses: непредсказуемость дохода
- Opportunities: привлечь цифровую аудиторию
- Threats: нестабильность финансового рынка

Кейс 3. Конфликтная ситуация при кредитовании

Ожидаемые ответы:

1. Проверка внутренних документов, запись звонков, повторная консультация.
2. Документы: подписанный договор, расчёт ПСК, памятка клиента.
3. Профилактика: обучение персонала, наглядные материалы, электронное согласование ПСК.
4. Алгоритм: извинение, объяснение условий, предложение индивидуального решения (рассрочка, реструктуризация).

Кейс 4. Консультация по ипотеке

Ожидаемые ответы:

1. Фиксированная ставка стабильна, плавающая зависит от ключевой.
2. Расчет платежа по аннуитету, сопоставление двух программ (с/без господдержки).
3. Перечень: паспорт, СНИЛС, подтверждение доходов, справка 2-НДФЛ, трудовой договор.
4. Риски: изменение дохода, рост ключевой ставки, переоценка недвижимости.

Кейс 5. Анализ зарплатного проекта

Ожидаемые ответы:

1. Аргументы: снижение затрат предприятия на выдачу ЗП, повышение лояльности сотрудников, льготы от банка.
2. Структура предложения: пакет услуг, сроки подключения, сопровождение, персональный менеджер.
3. Индивидуальные предложения: кэшбэк, кредиты по сниженной ставке, премиум-обслуживание.
4. Схема подключения: подписание договора, интеграция с 1С, выпуск карт, персональные консультации.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»