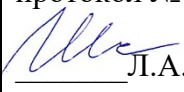
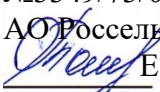
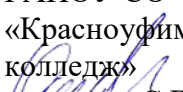



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГАПОУ СО «КРАСНОУФИМСКИЙ АГРАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

<p>РАССМОТРЕНО: Цикловой комиссией экономических дисциплин протокол №4</p> <p> Л.А. Шаритдинова подпись</p> <p>22 ноября 2024 г.</p>	<p>РАССМОТРЕНО: Управляющий Дополнительного офиса №3349/73/08 АО Россельхозбанк  Е.Н. Томилова подпись</p> <p>11 декабря 2024 г.</p> 	<p>УТВЕРЖДАЮ: Заместитель директора по Учебной работе ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»</p> <p> С.В. Оношкин подпись</p> <p>11 декабря 2024 г.</p> 
---	---	--

**ПОЛОЖЕНИЕ**

О проведении конкурса профессионального мастерства  
Среди студентов специальности 38.02.07 «Банковское дело»  
«Лучший по профессии»  
В ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»

Красноуфимск  
2024

**Составитель:** И.В. Михайлова, преподаватель первой квалификационной категории ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж».

## **1. Общие положения**

1.1 Конкурс профессионального мастерства по специальности 38.02.07 «Банковское дело» «Лучший по профессии» проводится в рамках деятельности цикловой комиссии экономических дисциплин ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж», при участии ДО №3349/73/08 АО Россельхозбанк, ДО "Красноуфимск-улица Советская" Альфа-Банк, ДО 7003/0659 Свердловского отделения Уральского банка ПАО Сбербанк (г. Красноуфимск).

1.2 Настоящее положение определяет статус, цели и задачи, порядок проведения конкурса.

1.3 Основной целью конкурса является самоопределение личности обучающихся студентов в профессии «Специалист банковского дела», повышение уровня профессиональной подготовки и освоение общих и профессиональных компетенций, стимулирование творческой активности обучающихся и поддержка наиболее талантливой молодежи.

1.4 Задачи конкурса:

1) Формировать устойчивую мотивацию обучающихся к получению будущей профессии;

2) Формировать профессиональные и общие компетенции обучающихся;

3) Расширить практику сотрудничества между профессиональными образовательными организациями и работодателями.

Конкурс проводится на базе ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж», г. Красноуфимск, ул. Пролетарская 62.

## **2. Участники конкурса профессионального мастерства**

2.1 В конкурсе принимают участие обучающиеся ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж», реализующего программы среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

2.2 К конкурсу допускаются студенты, успевающие по всем предметам теоретического и производственного обучения, не имеющие нарушений учебной дисциплины, принимающие активное участие в полезных делах и общественной жизни колледжа.

## **3. Организаторы конкурса профессионального мастерства:**

Л.А. Шаритдинова, Председатель цикловой комиссии экономических дисциплин ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»;

И.В. Михайлова, преподаватель специальных дисциплин ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»;

О.В. Шарова, преподаватель специальных дисциплин ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»;

Т.А. Федякова, заведующий отделением производственных практик ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж».

## **4. Разработка ситуационных заданий для конкурса профессионального мастерства**

Организаторы конкурса разрабатывают ситуационные задания для участников конкурса профессионального мастерства, по темам профессиональных модулей ПМ 01 «Ведение расчетных операций», ПМ06 «Выполнение работ по профессии Контролер банка (Сберегательного банка)», ПМ 02 «Осуществление кредитных операций», ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

#### ***Требования к заданиям конкурса профессионального мастерства:***

- определение точной формулировки цели заданий по теоретической подготовке участников конкурса в соответствии с содержанием профессиональных модулей;
- четкое определение содержания и количества учебных производственных работ, которые должны быть выполнены участниками конкурса;
- учет особенностей технологического процесса при выполнении заданий, соответствии их техническим требованиям и мероприятиям по безопасности труда;
- установление нормы времени на выполнение работ;
- обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, материалами, бланками и нормативной документацией.

### **5. Порядок проведения конкурса профессионального мастерства**

#### **5.1. Конкурс состоит из 2 этапов.**

**5.1.1. Первый этап – заочный.** С целью подтверждения теоретических знаний, необходимых для выполнения заданий, студенты индивидуально и самостоятельно заочно выполняют задание. Участники делятся на команды по 5-6 человек (деление осуществляет педагог для равномерного распределения сил команд).

Первое заочное задание, подготавливается за 3-2 дня до конкурса. Каждой команде предлагается создать свой «Банк», придумать название, логотип, рекламный слоган. Выбрать президента банка, совет директоров и специалиста по связям с общественностью. Подготовить презентацию о банке, разработать стратегию банка. Демонстрация презентации перед членами жюри конкурса.

Примерное содержание презентации: цель, задачи и функции банка, категории обслуживаемых клиентов и виды операций (лицензии на осуществление операций) и другая информация какую считают нужным конкурсанты.

Команда должна показать себя как банк, разработать дресс код, придумать отличительную атрибутику (цвет делового костюма, шейные платки, значки, прическа, обувь и т.п.). Разрабатывается реклама, оформляются буклеты, визитки, бейджи, данные разработки и дополнительный материал сдается для экспертной оценки членам жюри конкурса.

**5.1.2. Второй этап – очный.** Команды студентов, выдвигают одного представителя от команды по каждому конкурсу и последовательно выполняют профессиональные ситуационные задания, моделирующие реальную работу банковского сотрудника.

**5.2.** Конкурс проводится 12 декабря 2024 года в соответствии с программой проведения (Приложение 1), кабинет 409 с 9-00 до 13-00 часов.

**5.3.** Командам участников конкурса профессионального мастерства заранее предоставляется ***Перечень и наименование конкурсных заданий очного и заочного этапа*** (Приложение 2), основные требования к выполнению заданий, критерии оценивания, размещенные на официальном сайте ГАПОУ СО «Красноуфимский

аграрный колледж».

5.4. Профессиональные ситуационные задания предоставляются для выполнения в период конкурса, моделируя эффект банковского обслуживания клиента (здесь и сейчас) и выполнения конкретных должностных обязанностей.

5.5. Команда готовит одного участника для выступления. Конкурсные задания выполняются индивидуально участником команды, под наблюдением экспертного жюри.

5.6. Один участник команды не может выполнять несколько заданий.

5.7. Общее количество участников до 24 человек, деление на 4 команды.

5.8. Общая организация за соблюдением правил безопасности при проведении конкурса и проведение конкурса возлагается на организатора конкурса профессионального мастерства.

5.9. Подведение итогов конкурса профессионального мастерства и награждение победителей (I, II, III место, участник), номинации «Лучший банкир: за эффективное управление банком», «Профессионализм кассира», «Успешный менеджер по продажам», «Лучшая кросс-продажа», «Банковский знаток», происходит в день проведения конкурса 12 декабря 2024 года.

## **6. Жюри конкурса**

6.1. Состав жюри формируется из ведущих сотрудников банка г. Красноуфимска. К работе в жюри конкурса могут привлекаться представители других организаций и компаний.

6.2. Жюри конкурса:

- проводит оценку уровня практической подготовки конкурсантов в соответствии с конкурсными заданиями;
- оформляет оценочные листы выполнения конкурсных заданий;
- определяет победителей.

6.3. Председатель жюри имеет право:

- проводить открытое обсуждение с членами жюри;
- при равенстве голосов имеет право «решающего голоса».

6.4. Члены жюри имеют право:

- выбирать председателя жюри;
- вносить предложения по совершенствованию процедуры проведения конкурса профессионального мастерства;
- вносить предложения о поощрении участников конкурса специальными призами;
- высказывать свое мнение при обсуждении итогов конкурса.

7. Решение жюри оформляется итоговым протоколом за подписью всех членов жюри. Определение победителей конкурса профессионального мастерства (Приложение 3)

7.1. Выполнение конкурсных заданий оценивается жюри конкурса по скорости и качеству выполнения.

7.2. Командный результат определяется путем суммирования всех баллов, набранных конкурсантами в заочном и очном этапах конкурса профессионального

мастерства.

7.3. По максимальному количеству набранных баллов в оценочных листах, определяются победители в индивидуальном зачете (I, II, III место) и номинанты по каждому конкурсу.

7.4. Максимальное количество баллов:

Этап	Командный зачет Мах, балл	Индивидуальный зачет Мах, балл
Заочный этап	5 баллов Конкурсное задание №1	10 баллов Конкурсное задание №1
Очный этап	5 баллов Конкурсное задание №3 5 баллов Конкурсное задание №4 12 баллов за Блиц опрос	30 баллов (5 баллов за Конкурсное задание №2, 10 баллов за Конкурсное задание №3, 15 баллов за Конкурсное задание №4 индивидуальное конкурсное задание)
Максимальное общее количество баллов	27	40
Итого	67 баллов	

7.5. При равенстве баллов у нескольких участников вопрос решается большинством голосов жюри в открытом голосовании, при равенстве голосов решающий голос имеет председатель жюри.

## 8. Подведение итогов конкурса

8.1. Всем участникам конкурса профессионального мастерства вручается сертификат участника.

8.2. Индивидуальные участники - Победители конкурса и номинанты профессионального мастерства награждаются грамотами и памятными подарками.

8.3. Информация об итогах проведения конкурса размещается на официальном сайте ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж». <https://agrokolledg.uralschool.ru/>

**ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МАСТЕРСТВА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 38.02.07 «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»**

Время	Мероприятие	Место проведения	Участники
09:00 – 09:10	Встреча и регистрация участников мероприятия	Кабинет 409  ГАПОУ СО «Красноуфимский аграрный колледж»	Участники конкурса, организаторы конкурса  Члены жюри
09:10 - 09:15	Торжественное открытие конкурса.  Проведение инструктажа по организации и проведению конкурса		Организаторы, члены жюри, участники конкурса
09:15 - 10:00	<b>Выполнение конкурсных заданий</b>		<b>Обязательные требования к участникам конкурса:</b> Всем участникам конкурса иметь при себе студенческий билет, документ, удостоверяющий личность (паспорт).
	<b>I. Теоретическое задание – заочный этап:</b>		
	Демонстрация домашнего задания: Презентация банка		
10:00 - 12:30	<b>II. Практические задания – очный этап:</b> заключается в выполнение заданий конкурса (4 задания *20 минут); подготовка документов по банковскому продукту, консультирование клиента		Участники конкурса, сопровождающие, организаторы конкурса
12:30 - 12:40	<b>Работа жюри</b> <b>Кофе-брейк</b>		Члены жюри
12:40 - 13:00	<b>Церемония награждения:</b> подведение итогов конкурса, объявление лучших по профессии- фотографирование участников конкурса	Члены жюри, участники конкурса, организаторы конкурса	

## ПЕРЕЧЕНЬ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ ОЧНОГО ЭТАПА

### Конкурсное задание №1. «Лучший банкир: эффективное управление банком».

Домашнее задание. Устная презентация команды с предоставлением наглядной презентации названия Банка – стратегия банка, девиз, приветствие жюри, комплемент соперникам, демонстрация дресс-кода банковского сотрудника. Команда должна представить перед жюри, продемонстрировать дресс код команды банка, придумать отличительную атрибутику банка (цвет делового костюма, шейные платки, значки, прическа, обувь и т.п.). Презентация 5-7 слайдов, не считая титульного и последнего листа. Стиль и цвет оформления презентации соответствует корпоративному стилю представляемого банка.

#### **Стратегия коммерческого банка состоит из четырёх элементов:**

1. **Корпоративная стратегия.** Это общая стратегия организации. Она позиционирует банк на определённой рыночной нише и определяет, какой тип товара банк предлагает рынку, на каких клиентов ориентирует свою деятельность.
2. **Деловая стратегия.** Формируется для каждого направления деятельности банка. Количество деловых стратегий зависит от количества предоставляемых банком продуктов и услуг.
3. **Функциональная стратегия.** Разрабатывается для каждой сферы банка (производственная, маркетинговая, инновационная, кадровая, финансовая и др.).
4. **Операционная стратегия.** Разрабатывается для подразделений банка и позволяет быстро решать оперативные задачи.

#### **Команду представляет капитан команды**

1. Презентация. Рекламный проспект команды, в котором должны быть указаны:
  - название команды, эмблема;
  - соответствие нагрудных знаков;
  - девиз в работе.
  - состав команды
2. Нагрудный знак должен иметь следующее:
  - название команды, эмблема;
  - должность
  - фамилия, имя участника.
3. Форма одежды по дресс-коду;
4. Представление команды управляющим и работниками банка.

Время выступления задания до 7 минут.

### Критерий оценки Конкурсное задание №1

Наименование критерия	баллы
Устная презентация построена в деловом стиле	5
Качество доклада: Полнота представления результатов работы; аргументированность и убежденность; эрудиция, наличие связей с другими аспектами жизни; культура речи, манера, использование наглядных средств, держание внимания аудитории;	
Соблюдение деловой этики – комплемент жюри и команде соперников	1
Оригинальность и творческий подход	1
Умение работать в коллективе – дружно?	1
Дресс-код	1
Прическа	1
Деловой костюм	1

Обувь	1
Атрибутика	1
Бейдж	1
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>15</b>

**Конкурсное задание №2. «Основы кассовой дисциплины». Номинация «Профессионализм кассира».**

Конкурс продемонстрировать технологию сдачи «сверхлимитных» наличных денег из кассы банка. Работник банка должен правильно и быстро считать денежную наличность, полученную от клиента, чтобы не создавать очередей, а также правильно формировать и упаковывать денежные банкноты и монеты.

**Ход выполнения задания:** на рабочем месте кассира установлена кассовое оборудование Счетчик банкнот Magner 2000V, Детектор банкнот DoCash DVM BIG D, Денежный ящик ALS410P Alster (при наличии) с купюрами и монетами различного номинала, кассовые расходные материалы, мешки для мелочи, инкассаторские сейф пакеты.

**Требуется:** пересчитать денежную наличность, упаковать соответственно Положению П-630 Банка России, оформить сопроводительную ведомость от вашего банка в РКЦ Банк России.

За этот конкурс каждая команда может заработать от 1 до 5 баллов (количество баллов выбирается исходя из точности подсчета, правильности упаковки мешка, оформления ярлыка и сопроводительной ведомости).

Время выполнения задания одним участником команды - до 20 минут.

**Критерий оценки Конкурсное задание №2**

Наименование критерия	баллы
Сейф-пакет оформлен	1
Сопровождающие документы оформлены и разложены по местам	1
Деньги просчитаны и оформлены в соответствии с требованием кассовой дисциплины, с использованием банковского оборудования.	1
Оформлены документы, соответствует требованиям 630-П	1
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>5</b>

**Конкурсное задание №3. «Продажа банковских продуктов и услуг - депозиты». Номинация «Успешный менеджер по продажам».**

Консультация клиента по вкладам (депозитам) физических лиц, открытие вклада, продажа и оформление кросс продукта.

Каждодневная работа банковских сотрудников связана с общением с клиентами. Задача данного конкурса заключается в моделирование ситуации консультирования клиента сотрудником банка. Командам предлагается выбрать двух человек (клиент и сотрудник банка). «Клиенты» обеих команд получают карточку с кейсом.

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды.

Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм);

✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 10 баллов. Оценивается



грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту.

Участнику необходимо осуществить продажу банковского продукта, рассчитать доход по вкладу, оформить договор вклада, оформить документ по кросс продаже.

Кейс с заданием получают капитаны команд перед началом конкурса.

**В задании требуется:** Произвести расчет дохода по вкладу, оформить договор по вкладу, провести консультирование клиента по дополнительному продукту - Кросс продажа. Оформить документы по кросс продаже.

Время выполнения задания одним участником команды - до 15 минут и 5 минут на консультирование клиента.

### Критерий оценки Конкурсное задание №3

Наименование критерия	баллы
Консультация клиента содержит параметры делового общения	1
Выбран вид вклада и верно присвоен номер лицевого счета по вкладу	2
Проведена идентификация клиента-физического лица	1
Произведен расчет дохода по вкладу	1
Оформлен договор по вкладу	1
Подписан договор по вкладу, в нужном количестве экземпляров	1
Кросс продажа (консультация)	1
Оформление кросс продажи	1
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>15</b>

**Конкурсное задание №4. «Продажа банковских продуктов и услуг - кредитование».** Номинация «Лучшая кросс продажа». Консультация клиента по кредитам (потребительский кредит), оформление договора кредитования, консультация кросс продукта.

Каждодневная работа банковских сотрудников связана с общением с клиентами. Задача данного конкурса заключается в моделирование ситуации консультирования клиента сотрудником банка. Командам предлагается выбрать двух человек (клиент и сотрудник банка). «Клиенты» обеих команд получают карточку с кейсом.

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды.

Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

- ✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм)
- ✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 15 баллов. Оценивается грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту. Расчет кредитного потенциала клиента. Оформление кредитного договора, графика платежей по кредиту, профессиональное суждение (заключение по кредиту).

Кейс с заданием получают капитаны команд перед началом конкурса.

**В задании требуется:** рассчитать кредитный потенциал клиента. Оформить кредитный договор. График платежей по кредиту. Оформить профессиональное суждение банка (заключение кредита).

Время выполнения одним участником команды - до 15 минут и 5 минут на консультирование клиента.

### Критерий оценки Конкурсное задание №4

Наименование критерия	баллы
1. Консультация клиента содержит параметры делового общения	1
Проведена идентификация клиента - физического лица	1
Подобран верно вид кредита	1
2. Оформление документов:	
Оформлен кредитный договор	1
Подписан кредитный договор, в нужном количестве экземпляров	1
График платежей по кредиту	1
Профессиональное суждение (заключение по кредиту). Документ оформлен правильно	1
<i>Правильно отражены счета бухгалтерского учета</i>	
Ссудный счет	1
Отражение (начисление) процентов	1
РВПС (резервы на возможные потери)	1
3. Расчет кредитного потенциала:	
Рассчитан чистый доход заемщика верно, иначе 0	1
Рассчитано платежеспособность и кредитоспособность заемщика верно, иначе 0	1
Рассчитано долговая нагрузка (1 балл) и максимальная сумма кредита (1 балл), иначе 0	1
4. Кросс – продажа (консультация)	1
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>20</b>

**Итого – 55 баллов**

### Конкурсное задание №5. Блиц – опрос по банковскому делу. Номинация «Банковский знаток».

Даёт набрать дополнительные баллы. Банковский работник должен много знать и хорошо ориентироваться в банковском законодательстве. Ведущий зачитывает ситуации, для каждой команды по очереди. Конкурс на самый эрудированный банк.

На экране представлены вопросы на тему банковской деятельности (банковские продукты, нормативно - правовая база, учет операций, кассовая работа и т.п.). Время на размышление даётся 1 минута, в команде назначается один человек, которому необходимо взвесить все предположенные ответы от команды, принять правильное решение и ответить ведущему. За каждый правильный ответ команда получает 1 балл. Каждой команде по 3 вопроса. Вопросы задаются по одному каждой команде по очереди.

Команды соперники могут дополнять друг друга, если дополнение существенное, то команда соперника получает 0,5 балла.

Время на подготовку - 1 минута

### Критерий оценки Конкурсное задание №5

Наименование критерия	баллы
Вопрос №1	1
Вопрос №2	1
Вопрос №3	1
Вопрос №4	1
Вопрос №5	1
Вопрос №6	1
Вопрос №7	1
Вопрос №8	1

Вопрос №9	1
Вопрос №10	1
Вопрос №11	1
Вопрос №12	1
Итого максимальное количество баллов за конкурс может получить каждая команда <i>без учета дополнения</i>	3

### Кейсы жюри для проведения экспертной оценки

#### Конкурс профессионального мастерства дисциплина «Банковское дело» Группа 31 БД

#### Критерий оценки Конкурсное задание №1

Время выступления задания до 7 минут.

Наименование критерия	баллы	1	2	3	4
Устная презентация построена в деловом стиле	5				
Качество доклада: Полнота представления результатов работы; аргументированность и убежденность; эрудиция, наличие связей с другими аспектами жизни; культура речи, манера, использование наглядных средств, держание внимания аудитории;					
Соблюдение деловой этики – комплемент жюри и команде соперников	1				
Оригинальность и творческий подход	1				
Умение работать в коллективе – дружно?	1				
Дресс-код	1				
Прическа	1				
Деловой костюм	1				
Обувь	1				
Атрибутика	1				
Бейдж	1				
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1				
Превышение регламента времени	-1				
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>15</b>				

#### Критерий оценки Конкурсное задание №2

Время выполнения задания одним участником команды - до 20 минут.

Наименование критерия	баллы	1	2	3	4
Сейф-пакет оформлен	1				
Сопровождающие документы оформлены и разложены по местам	1				
Деньги просчитаны и оформлены в соответствии с требованием кассовой дисциплины, с использованием банковского оборудования.	1				
Оформлены документы, соответствует требованиям 630-П	1				
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1				
Превышение регламента времени	-1				
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>5</b>				

### Критерий оценки Конкурсное задание №3 Депозитные операции

**Задание:** В банк обратился клиент для закрытия вклада. Необходимо удержать клиента, предложить различные варианты инвестирования денежных средств. Оформить сделку.

Информация о клиенте: у Лавровой Ольги Петровны (проживает в городе Самара, ул. Ливенского, д. 84, кв. 97, паспортные данные: 5571 № 131679, выдан УВД г. Самара, 23.10.2013) закончился вклад на 530 700 рублей.

Ольга Петровна планирует его забрать и положить в соседний банк на более выгодных условиях либо рассмотреть другие предложения с повышенным доходом.

**Требуется:** Произвести расчет дохода по вкладу, оформить договор по вкладу, провести консультирование клиента по дополнительному продукту - Кросс продажа. Оформить документы по кросс продаже.

Время выполнения задания одним участником команды - до 20 минут (5 минут на консультирование)

### Критерий оценки Конкурсное задание №3

Наименование критерия	баллы	1	2	3	4
Консультация клиента содержит параметры делового общения	1				
Выбран вид вклада и верно присвоен номер лицевого счета повкладу	2				
Проведена идентификация клиента-физического лица	1				
Произведен расчет дохода по вкладу	1				
Оформлен договор по вкладу	1				
Подписан договор по вкладу, в нужном количестве экземпляров	1				
Кросс продажа (консультация)	1				
Оформление кросс продажи	1				
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов				
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1				
Превышение регламента времени	-1				
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>15</b>				

**Критерий оценки Конкурсное задание №4  
Кредитование**

**Информация о клиенте:** Чемпион Евгений Петрович (29 лет, проживает в городе Пермь, паспорт серия 1745 № 312617, выдан 25.06.2012, ГУ МВД России по Пермскому краю).

В течение четырех лет занимает должность директора по персоналу в АО «Красный Октябрь». Заработная плата составляет 105 000 рублей (включая НДФЛ). Зарплату получает в выбранном для кредитования банке. Холост. Есть сын 5 лет. Есть обязательства другого банка ежемесячный платеж 3200-00 рублей. Прожиточный минимум по Пермскому краю на душу населения — 14 034 рубля.

Евгений Петрович обратился в банк за кредитом для ремонта квартиры. Сумма кредита 500 000 р. Срок кредита 3 года.

**Требуется:** рассчитать кредитный потенциал клиента. Оформить кредитный договор. График платежей по кредиту. Оформить профессиональное суждение банка (заключение кредита).

Время выполнения одним участником команды - до 20 мин. (5 минут на консультирование)

**Критерий оценки Конкурсное задание №4**

Наименование критерия	баллы	1	2	3	4
3. Консультация клиента содержит параметры делового общения	1				
Проведена идентификация клиента - физического лица	1				
Подобран верно вид кредита	1				
4. Оформление документов:					
Оформлен кредитный договор	1				
Подписан кредитный договор, в нужном количестве экземпляров	1				
График платежей по кредиту	1				
Профессиональное суждение (заключение по кредиту). Документ оформлен правильно	1				
<i>Правильно отражены счета бухгалтерского учета</i>					
Ссудный счет	1				
Отражение (начисление) процентов	1				
РВПС (резервы на возможные потери)	1				
3. Расчет кредитного потенциала:					
Рассчитан чистый доход заемщика верно, иначе 0	1				
Рассчитано платежеспособность и кредитоспособность заемщика верно, иначе 0	1				
Рассчитано долговая нагрузка (1 балл) и максимальная сумма кредита (1 балл), иначе 0	1				
5. Кросс – продажа (консультация)	1				
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов				
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1				
Превышение регламента времени	-1				
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>20</b>				

## Блиц опрос

**Конкурсное задание №5.** Даёт набрать дополнительные баллы. Банковский работник должен много знать и хорошо ориентироваться в банковском законодательстве. Ведущий зачитывает ситуации, для каждой команды по очереди. Конкурс на самый эрудированный банк.

На экране представлены вопросы на тему банковской деятельности (банковские продукты, нормативно - правовая база, учет операций, кассовая работа). Время на размышление даётся 1 минута, в команде назначается один человек, которому необходимо взвесить все предположенные ответы от команды, принять правильное решение и ответить ведущему. За каждый правильный ответ команда получает 1 балл. Команды соперники могут дополнять друг друга, если дополнение существенное, то команда соперника получает 0,5 балла.

Время на подготовку - 1 минута

### Критерий оценки Конкурсное задание №5

Наименование критерия	Баллы	1	2	3	4
Вопрос №1	1				
Вопрос №2	1				
Вопрос №3	1				
Вопрос №4	1				
Вопрос №5	1				
Вопрос №6	1				
Вопрос №7	1				
Вопрос №8	1				
Вопрос №9	1				
Вопрос №10	1				
Вопрос №11	1				
Вопрос №12	1				
Команды соперники могут дополнять друг друга, если дополнение существенное	0,5				
Итого максимальное количество баллов за конкурс может получить каждая команда <i>без учета дополнения</i>	3				





## Кейсы конкурсного задания №3-4 для конкурсантов

### Кейс. Конкурсное задание №3

#### «Продажа банковских продуктов и услуг». Консультация клиента по вкладам (депозитам) физических лиц, открытие вклада, продажа и оформление кросс продукта

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды.

Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

- ✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм);
- ✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 10 баллов. Оценивается грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту.

Участнику необходимо осуществить продажу банковского продукта, оформление документации, кросс продажа.

#### **Задание:**

В банк обратился клиент для закрытия вклада. Необходимо удержать клиента, предложить различные варианты инвестирования денежных средств. Оформить сделку.

Информация о клиенте: у Лавровой Ольги Петровны (проживает в городе Самара, ул. Ливанского, д. 84, кв. 97, паспортные данные: 5571 № 131679, выдан УВД г. Самара, 23.10.2013) закончился вклад на 530 700 рублей.

Ольга Петровна планирует его забрать и положить в соседний банк на более выгодных условиях либо рассмотреть другие предложения с повышенным доходом.

#### **Требуется:**

Произвести расчет дохода по вкладу, оформить договор по вкладу, провести консультирование клиента по дополнительному продукту - Кросс продажа. Оформить документы по кросс продаже.

Время выполнения задания одним участником команды - до 15 минут и 5 минут на консультирование клиента.

### Критерий оценки Конкурсное задание №3

Наименование критерия	баллы
Консультация клиента содержит параметры делового общения	1
Выбран вид вклада и верно присвоен номер лицевого счета по вкладу	2
Кросс продажа (консультация)	1
Проведена идентификация клиента-физического лица	1
Произведен расчет дохода по вкладу	1
Оформлен договор по вкладу	1
Подписан договор по вкладу, в нужном количестве экземпляров	1
Оформление кросс продажи	1
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>15</b>

#### Кейс. Конкурсное задание №4

### «Продажа банковских продуктов и услуг». Консультация клиента по кредитам (потребительский кредит), оформление договора кредитования, консультация кросс продукта

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды. Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм)

✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 15 баллов. Оценивается грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту. Расчет кредитного потенциала клиента. Оформление кредитного договора, графика платежей по кредиту, профессиональное суждение (заключение по кредиту).

**Задание: Информация о клиенте:** Чемпион Евгений Петрович (29 лет, проживает в городе Пермь, паспорт серия 1745 № 312617, выдан 25.06.2012, ГУ МВД России по Пермскому краю).

В течение четырех лет занимает должность директора по персоналу в АО «Красный Октябрь». Заработная плата составляет 105 000 рублей (включая НДФЛ). Зарплату получает в выбранном для кредитования банке. Холост. Есть сын 5 лет. Есть обязательства другого банка ежемесячный платеж 3200-00 рублей. Прожиточный минимум по Пермскому краю на душу населения — 14 034 рубля.

Евгений Петрович обратился в банк за кредитом для ремонта квартиры. Сумма кредита 500 000 р. Срок кредита 3 года.

**Требуется:** рассчитать кредитный потенциал клиента. Оформить кредитный договор. График платежей по кредиту. Оформить профессиональное суждение банка (заключение кредита).

Время выполнения одним участником команды - до 15 минут и 5 минут на консультирование клиента.

#### Критерий оценки Конкурсное задание №4

Наименование критерия	баллы
1. Консультация клиента содержит параметры делового общения	1
Проведена идентификация клиента - физического лица	1
Подобран верно вид кредита	1
2. Оформление документов:	
Оформлен кредитный договор	1
Подписан кредитный договор, в нужном количестве экземпляров	1
График платежей по кредиту	1
Профессиональное суждение (заключение по кредиту). Документ оформлен правильно	1
<i>Правильно отражены счета бухгалтерского учета</i>	
Ссудный счет	1
Отражение (начисление) процентов	1
РВПС (резервы на возможные потери)	1
3. Расчет кредитного потенциала:	
Рассчитан чистый доход заемщика верно, иначе 0	1
Рассчитано платежеспособность и кредитоспособность заемщика верно, иначе 0	1
Рассчитано долговая нагрузка (1 балл) и максимальная сумма кредита (1 балл), иначе 0	1
6. Кросс – продажа (консультация)	1
«Клиенты» (оценивается артистизм)	от 1 до 5 баллов
Уверенная работа, соблюдение регламента времени	1
Превышение регламента времени	-1
<b>Итого максимальное количество баллов</b>	<b>20</b>

### Эталон выполненных работ конкурсного задания для жюри

**Конкурсное задание №1: Домашнее задание.** Устная презентация команды с предоставлением наглядной презентации названия Банка – стратегия банка, девиз, приветствие жюри, комплемент соперникам, демонстрация дресс-кода банковского сотрудника. Презентация 5-7 слайдов, не считая титульного и последнего листа. Стиль и цвет оформления презентации соответствует корпоративному стилю представляемого банка.

**Стратегия коммерческого банка состоит из четырёх элементов:**

5. **Корпоративная стратегия.** Это общая стратегия организации. Она позиционирует банк на определённой рыночной нише и определяет, какой тип товара банк предлагает рынку, на каких клиентов ориентирует свою деятельность.
6. **Деловая стратегия.** Формируется для каждого направления деятельности банка. Количество деловых стратегий зависит от количества предоставляемых банком продуктов и услуг.
7. **Функциональная стратегия.** Разрабатывается для каждой сферы банка (производственная, маркетинговая, инновационная, кадровая, финансовая и др.).
8. **Операционная стратегия.** Разрабатывается для подразделений банка и позволяет быстро решать оперативные задачи.

**Команду представляет капитан команды**

1. Презентация. Рекламный проспект команды, в котором должны быть указаны:
  - название команды, эмблема;
  - соответствие нагрудных знаков;
  - девиз в работе.
  - состав команды
2. Нагрудный знак должен иметь следующее:
  - название команды, эмблема;
  - должность
  - фамилия, имя участника.
3. Форма одежды по дресс-коду;
4. Представление команды управляющим и работниками банка.

Команда должна представить перед жюри, продемонстрировать дресс код команды, придумать отличительную атрибутику (цвет делового костюма, шейные платки, значки, причёска, обувь и т.п.).

**Дресс-код банковского работника:**

- Требования к внешнему виду сотрудников фронт - офиса многих банков напоминают выдержки из делового этикета и протокола.
- В них прописаны не только цвет и фасон одежды, но и качество вещей.
- «Сотрудникам банка рекомендуется придерживаться классического стиля, который характеризуется респектабельностью, четкими, определенными линиями и формами в одежде, высоким качеством вещей.

**Мужчины:**

I. Одежда:

1. Деловой костюм - двойка или костюм-тройка сдержанных тонов, галстук.
2. Цвет делового костюма: серый, темно - серый, темно - синий. Черный – для самых торжественных событий. Для весенних и летних костюмов – цвет слоновой кости, какао, беж.
3. Рубашка с длинным рукавом одноцветная, белая или цвета слоновой кости,

голубая, бежевая, в тонкую клеточку или едва заметную полоску. Чем темнее костюм, тем светлее должна быть рубашка.

4. Галстук следует подбирать в тон костюму. К однотонному костюму и рубашке – галстук с рисунком. Если костюм имеет рисунок (в полоску, клеточку), то галстук и рубашка – однотонные. Галстук должен завязываться так, чтобы конец был на уровне середины пояса.

5. Цвет носков и обуви должен соответствовать костюму или быть темнее.

#### **Женщины:**

1. Волосы: чистые, длина волос до плеч или короче. Прическа должна быть опрятной. Длинные волосы – собраны.

2. Макияж: деловой, спокойный

3. Маникюр: сдержанных тонов, ногти короткие или средней длины

#### **I. Одежда:**

1. Деловой костюм однотонный или в мелкую полоску (жакет, блузка, юбка или классические брюки), платье-костюм консервативного или классического кроя.

2. Традиционные цвета для деловой одежды женщины: серый, темно-синий, оливковый и бордовый, допустимы также черный и коричневый. Для весенних и летних костюмов – цвет слоновой кости, какао, беж.

3. Комплект: блузка или жакет сдержанных цветов «плюс» юбка или брюки.

Юбка (брюки) должна соответствовать жакету или блузке. Силуэт юбки прямой, суженный или несколько расширен к низу. Длина до колена (+ 5 см.) или до голени. Брюки средней ширины или прямые, классического покроя.

4. В официальной или торжественной обстановке обязательны колготы или чулки – прозрачные, несколько темнее цвета кожи.

5. Туфли-лодочки с закрытой пяткой и носком, туфли на каблуке средней высоты – от 3 до 6 см. Цвет обуви должен соответствовать или быть на тон темнее от цвета самой низкой детали одежды (подолу юбки).

6. Украшения: достаточно одеть одно-два золотые или серебряные украшения.

7. Парфюмерия: желательно не злоупотреблять духами.

**Конкурсное задание №2:** Конкурс продемонстрировать технологию сдачи «сверхлимитных» наличных денег из кассы банка. Работник банка должен правильно и быстро считать денежную наличность, полученную от клиента, чтобы не создавать очередей, а также правильно формировать и упаковывать денежные банкноты и монеты.

**Ход выполнения задания:** на рабочем месте кассира установлена кассовое оборудование Счетчик банкнот Magner 2000V, Детектор банкнот DoCash DVM BIG D, Денежный ящик ALS410P Alster (при наличии) с купюрами и монетами различного номинала, кассовые расходные материалы, мешки для мелочи, инкассаторские сейф пакеты.

**Требуется:** пересчитать денежную наличность, упаковать, оформить сопроводительную ведомость от вашего банка в РКЦ Банк России.

За этот конкурс каждая команда может заработать от 1 до 5 баллов (количество баллов выбирается исходя из точности подсчета, правильности упаковки мешка и оформления ярлыка и сопроводительной ведомости).

#### **Ход работы:**

Сверхлимитные суммы в кассе коммерческой организации сдаются инкассатору банка в закрытых и опломбированных сумках.

На сумму денег, вкладываемых в сумку, заполняется сопроводительная ведомость в *трех экземплярах*.

**Первый экземпляр** вкладывается в сумку вместе с выручкой и служит основанием для оприходования денег.

**Второй экземпляр** (накладная) выдается на руки инкассатору при передаче ему сумки.

После пересчета и зачисления денег на счет клиента этот экземпляр отсылается ему в подтверждение принятой суммы.

**Третий экземпляр** (квитанция) с распиской кассира в приеме сумки остается в инкассируемой организации.

**Кассир организации пломбирует сумку с денежной наличностью таким образом, чтобы предотвратить ее несанкционированное вскрытие:**

- ■ инкассаторская сумка закрывается на замок, и он пломбируется;
- через специальные отверстия продевается и плотно завязывается шпагат без узлов и надрывов;
- на шпагат навешивается (надевается на концы шпагата) оформленный соответствующим образом ярлык;
- концы шпагата завязываются глухим узлом, продеваются через пломбу и завязываются на один узел;
- узел втягивается в прорезь пломбы;
- узел пломбируется заведующим кассой (специально выделенным кассовым работником).

**При пломбировке мешка с денежной наличностью (ценностями):**

- ■ горловина мешка прошивается;
- плотно завязывается шпагатом без узлов и надрывов;
- на шпагат навешивается (надевается на концы шпагата) оформленный соответствующим образом ярлык;
- концы шпагата завязываются глухим узлом, продеваются через пломбу и завязываются на один узел;
- узел втягивается в прорезь пломбы;
- узел пломбируется заведующим кассой (специально выделенным кассовым работником).

**Конкурсное задание №3: «Продажа банковских продуктов и услуг». Консультация клиента по вкладам (депозитам) физических лиц и открытие вклада.**

Каждодневная работа банковских сотрудников связана с общением с клиентами. Задача данного конкурса заключается в моделировании ситуации консультирования клиента сотрудником банка. Командам предлагается выбрать двух человек (клиент и сотрудник банка). «Клиенты» обеих команд получают карточку с кейсом.

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды.

Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

- ✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм)
- ✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 10 баллов. Оценивается грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту

Участнику необходимо осуществить продажу банковского продукта.

**Задание:** В банк обратился клиент для закрытия вклада. Необходимо удержать клиента, предложить различные варианты инвестирования денежных средств. Оформить сделку.

**Информация о клиенте:** у Лавровой Ольги Петровны (проживает в городе Самара, ул. Ливенского, д. 84, кв. 97, паспортные данные: 5571 № 131679, выдан УВД г. Самара, 23.10.2013) закончился вклад на 530 700 рублей. Ольга Петровна планирует его

забрать и положить в соседний банк на более выгодных условиях либо рассмотреть другие предложения с повышенным доходом.

### **Эталонный алгоритм выполнения кейса с учетом критериев (пример).**

1. Установление контакта участником: взгляд на клиента, улыбка, приветствие клиента. Соблюдение дресс-кода, на груди бейдж, В руках ручка и планшет для записи. **Критерий - Осуществление коммуникации с клиентом.**

*Добрый день! Чем я Вам могу помочь?*

2. Пригласил присесть, Участник выслушал причину посещения банка.

*Садитесь, пожалуйста.* **Критерий - Осуществление коммуникации с клиентом**

3. Участник представился и спросил, как обращаться к клиенту

*Меня зовут (Имя), как я могу к Вам обращаться? Очень приятно. Ольга Петровна. (запоминает имя или записывает в планшете).* **Критерий - Осуществление коммуникации с клиентом**

4. Далее участник запрашивает документы клиента, чтобы удостовериться в наличии вклада и провести идентификацию клиента.

*Разрешите Ваш паспорт.* **Критерий -Понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции, дресс-код**

5. Участник выясняет причину, которая побудила клиента закрыть вклад и выявляет потребность клиента. **Критерий - Выявление потребности клиента и подбор необходимого клиенту банковского продукта**

*Ольга Петровна, действительно у Вас сегодня закрылся вклад и автоматически пролонгировался с процентной ставкой (называет ставку).*

*Правильно ли я Вас поняла, Ольга Петровна, что Вас не устраивает процентная ставка? У нас обновилась линейка вкладов, давайте посмотрим, какой из них мог бы Вас устроить. Это займет немного времени.*

6. Открывает презентацию и комментирует слайды, говоря о надежности банка и знакомит клиента с линейкой вкладов. **Критерий - Выявление потребности клиента и подбор необходимого клиенту банковского продукта**

7. Далее участник производит подбор продукта, задавая уточняющие вопросы: **Критерий -Верный подбор банковского продукта.**

*Позвольте мне задать Вам несколько вопросов, чтобы подобрать наилучшее предложение для Вас, Ольга Петровна.*

*- На какой срок Вы хотели бы оформить вклад?*

*- Какую сумму готовы разместить (напишите на листке бумаги)?*

*- Хотели бы пополнять вклад в течение срока его действия?*

*-Хотели бы пользоваться частичным снятием?*

*- Когда Вам было бы удобно получать процентов: в начале срока, в конце или капитализировать?*

*В соответствии с Вашими пожеланиями я бы рекомендовала Вам, Ольга Петровна, оформить вклад «Осенний». Это сезонный вклад. Можно оформить его на 7 месяцев по ставке 7% годовых и положить на счет 500 000 рублей. Для того, чтобы Вы могли управлять денежными средствами, можно оформить вклад «Копилка «на оставшиеся средства, он открывается на любую сумму, от 1 рубля. Пополняется в любое время и снимается сумма тоже в любое время.* **Критерий - Подбор и применение методов и способов эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента**

8. Участник делает расчет дохода по вкладу и предоставляет его клиенту.  
*Давайте посчитаем, сколько Вы получите денежных средств в виде процентов по окончании срока договора. Оформляем? Критерий - Владение средствами оргтехники и профессиональным программным обеспечением.*

9. Участник оформляет депозитные договора. Форму типового договора распечатывает из Консультанта. Подписывает документы клиентом. Прикладывает копию паспорта, заверенную подписью и штампом сотрудника банка. Выдает тарифы по вкладам. Распечатывает приходный ордер. Форма ордера берется также из Источника Консультант Плюс. Критерий - Владение средствами оргтехники и профессиональным программным обеспечением

Критерий - Определение пакета документов в соответствии с выбранным банковским продуктом (услугой)

Критерий - Оформление продажи банковского продукта (услуги) с оформлением необходимых документов

10. Предложение дополнительного продукта – дебетовая карта. Рассказывает о преимуществах этого продукта клиенту. Критерий - Оформление продажи, сопутствующей (дополнительной) услуги с оформлением необходимых документов

*Ольга Петровна, Вы являетесь зарплатным клиентом нашего банка? Клиент получает зарплату в другом банке.*

*Чтобы удобно было пользоваться счетом «Копилка», рекомендую Вам открыть дебетовую карту МИР.*

11. Снимает возражение клиента и оформляет кросс-продажу. Критерий - Оформление продажи, сопутствующей (дополнительной) услуги с оформлением необходимых документов

*-Данная карта открывается бесплатно. Кроме того, для вашего удобства, мы можем открыть виртуальную карту. Вы сможете пополнять счет Копилка с этой карты. Подключить автоматическое пополнение счета. Так же подключим СБП. Это позволит Вам сэкономить на переводах средств между банками с карты на карту.*

12. Завершение встречи. Клиенту передаются все депозитные договора, два приходных ордера, тарифы по вкладам, договор на оформление карты. Сообщает ориентировочную дату, когда может прийти карта и прощается.

*-Ольга Петровна, ждем вас через 3 дня. Ваша карта будет готова. Возьмите мою визитку. Рада, что Вы выбрали наш Банк. Всего доброго. Критерий -Использование выделенного времени (тайм менеджмент)*

Критерий - грамотное планирование своей работы, оценка сроков исполнения, продумывание алгоритма действий

### **Сценарий актера**

*- Здравствуйте, я бы хотела закрыть вклад.*

В ходе беседы актер отвечает на уточняющие вопросы участника.

После презентации обновленной линейки вкладов, актер возражает.

*-В соседнем банке условия более привлекательные, какие Вы можете назвать преимущества предлагаемого вклада.*

Актер может задать уточняющие вопросы по презентуемому продукту.

После получения информации задает вопрос:

*-Что нужно сделать, чтобы оформить вклад «Копилка»?*

При предложении кросс-продукта, актер задает уточняющие вопросы.

- *Расскажите более подробно о данной дебетовой карте.*

Если участник убеждает актера приобрести продукт, то он соглашается, оформляются документы.

После получения всех необходимых документов Клиент прощается.

- *Спасибо, до свидания.*

**Конкурсное задание №4: «Продажа банковских продуктов и услуг». Консультация клиента по кредитам (потребительский кредит), подписание договора кредитования, консультация кросс продажи.**

Кажодневная работа банковских сотрудников связана с общением с клиентами. Задача данного конкурса заключается в моделирование ситуации консультирования клиента сотрудником банка. Командам предлагается выбрать двух человек (клиент и сотрудник банка). «Клиенты» обеих команд получают карточку с кейсом.

Моделирование ситуации будет происходить между «клиентом» первой команды и «сотрудником» второй команды.

Оценка данного конкурса организуется следующим образом:

- ✓ «Клиенты» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов (оценивается артистизм)
- ✓ «Сотрудники» могут принести своей команде от 1 до 5 баллов. Оценивается грамотное и правильное консультирование, вежливое и дружелюбное отношение к клиенту. Расчет кредитного потенциала клиента. Оформление кредитного договора, профессиональное суждение (заключение по кредиту).

**Задание:**

**Информация о клиенте:** Чемпион Евгений Петрович (29 лет, проживает в городе Пермь, паспорт серия 1745 № 312617, выдан 25.06.2012, ГУ МВД России по Пермскому краю).

В течение четырех лет занимает должность директора по персоналу в АО «Красный Октябрь». Зарботная плата составляет 105 000 рублей (включая НДФЛ). Зарплату получает в выбранном для кредитования банке. Холост. Есть сын 5 лет. Есть обязательства другого банка ежемесячный платеж 3200-00 рублей. Прожиточный минимум по Пермскому краю на душу населения — 14 034 рубля.

Евгений Петрович обратился в банк за кредитом для ремонта квартиры. Сумма кредита 500 000 р. Срок кредита 3 года.

**Требуется:** рассчитать кредитный потенциал клиента. Оформить кредитный договор и график платежей по кредиту. Оформить профессиональное суждение банка (заключение кредита).

**Расчёт задачи:**

1. **чистый доход за минусом всех удержаний и обязательств**

<b>ЧД= ДОХОД (ЗАРПЛАТА) - 13%НАЛОГ – ПРОЖ.МИН - ВСЯКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСВА</b>
---

**105 000 – 3200 – (14034\*2) = 105 000 – 3200 – 28068 = 73 732.00 – Чистый доход**

2. **Платежеспособность заемщика (с процентами) и кредитоспособность**

<b>ЧИСТЫЙ ДОХОД *КОЭФФ.БАНКА*КОЛИЧЕСТВО МЕСЯЦЕВ ПЛАТЕЖИ</b>
---

*Например, коэффициент банка (среднее значение) = 0,4*

**73 732\*0,4\*36 = 1 061 740,80 – возможность заемщика выплачивать кредит (основной долг и проценты)**

3. **Максимальная сумма кредита**

<b>ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТЬ / (1+ПРОЦЕНТНАЯ СТАВКА/100*СРОК В ГОДАХ)</b>
--



Например, допустим % ставка по кредиту 21% годовых, оформим расчет:

$$1\ 061\ 740,80 / (1 + 21\% / 100 * 3) = 1\ 061\ 740,80 / 1,63 = 651\ 374,73$$

То есть **максимальная сумма** кредита равна **651 374,73** без процентов по нему

**Рассчитываем проценты:**  $651\ 374,73 * 21\% * 3 = 410\ 366,10$  – это сумма процентов по кредиту.

$651\ 374,73 + 410\ 366,10 = 1\ 061\ 740,83$  сумма основного долга с процентами которую на основании чистого дохода может выплатить заемщик банку

#### 4. Долговая нагрузка на заемщика (берем 40%):

$$\text{Чистый доход } 73732 - 40\% = 44239,20$$

$$\text{рассчитываем ежемесячный платеж } 1\ 061\ 740,83 / 36 = 29492,00$$

То есть долговая нагрузка не превышает установленной суммы, рассчитанная сумма максимального кредита не ниже запрашиваемой суммы клиента, кредит одобрен

#### 5. РВПС (Резерв на возможные потери по ссудам)

<b>СУММА КРЕДИТА (ОСНОВНОГО ДОЛГА БЕЗ ПРОЦЕНТОВ) *%КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА</b>
---

Например,  $500000 * 0\%$  (1 категория качества стандартная формируем РВПС 0%)

Анализ: Кредит отнесем к 1 категории качества, так как кредитная история хорошая, без просрочек платежа, обслуживание долга хорошее.

#### Эталонный алгоритм консультирования по кредиту

**Все этапы должны быть выполнены студентом**

##### 1 этап. Установление контакта

- Сотрудник банка (студент) сразу уделит внимание Клиенту и отвлекся от текущих дел?
- Сотрудник банка (студент) поздоровался с Клиентом?
- Сотрудник банка (студент) улыбнулся Клиенту? (доброжелательность)
- Сотрудник банка (студент) обратился к Клиенту: "Чем я могу Вам помочь?", "Слушаю Вас" и т.п.?
- Сотрудник банка (студент) представился?
- Сотрудник банка (студент) поинтересовался, как обращаться к клиенту?

##### 2 этап. Определение потребностей Клиента

- Сотрудник банка (студент) уточняет цель визита в банк, спрашивает по какому вопросу обратился клиент в банк или чем он может помочь?
- Сотрудник банка (студент) поинтересовался: вы ранее пользовались кредитным продуктом нашего банка или другого банка?
- Сотрудник банка (студент) поинтересовался: стоимость планируемой покупки, полностью необходима сумма покупки либо определенная часть?
- Сотрудник банка (студент) резюмировал полученные от Клиента ответы и уточнил, правильно ли он понял потребность Клиента?
- Разрешите задать вам несколько уточняющих вопросов?
  - Сотрудник - Вы являетесь клиентом нашего банка?
  - Сотрудник – В какой организации вы работаете; какова должность и ваш доход? Семейное положение, есть ли дети?
  - Сотрудник - поблагодарил за ответы клиента, производит расчеты и анализирует выдачу кредита, подбирает по полученным данным условие кредитования, желательно 2 варианта на выбор на уже подготовленной презентации.
  - Сотрудник - Разрешите кратко рассказать о нашем банке. (+ презентация на слайдах, для наглядности)

### **3 этап. Презентация продукта/услуги**

- a. Если было предложено два и более видов кредитов Сотрудник банка (студент) объяснил, чем они отличаются друг от друга, помог сделать выбор и подобрать наиболее подходящий вариант?
- b. Сотрудник банка (студент) предоставил Клиенту полную и достоверную информацию об условиях кредитного продукта?
- c. Сотрудник банка (студент) объяснил пользу лично для Клиента о преимуществах/возможностях кредитного продукта?
- d. Сотрудник банка (студент) информировал Клиента о необходимых документах для оформления кредитного продукта?
- e. Сотрудник банка (студент) уточнил, остались ли у Клиента еще вопросы и все ли ему понятно?
- f. Предложенный продукт соответствовал потребностям Клиента?

### **4 этап. Работа с возражениями**

- a. Сотрудник внимательно выслушал возражения, не перебивая, не споря с Клиентом?
- b. Сотрудник банка (студент) уверенно отвечал на возражения Клиента, приводил убедительные аргументы?
- c. В завершении консультации Сотрудник предложил оформить кредитного продукт сейчас, а после отказа - подумать и вернуться?

### **5 этап. Выполнение Кросс-продажи**

- a. Сотрудник банка (студент) дополнительно предложил банковские продукты/услуги?
- b. Сотрудник банка (студент) объяснил пользу лично для Клиента от преимущества предлагаемого продукта/услуги?

### **6 этап. Завершение продажи**

- a. Сотрудник банка (студент) предложил взять с собой буклеты, рекламные, информационные материалы?
- b. Сотрудник банка (студент) сообщил контактные телефоны, по которым Клиент может обратиться, если у него возникнут вопросы?

### **7 этап. Завершение встречи**

- a. Сотрудник банка (студент) попрощался с Клиентом и пригласил прийти в Банк снова?

**Конкурсное задание №5. Блиц - опрос.** Даёт набрать дополнительные баллы. Банковский работник должен много знать и хорошо ориентироваться в банковском законодательстве. Ведущий зачитывает ситуации, для каждой команды по очереди. За каждый правильный ответ команда получает 1 балл. Команды могут дополнять друг друга, если дополнение существенное, то команда соперника получает 0,5 балла. Конкурс на самый эрудированный банк. На экране представлены вопросы на тему банковской деятельности (банковские продукты, нормативно - правовая база, учет операций, кассовая работа). Время на размышление 1 минута.

Далее вопросы предоставляются на слайдах презентации с правильными ответами.