

**ОТБОРОЧНЫЙ ЭТАП
НАЦИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА «АБИЛИМПИКС» 2024**

УТВЕРЖДЕНО

Региональным советом по компетенции

«Банковское дело»

Протокол № 2 от 01.02.2024г.

Председатель совета:

Любимова Т.С.

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

БАНКОВСКОЕ ДЕЛО



Санкт-Петербург, 2024

1. Описание компетенции.

1.1. Актуальность компетенции.

Банковское дело – неотъемлемая часть экономики каждого государства. Данная компетенция является актуальной, поскольку это сфера жизни, в которой должен разбираться современный человек, если он желает сохранить и приумножить свои накопления, оформлять кредиты, хочет пользоваться другими услугами финансовых учреждений.

Банковское дело позволяет понять, как и для чего используется банковский сектор, как он развивается, организуется, регулируется.

Суть банковского дела заключается в постепенном накоплении, надежном хранении, приумножении капиталов посредством управления активами и пассивами, оказания сберегательных, инвестиционных, кредитных услуг, а также операций по обмену валюты, по обращению ценных бумаг, по безналичному расчету и т. д.

Потенциальные работодатели профессионального конкурса по компетенции «Банковское дело»

Наименование потенциального работодателя, работодателя-партнёра	Контакты
ПАО СберБанк	8(800)555-55-50, 900
ПАО Открытие	8(800)444-44-00
ПАО Санкт-Петербург	8(800)222-50-50
АО Почта Банк	+7(495)532-13-00

1.2. Профессии, по которым участники смогут трудоустроиться после получения данной компетенции.

В данном разделе, согласно полученным профессиональным компетенциям и ФГОС специальности 38.02.07 Банковское дело, указывается наименование профессии, должности, по которым могут трудоустраиваться участники профессионального конкурса по компетенции «Банковское дело».

Код по перечню профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение	Наименование профессий рабочих, должностей служащих
20002	Агент банка
23548	Контролёр (Сберегательного банка)

1.3. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт.

Школьники	Студенты	Специалисты
1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего	1. ФГОС СПО 38.02.07 «Банковское дело» 2. ФГОС ВО 38.04.08 «Финансы и кредит»	1. ФГОС СПО 38.02.07 «Банковское дело»

образования		
2. ФГОС СПО 38.02.07 «Банковское дело»		2.ФГОС ВО 38.04.08 «Финансы и кредит»

1.4. Требования к квалификации.

Школьники	Студенты	Специалисты
<p><i>знать:</i> нормативные правовые документы, регулирующие организацию безналичных расчетов, организацию обслуживания счетов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, совершение операций с использованием платежных карт, операции по международным расчетам, связанным с экспортом и импортом товаров и услуг; локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; нормы международного права, определяющие правила проведения международных расчетов; содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; содержание и порядок заполнения расчетных документов; порядок нумерации лицевых счетов, на которых учитываются средства бюджетов; порядок и особенности проведения операций по счетам бюджетов различных уровней; системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в</p>	<p><i>знать:</i> нормативные правовые документы, регулирующие организацию безналичных расчетов, организацию обслуживания счетов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, совершение операций с использованием платежных карт, операции по международным расчетам, связанным с экспортом и импортом товаров и услуг; локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; нормы международного права, определяющие правила проведения международных расчетов; содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; содержание и порядок заполнения расчетных документов; порядок нумерации лицевых счетов, на которых учитываются средства бюджетов; порядок и особенности проведения операций по счетам бюджетов различных уровней; системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в</p>	<p><i>уметь:</i> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взysкивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; оформлять открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней; оформлять и отражать в учете операции по зачислению средств на счета бюджетов различных уровней; оформлять и отражать в учете возврат налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных</p>

<p>подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки; виды платежных документов, порядок проверки их соответствия условиям и формам расчетов; порядок проведения и отражение в учете операций международных расчетов с использованием различных форм; порядок и отражение в учете переоценки средств в иностранной валюте; порядок расчета размеров открытых валютных позиций; порядок выполнения уполномоченным банком функций агента валютного контроля; меры, направленные на предотвращение использования транснациональных операций для преступных целей; системы международных финансовых телекоммуникаций; виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов, межбанковских расчетов, операций с платежными картами.</p> <p>нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; законодательство Российской</p>	<p>подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки; виды платежных документов, порядок проверки их соответствия условиям и формам расчетов; порядок проведения и отражение в учете операций международных расчетов с использованием различных форм; порядок и отражение в учете переоценки средств в иностранной валюте; порядок расчета размеров открытых валютных позиций; порядок выполнения уполномоченным банком функций агента валютного контроля; меры, направленные на предотвращение использования транснациональных операций для преступных целей; системы международных финансовых телекоммуникаций; виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов, межбанковских расчетов, операций с платежными картами.</p> <p>нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; законодательство Российской</p>	<p>налогов и других платежей; исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; проводить и отражать в учете расчеты по экспортно-импортным операциям банковскими переводами в порядке документарного инкассо и документарного аккредитива; проводить конверсионные операции по счетам клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за проведение международных расчетов и конверсионных операций; осуществлять контроль за репатриацией валютной выручки; консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и</p>
---	---	--

<p>Федерации о персональных данных; нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите); рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков; порядок взаимодействия с бюро кредитных историй; законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери; способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; способы обеспечения возвратности кредита, виды залога; методы оценки залоговой стоимости, ликвидности предмета залога; требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; состав и содержание основных источников информации о клиенте; методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга; локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц; бизнес-культуру потребительского кредитования; методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов; методы андеррайтинга предмета</p>	<p>Федерации о персональных данных; нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите); рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков; порядок взаимодействия с бюро кредитных историй; законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери; способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; способы обеспечения возвратности кредита, виды залога; методы оценки залоговой стоимости, ликвидности предмета залога; требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; состав и содержание основных источников информации о клиенте; методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга; локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц; бизнес-культуру потребительского кредитования; методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов; методы андеррайтинга предмета</p>	<p>соответствующей информацией, консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; анализировать финансовое положение заемщика - юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита; определять платежеспособность физического лица; оценивать качество обеспечения и кредитные риски по потребительским кредитам; проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита; составлять заключение о возможности предоставления кредита; оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросспродажа); проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов; проводить андеррайтинг предмета ипотеки; составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела; составлять акты по итогам проверок сохранности обеспечения; определять возможность предоставления межбанковского кредита с учетом финансового положения контрагента; определять достаточность обеспечения возвратности межбанковского кредита; пользоваться оперативной информацией о ставках по рублевым и валютным межбанковским кредитам, получаемой по телекоммуникационным</p>
--	--	--

<p>ипотеки; методы определения класса кредитоспособности юридического лица; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам; порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей; критерии определения проблемного кредита; типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности; меры, принимаемые банком при нарушении условий кредитного договора; отечественную и международную практику взыскания задолженности; методологию мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам; порядок оформления и учета межбанковских кредитов; особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке; основные условия получения и погашения кредитов, предоставляемых Банком России; порядок оценки кредитного риска и определения суммы создаваемого резерва по выданному кредиту; порядок и отражение в учете формирования и регулирования резервов на возможные потери по кредитам; порядок и отражение в учете списания нереальных для взыскания кредитов; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций.</p> <p><i>уметь:</i> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и</p>	<p>ипотеки; методы определения класса кредитоспособности юридического лица; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам; порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей; критерии определения проблемного кредита; типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности; меры, принимаемые банком при нарушении условий кредитного договора; отечественную и международную практику взыскания задолженности; методологию мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам; порядок оформления и учета межбанковских кредитов; особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке; основные условия получения и погашения кредитов, предоставляемых Банком России; порядок оценки кредитного риска и определения суммы создаваемого резерва по выданному кредиту; порядок и отражение в учете формирования и регулирования резервов на возможные потери по кредитам; порядок и отражение в учете списания нереальных для взыскания кредитов; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций.</p> <p><i>уметь:</i> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в</p>	<p>каналам; применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке; пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке; оформлять и отражать в учете операции по выдаче кредитов физическим и юридическим лицам, погашению ими кредитов; оформлять и вести учет обеспечения по предоставленным кредитам; оформлять и отражать в учете сделки по предоставлению и получению кредитов на рынке межбанковского кредита; оформлять и отражать в учете начисление и взыскание процентов по кредитам; вести мониторинг финансового положения клиента; контролировать соответствие и правильность исполнения залогодателем своих обязательств; оценивать качество обслуживания долга и кредитный риск по выданным кредитам; выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности; выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность; разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье; направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента; находить контактные данные заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных; подбирать оптимальный способ</p>
--	--	---

<p>закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; оформлять открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней; оформлять и отражать в учете операции по зачислению средств на счета бюджетов различных уровней; оформлять и отражать в учете возврат налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных налогов и других платежей; исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет</p>	<p>валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; оформлять открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней; оформлять и отражать в учете операции по зачислению средств на счета бюджетов различных уровней; оформлять и отражать в учете возврат налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных налогов и других платежей; исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не</p>	<p>погашения просроченной задолженности; планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности; рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита; рассчитывать и отражать в учете сумму формируемого резерва; рассчитывать и отражать в учете резерв по портфелю однородных кредитов; оформлять и вести учет просроченных кредитов и просроченных процентов; оформлять и вести учет списания просроченных кредитов и просроченных процентов; использовать специализированное программное обеспечение для совершения операций по кредитованию. <i>иметь практический опыт в:</i> проведении расчетных операций, осуществлении операций по кредитованию физических и юридических лиц.</p>
---	--	---

<p>расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; проводить и отражать в учете расчеты по экспортно-импортным операциям банковскими переводами в порядке документарного инкассо и документарного аккредитива; проводить конверсионные операции по счетам клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за проведение международных расчетов и конверсионных операций; осуществлять контроль за репатриацией валютной выручки; консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией, консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; анализировать финансовое положение заемщика - юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита; определять платежеспособность физического лица; оценивать качество обеспечения и кредитные риски по</p>	<p>оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; проводить и отражать в учете расчеты по экспортно-импортным операциям банковскими переводами в порядке документарного инкассо и документарного аккредитива; проводить конверсионные операции по счетам клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за проведение международных расчетов и конверсионных операций; осуществлять контроль за репатриацией валютной выручки; консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией, консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; анализировать финансовое положение заемщика - юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита; определять платежеспособность физического лица; оценивать качество обеспечения и кредитные риски по потребительским кредитам;</p>	
--	---	--

<p>потребительским кредитам; проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита; составлять заключение о возможности предоставления кредита; оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов; проводить андеррайтинг предмета ипотеки; составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела; составлять акты по итогам проверок сохранности обеспечения; определять возможность предоставления межбанковского кредита с учетом финансового положения контрагента; определять достаточность обеспечения возвратности межбанковского кредита; пользоваться оперативной информацией о ставках по рублевым и валютным межбанковским кредитам, получаемой по телекоммуникационным каналам; применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке; пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке; оформлять и отражать в учете</p>	<p>проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; проверять качество и достаточность обеспечения возврата кредита; составлять заключение о возможности предоставления кредита; оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов; проводить андеррайтинг предмета ипотеки; составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела; составлять акты по итогам проверок сохранности обеспечения; определять возможность предоставления межбанковского кредита с учетом финансового положения контрагента; определять достаточность обеспечения возврата межбанковского кредита; пользоваться оперативной информацией о ставках по рублевым и валютным межбанковским кредитам, получаемой по телекоммуникационным каналам; применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке; пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке; оформлять и отражать в учете операции по выдаче кредитов</p>	
---	---	--

<p>операции по выдаче кредитов физическим и юридическим лицам, погашению ими кредитов; оформлять и вести учет обеспечения по предоставленным кредитам; оформлять и отражать в учете сделки по предоставлению и получению кредитов на рынке межбанковского кредита; оформлять и отражать в учете начисление и взыскание процентов по кредитам; вести мониторинг финансового положения клиента; контролировать соответствие и правильность исполнения залогодателем своих обязательств; оценивать качество обслуживания долга и кредитный риск по выданным кредитам; выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности; выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность; разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье; направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента; находить контактные данные заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных; подбирать оптимальный способ погашения просроченной задолженности; планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности; рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита; рассчитывать и отражать в учете сумму формируемого</p>	<p>физическим и юридическим лицам, погашению ими кредитов; оформлять и вести учет обеспечения по предоставленным кредитам; оформлять и отражать в учете сделки по предоставлению и получению кредитов на рынке межбанковского кредита; оформлять и отражать в учете начисление и взыскание процентов по кредитам; вести мониторинг финансового положения клиента; контролировать соответствие и правильность исполнения залогодателем своих обязательств; оценивать качество обслуживания долга и кредитный риск по выданным кредитам; выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности; выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность; разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье; направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента; находить контактные данные заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных; подбирать оптимальный способ погашения просроченной задолженности; планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности; рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита; рассчитывать и отражать в учете сумму формируемого резерва; рассчитывать и</p>	
--	--	--

резерва; рассчитывать и отражать в учете резерв по портфелю однородных кредитов; оформлять и вести учет просроченных кредитов и просроченных процентов; оформлять и вести учет списания просроченных кредитов и просроченных процентов; использовать специализированное программное обеспечение для совершения операций по кредитованию.	отражать в учете резерв по портфелю однородных кредитов; оформлять и вести учет просроченных кредитов и просроченных процентов; оформлять и вести учет списания просроченных кредитов и просроченных процентов; использовать специализированное программное обеспечение для совершения операций по кредитованию. <i>иметь практический опыт в: проведении расчетных операций, осуществлении операций по кредитованию физических и юридических лиц.</i>	
--	---	--

2. Конкурсное задание.

2.1. Краткое описание задания.

Конкурсное задание состоит из 3 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – модули А, Б, В. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

Наименование категории участника	Наименование модуля	Время проведения модуля	Полученный результат
Школьники	Модуль А. Консультация клиента по открытию депозита	50 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж
	Модуль Б. Консультация клиента по кредиту	50 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж
	Модуль В. Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»	1 час 35 минут	Оформление презентации и проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж
Общее время выполнения конкурсного задания: 3 часа 15 минут			
	Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	2 часа 00 минут	Подготовка и оформление необходимых документов для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него

Студенты			денежных средств и оформлению платежного поручения на перечисление денежных средств по указанным реквизитам
	Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита и заполнение договора банковского вклада	1 час 40 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж и заполнение договора банковского вклада по предоставленным реквизитам
	Модуль В. Консультация клиента по кредиту	50 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж
Общее время выполнения конкурсного задания: 4 часа 30 минут			
Специалисты	Модуль А. Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	2 часа 00 минут	Подготовка и оформление необходимых документов для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него денежных средств и оформлению платежного поручения на перечисление денежных средств по указанным реквизитам
	Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита с заполнением приходного кассового ордера и договора банковского вклада	2 часа 00 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж, заполнение приходного кассового ордера и договора банковского вклада по предоставленным реквизитам
	Модуль В. Консультация клиента по кредиту	50 минут	Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж
Общее время выполнения конкурсного задания: 4 часа 50 минут			

2.3. Последовательность выполнения задания.

Конкурсное задание представляет собой серию из модулей: независимых между собой результатами из предыдущего. Все задания выполняются последовательно: модули А, Б, В, в рамках указанного времени. Если участник конкурса не успевает выполнить задание в отведённое время, то он сдаёт задание в том виде, в котором он его выполнил, без права на дополнительное время. Если участник выполнил задание раньше времени, то он отдыхает до конца указанного времени. Баллы за лучшее время дополнительно не начисляются.

Участнику при выполнении конкурсного задания необходимо:

1. Изучить конкурсное задание
2. Выделить ключевые моменты в конкурсном задании
3. Выполнить задания в соответствии с установленными требованиями и времени
4. Уметь работать с предоставленными документами
5. Уметь работать с нормативной документацией
6. Уметь работать на ПК
7. Предоставить результаты работы перед экспертами
8. Ответить на вопросы экспертов

Особые указания:

Каждый участник может принести на площадку данной компетенции предметы, согласно своей номенклатуре, облегчающую работу на площадке, и сменную обувь.

Например, для тех, у кого плохое зрение могут принести свое увеличительное стекло.

Больше ничего приносить участникам на площадку соревнований нельзя. Всем необходимым обеспечит организатор конкурса.

Задание для школьников

Модуль А

Консультация клиента по открытию депозита

В ходе выполнения конкурсного задания участник консультирует клиента по открытию депозита с соблюдением этапов продаж.

Модуль Б

Консультация клиента по кредиту

В ходе выполнения конкурсного задания участник консультирует клиента по кредиту с соблюдением этапов продаж.

Модуль В

Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»

В ходе выполнения конкурсного задания участник оформляет презентацию по кредитным картам и проводит мастер-класс-консультацию клиента с соблюдением этапов продаж.

Задание для студентов

Модуль А

Расчетно-кассовое обслуживание клиентов

В ходе выполнения конкурсного задания участник подготавливает и оформляет необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, осуществляет внесение на него денежных средств и оформление платежного поручения на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформирует досье и распечатывает оформленный пакет документов.

Модуль Б

Консультация клиента по открытию депозита с оформлением договора банковского вклада

В ходе выполнения конкурсного задания участник консультирует клиента по депозитным операциям банка. В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, оформить необходимые документы при открытии банковского счета. Сотрудник банка должен продемонстрировать владение информацией о продуктах и услугах банка, уметь рассчитать доход по вкладу и предложить клиенту дополнительные продукты и услуги.

Модуль В

Консультация клиента по кредиту

В ходе выполнения конкурсного задания участник проводит консультацию клиента по кредиту с соблюдением этапов продаж.

Задание для специалистов

Модуль А

Расчетно-кассовое обслуживание клиентов

В ходе выполнения конкурсного задания участник подготавливает и оформляет необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, осуществляет внесение на него денежных средств и оформление платежного поручения на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформирует досье и распечатывает оформленный пакет документов.

Модуль Б

Консультация клиента по открытию депозита с заполнением приходного кассового и договора банковского вклада

В ходе выполнения конкурсного задания участник проводит консультацию клиента с соблюдением этапов продаж, оформляет приходный кассовый ордер и договор банковского вклада по предоставленным реквизитам.

Модуль В

Консультация клиента по кредиту

В ходе выполнения конкурсного задания участник проводит консультацию клиента по с соблюдением этапов продаж.

2.4. 30% изменение конкурсного задания

Для категории «школьники»

Непосредственно перед днем соревнования будут внесены 30%-ные изменения в содержание конкурсного задания.

Модуль В **Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»**

Изменения предполагают проведение аналитической работы в проведении сравнительной характеристики кредитных продуктов различных банков.

Для категории «студенты»

30%-ные изменения в содержание конкурсного задания:

Модуль В Консультация клиента по кредиту

Изменения могут коснуться расчета суммы ежемесячного платежа и суммы переплаты по кредиту.

Для категории «специалисты»

Непосредственно перед днем соревнования будут внесены 30%-ные изменения в содержание конкурсного задания.

Модуль В Консультация клиента по кредиту

Изменения могут коснуться расчета суммы ежемесячного платежа и суммы переплаты по кредиту.

2.5. Критерии оценки выполнения задания для категории «школьники»

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль А Консультация клиента по открытию депозита	Необходимо осуществить консультацию клиента по вопросу открытия депозита с учетом соблюдения этапов продаж и времени.	25
Модуль Б Консультация клиента по кредиту	Необходимо осуществить консультацию клиента по кредиту с соблюдением этапов продаж и времени.	25
Модуль В Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»	Необходимо оформить презентацию по теме «кредитные карты» и провести мастер-класс-консультацию для клиента с учетом соблюдения этапов продаж и времени.	50
ИТОГО		100

Модуль А. Консультация клиента по открытию депозита

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
Необходимо осуществить консультацию клиента по вопросу открытия депозита с учетом соблюдения этапов продаж и времени.	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом	1	1
	2	Сотрудник банка провел идентификацию клиента	2	2
	3	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	1	1
	4	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	2	2

	5	Сотрудник банка проработал возражения клиента	3	3
	6	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	7	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	8	Сотрудник банка определил цель открытия депозита	2	2
	9	Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги	2	2
	10	Сотрудник банка согласовал с клиентом выбор для дальнейшего оформления	2	2
	11	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу	2	2
	12	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента	2	2
	13	По окончании консультации сотрудник уточнил, остались ли вопросы у клиента	2	2
	14	Сотрудник предложил клиенту открыть вклад прямо сейчас	2	2
Итого				25 баллов

Модуль Б. Консультация клиента по кредиту

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
Необходимо осуществить консультацию клиента по кредиту с учетом соблюдения этапов продаж и времени.	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом	2	2
	2	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	1	1
	3	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские	2	2

		продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует		
	4	Сотрудник банка проработал возражения клиента	3	3
	5	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	6	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	7	Сотрудник банка выявил цель получения кредита у клиента	2	2
	8	Сотрудник банка уточнил сумму кредита	1	1
	9	Сотрудник банка уточнил срок кредитования	2	2
	10	Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги	2	2
	11	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа)	2	2
	12	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента	2	2
	13	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных	2	2
	14	Сотрудник банка подготовил анкету заемщика на получение кредита	1	1
	15	Сотрудник банка попрощался с клиентом	1	1
Итого			25 баллов	

Модуль В. Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время проведения	3	3

Необходимо оформить презентацию по теме «кредитные карты» и провести мастер-класс-консультацию для клиента с учетом соблюдения этапов продаж и времени.		консультации клиенту		
	2	Сотрудник банка поприветствовал клиента	2	2
	3	Сотрудник банка уточнил, как обращаться к клиенту	2	2
	4	Сотрудник банка представился клиенту и уточнил свою должность	2	2
	5	Сотрудник банка выявил у клиента цель визита (потребность)	2	2
	6	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	4	4
	7	Сотрудник банка отработал возражения клиента	5	5
	8	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	2	2
	9	Сотрудник банка представил клиенту информацию о конкретном банковском продукте/услуге (в соответствии с заданием)	3	3
	10	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	2	2
	11	Сотрудник банка предложил различные (альтернативные) виды банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)	3	3
	12	Сотрудник банка представил клиенту особенности (преимущества и недостатки) различных вариантов предложенных банковских продуктов/услуг	3	3
	13	Сотрудник банка озвучил клиенту порядок и процедуру оформления банковского продукта/услуги	3	3

	14	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу	4	4
	15	Сотрудник банка оставил свои рабочие контакты для клиента	2	2
	16	По окончании консультации сотрудник уточнил, остались ли вопросы у клиента	2	2
	17	В презентации отражена вся необходимая информация для клиента	2	2
	18	Выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает материал	2	2
	19	Соблюдено логическое, стилистическое, орфографическое оформление работы	2	2
Итого				50 баллов

Критерии оценки выполнения задания для категории «студенты»

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Необходимо подготовить и оформить необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него денежных средств, а также оформить платежное поручение на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформировать досье и распечатать подготовленный пакет документов.	50
Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита с оформлением договора банковского вклада	В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, оформить необходимые документы при открытии банковского счета. Сотрудник банка должен продемонстрировать владение информацией о продуктах и услугах банка, уметь рассчитать доход по вкладу и предложить клиенту дополнительные продукты и услуги.	30
Модуль В. Консультация клиента по кредиту	В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, выдать необходимые	20

	документы клиенту при подаче заявки на кредит.	
ИТОГО		100

Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
Необходимо подготовить и оформить необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него денежных средств, а также оформить платежное поручение на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформировать досье и распечатать подготовленный пакет документов.	1	Сотрудник банка соблюдает технику безопасности на рабочем месте	2	2
	2	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для выполнения задания по модулю	4	4
	3	Сотрудник банка оформил полный комплект требуемых в задании документов	4	4
	4	Сотрудник банка подготовил для клиента согласие на обработку персональных данных	3	3
	5	Сотрудник банка без ошибок оформил Заявление на открытие счета	4	4
	6	Сотрудник банка без ошибок оформил Договор расчетно-кассового обслуживания	4	4
	7	Сотрудник банка без ошибок оформил Карточку с образцами подписей	3	3
	8	Сотрудник банка без ошибок оформил Платежное поручение	4	4
	9	Сотрудник банка без ошибок оформил Объявление на взнос наличными	4	4
	10	Сотрудник банка сформировал Досье	3	3
	11	Сотрудник банка без ошибок оформил опись досье	4	4
	12	Сотрудник банка без ошибок оформил обложку досье	3	3

	13	Сотрудник банка использует в работе компьютер	4	4
	14	Сотрудник банка использует в работе МФУ	2	2
	15	Сотрудник банка владеет пакетом офисных программ	2	2
Итого				50 баллов

Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита с оформлением договора банковского вклада

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, оформить необходимые документы при открытии банковского счета. Сотрудник банка должен продемонстрировать	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом и оформления документов по модулю	2	2
	2	Сотрудник банка представился клиенту	1	1
	3	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	2	2
	4	Сотрудник банк уточнил, как обращаться к клиенту	2	2
	5	Сотрудник банка выявил у клиента, какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	1	1
	6	Сотрудник банка проработал возражения клиента	2	2
	7	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	8	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	9	Сотрудник банка	1	1

владение информацией о продуктах и услугах банка, уметь рассчитать доход по вкладу и предложить клиенту дополнительные продукты и услуги.		выявил цель визита в банк		
	10	Сотрудник банка уточнил сумму вклада	1	1
	11	Сотрудник банка уточнил срок вклада	1	1
	12	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа)	2	2
	13	Сотрудник банка попрощался с клиентом	1	1
	14	Сотрудник банка провел идентификацию клиента	2	2
	15	Сотрудник банка предоставил клиенту бланк согласия на обработку персональных данных	2	2
	16	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных	2	2
	17	Сотрудник банка оформил договор банковского вклада	2	2
	18	Сотрудник банка оформил договор банковского вклада без ошибок	4	4
Итого				30 баллов

Модуль В. Консультация клиента по кредиту

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом	1	1
	2	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	1	1
	3	Сотрудник банка выявил у клиента, какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он	2	2

В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, выдать необходимые документы клиенту при подаче заявки на кредит.		уже использует		
	4	Сотрудник банка проработал возражения клиента	2	2
	5	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	6	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	7	Сотрудник банка выявил цель получения кредита у клиента	1	1
	8	Сотрудник банка уточнил сумму кредита	1	1
	9	Сотрудник банка уточнил срок кредитования	1	1
	10	Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги	2	2
	11	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа)	2	2
	12	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента	1	1
	13	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных	2	2
	14	Сотрудник банка подготовил анкету заемщика на получение кредита	1	1
	15	Сотрудник банка попрощался с клиентом	1	1
	Итого	20 баллов		

Критерии оценки выполнения задания для категории «специалисты»

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Необходимо подготовить и оформить необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него	50

	денежных средств, а также оформить платежное поручение на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформировать досье и распечатать подготовленный пакет документов.	
Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита с оформлением договора банковского вклада и приходного кассового ордера	В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, оформить необходимые документы при открытии банковского счета. Сотрудник банка должен продемонстрировать владение информацией о продуктах и услугах банка, уметь рассчитать доход по вкладу и предложить клиенту дополнительные продукты и услуги.	30
Модуль В. Консультация клиента по кредиту	В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, выдать необходимые документы клиенту при подаче заявки на кредит.	20
ИТОГО		100

Модуль А. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
Необходимо подготовить и оформить необходимые документы для проведения банковской операции по открытию расчетного счета, внесению на него денежных средств, а также оформить платежное	1	Сотрудник банка соблюдает технику безопасности на рабочем месте	2	2
	2	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для выполнения задания по модулю	4	4
	3	Сотрудник банка оформил полный комплект требуемых в задании документов	4	4
	4	Сотрудник банка подготовил для клиента согласие на обработку персональных данных	3	3
	5	Сотрудник банка без ошибок оформил Заявление на открытие счета	4	4
	6	Сотрудник банка без ошибок оформил Договор расчетно-кассового	4	4

поручение на перечисление денежных средств по указанным реквизитам. Сформировать досье и распечатать подготовленный пакет документов.		обслуживания		
	7	Сотрудник банка без ошибок оформил Карточку с образцами подписей	3	3
	8	Сотрудник банка без ошибок оформил Платежное поручение	4	4
	9	Сотрудник банка без ошибок оформил Объявление на взнос наличными	4	4
	10	Сотрудник банка сформировал Досье	3	3
	11	Сотрудник банка без ошибок оформил опись досье	4	4
	12	Сотрудник банка без ошибок оформил обложку досье	3	3
	13	Сотрудник банка использует в работе компьютер	4	4
	14	Сотрудник банка использует в работе МФУ	2	2
	15	Сотрудник банка владеет пакетом офисных программ	2	2
Итого				50 баллов

Модуль Б. Консультация клиента по открытию депозита с оформлением договора банковского вклада и приходного кассового ордера

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом и оформления документов по модулю	1	1
	2	Сотрудник банка представился клиенту	1	1
	3	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	2	2
	4	Сотрудник банк уточнил, как обращаться к клиенту	2	2

<p>В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, оформить необходимые документы при открытии банковского счета. Сотрудник банка должен продемонстрировать владение информацией о продуктах и услугах банка, уметь рассчитать доход по вкладу и предложить клиенту дополнительные продукты и услуги.</p>	5	Сотрудник банка выявил у клиента, какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	1	1
	6	Сотрудник банка проработал возражения клиента	2	2
	7	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	8	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	9	Сотрудник банка выявил цель визита в банк	1	1
	10	Сотрудник банка уточнил сумму вклада	1	1
	11	Сотрудник банка уточнил срок вклада	1	1
	12	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа)	2	2
	13	Сотрудник банка попрощался с клиентом	1	1
	14	Сотрудник банка провел идентификацию клиента	2	2
	15	Сотрудник банка предоставил клиенту бланк согласия на обработку персональных данных	2	2
	16	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных	2	2
	17	Сотрудник банка оформил договор банковского вклада	1	1

	18	Сотрудник банка оформил договор банковского вклада без ошибок	3	3
	19	Сотрудник банка оформил приходный кассовый ордер без ошибок	3	3
Итого				30 баллов






Модуль В. Консультация клиента по потребительскому кредиту









Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Измеримые баллы (объективные)
В процессе выполнения задания сотруднику банка необходимо провести консультирование клиента с соблюдением этапов продаж, выдать необходимые документы клиенту при подаче заявки на кредит.	1	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом	1	1
	2	Сотрудник банка установил контакт с клиентом	1	1
	3	Сотрудник банка выявил у клиента, какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	2	2
	4	Сотрудник банка проработал возражения клиента	2	2
	5	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент)	1	1
	6	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины	1	1
	7	Сотрудник банка выявил цель получения кредита у клиента	1	1
	8	Сотрудник банка уточнил сумму кредита	1	1
	9	Сотрудник банка уточнил срок кредитования	1	1
	10	Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги	2	2
	11	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу	2	2






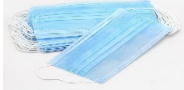
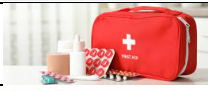


		(кросс-продажа)		
	12	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента	1	1
	13	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных	2	2
	14	Сотрудник банка подготовил анкету заемщика на получение кредита	1	1
	15	Сотрудник банка попрощался с клиентом	1	1
Итого				20 баллов

3. Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов.

3.1. Школьники, студенты, специалисты

ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО УЧАСТНИКА					
В данном пункте необходимо указать оборудование, инструменты, ПО, мебель для участников					
№ п/п	Наименование	Фото оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Компьютер (ноутбук)		Модель на усмотрение организаторов https://www.mvideo.ru/product-list-page?q=%D0%BD%D0%BE%D1%83%D1%82%D0%B1%D1%83%D0%BA%D0%B8&category=noutbuki-118	шт	1
2	Стол офисный		Стол офисный	шт	1
3	Стул		Размеры: 55x80	шт	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА					
№ п/п	Наименование	Фото расходных материалов	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Ручка		Ручка шариковая синяя	Шт.	1
2	Карандаш простой		Размер: 18,6x0,7см	Шт.	1

3	Ластик		Ластик 60, Скошенный, Комбинированный, Натуральный каучук, 57*14*8мм	Шт.	1
4	Линейка		Линейка деревянная/пластмассовая 50 см (С209)	Шт.	1
5	Калькулятор		На усмотрение организатора	Шт.	1
6	Бумага А4		На усмотрение организатора	Шт.	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ (при необходимости)					
Не требуются					
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ					
-					
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)					
№ п/п	Наименование	Наименование оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
	специальное кресло- коляску (для участников с проблемами ОДА), программу NVDA, клавиатуру с кодом Брайля для незрячих, слуховой аппарат для участников с проблемами слуха.			-	-
ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)					
№ п/п	Наименование	Фото необходимого оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Стол офисный		1400x600x750	Шт.	1
2	Стул посетителя офисный		Размеры: 55x80	Шт.	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)					
№ п/п	Наименование	Фото расходных материалов	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Ручка		Ручка шариковая синяя	Шт.	1
2	Карандаш простой		Размер: 18,6x0,7см	Шт.	1

3	Бумага А4		На усмотрение организатора	Шт.	1
4	Калькулятор		На усмотрение организатора	Шт.	1
ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ (при необходимости)					
В данном пункте указывается дополнительное оборудование, средства индивидуальной защиты					
№ п/п	Наименование	Фото необходимого оборудования, средства индивидуальной защиты	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Порошковый огнетушитель ОП-4		Класс В - 55 В Класс А - 2 А	Шт.	1
2	Питьевая вода		На усмотрение организатора	Шт.	10
3	Компьютер (ноутбук) главного эксперта		Модель на усмотрение организаторов	Шт.	1
4	МФУ		Модель на усмотрение организаторов	Шт.	2
5	Удлинитель /сетевой фильтр		Модель на усмотрение организаторов	Шт.	1
6	Защитные одноразовые маски		На усмотрение организаторов	Шт.	100
7	Аптечка		На усмотрение организаторов	Шт.	1
8	Мультимедийный комплекс		На усмотрение организаторов	Шт.	1
КОМНАТА УЧАСТНИКОВ (при необходимости)					
В данном пункте указывается оборудование, мебель, расходные материалы, которыми будут оборудована комната для участников (при необходимости)					
№ п/п	Наименование	Фото необходимого оборудования или инструмента, или мебели, или расходных материалов	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Диван для отдыха		На усмотрение организаторов	Шт.	3-5
2	Питьевая вода		На усмотрение организаторов	Шт.	10
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЛОЩАДКЕ/КОММЕНТАРИИ					
Количество точек электропитания и их характеристики, количество точек интернета и требования к нему, количество точек воды и требования (горячая, холодная)					

№ п/п	Наименование	Наименование необходимого оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Количество точек электропитания		По согласованию с главным экспертом	Шт.	10
2	Доступ в сеть Интернет		По согласованию с главным экспертом	Шт.	10

4. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом всех основных нозологий.

В данном пункте указаны требования с учетом всех нозологий к застройке соревновательной площадки по компетенции, согласно с п. 8.2.1 свода правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»,

Подробнее: <https://tiflocentre.ru/voprosy-po-adaptacii-uchebnie-zavedeniya-klassa.php>

В данной таблице учтены изменения нового свода правил СП 59.13330.2016. Схема адаптации соответствует нормам, вступившим в силу 15 Мая 2017 года, подробнее: <https://tiflocentre.ru/voprosy-po-adaptacii-uchebnie-zavedeniya-klassa.php>

Специализированное оборудование, указано в соответствии с требованиями ведущего производителя средств реабилитации в России, с учетом всех нозологий к оснащению рабочего места по компетенции, более подробная информация из ссылки <https://www.istok-audio.com/>

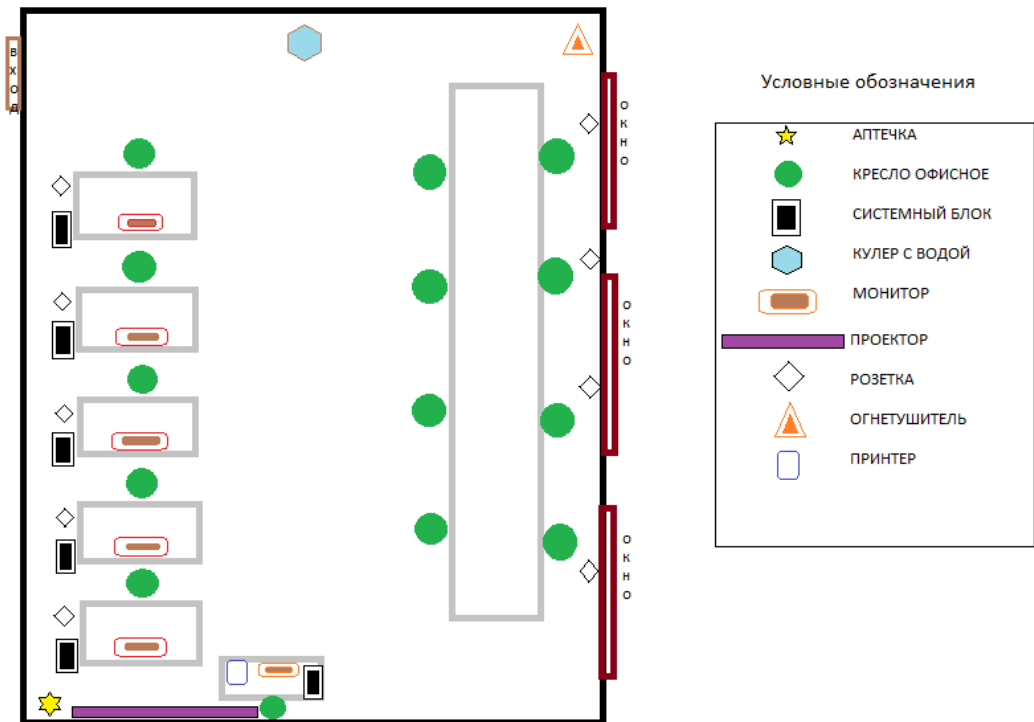
	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество.*
Рабочее место участника с нарушением слуха	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением слуха необходимо предусмотреть: а) наличие звукоусиливающей аппаратуры, акустической системы, информационной индукционной системы, наличие индивидуальных наушников; б) наличие на площадке переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика); в) оформление конкурсного задания в доступной текстовой информации.
Рабочее место участника с нарушением зрения	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением зрения необходимо: а) текстовое описание конкурсного задания в плоскочечатном виде с крупным размером шрифта, учитывающим состояние зрительного анализатора участника с остаточным зрением (в формате Microsoft Word не

			<p>менее 16-18 пт), дублированного рельефно точечным шрифтом Брайля (при необходимости);</p> <ul style="list-style-type: none"> - лупа с подсветкой для слабовидящих; электронная лупа; б) для рабочего места, предполагающего работу на компьютере - оснащение специальным компьютерным оборудованием и оргтехникой: <ul style="list-style-type: none"> - видеоувеличитель; - программы экранного доступа NVDA и JAWS18 (при необходимости); - брайлевский дисплей (при необходимости); в) для рабочего места участника с нарушением зрения, имеющего собаку-проводника, необходимо предусмотреть место для собаки-проводника; г) оснащение (оборудование) специального рабочего места тифлотехническими ориентирами и устройствами, с возможностью использования крупного рельефно-контрастного шрифта и шрифта Брайля, акустическими навигационными средствами, обеспечивающими беспрепятственное нахождение инвалидом по зрению - слепого своего рабочего места и выполнение трудовых функций; д) индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс.
Рабочее место участника с нарушением ОДА	3000x1900	1,5 м	<p>Оснащение (оборудование) специального рабочего места оборудованием, обеспечивающим реализацию эргономических принципов:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами верстаков; б) для участников, передвигающихся в кресле-коляске, необходимо выделить 1 - 2 первых рабочих места в ряду у дверного проема;

			<p>в) оснащение (оборудование) специального рабочего места специальными механизмами и устройствами, позволяющими изменять высоту и наклон рабочей поверхности, положение сиденья рабочего стула по высоте и наклону, угол наклона спинки рабочего стула, оснащение специальным сиденьем, обеспечивающим компенсацию усилия при вставании.</p>
<p>Рабочее место участника с соматическими заболеваниями</p>	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы, а также инвалидов вследствие других соматических заболеваний, предусматривают отсутствие:</p> <p>а) вредных химических веществ, включая аллергены, канцерогены, оксиды металлов, аэрозоли преимущественно фиброгенного действия;</p> <p>б) тепловых излучений; локальной вибрации, электромагнитных излучений, ультрафиолетовой радиации на площадке;</p> <p>в) превышения уровня шума на рабочих местах;</p> <p>г) нарушений уровня освещенности, соответствующей действующим нормативам.</p> <p>Необходимо обеспечить наличие столов с регулируемой высотой и углом наклона поверхности; стульев (кресел) с регулируемой высотой сиденья и положением спинки (в соответствии со спецификой заболевания).</p>
<p>Рабочее место участника с ментальными нарушениями</p>	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов, имеющих нервно-психические заболевания:</p> <p>а) создание оптимальных и допустимых санитарно-гигиенических условий производственной среды, в том числе: температура воздуха в холодный период года при легкой работе - 21 - 24 °С; при средней</p>

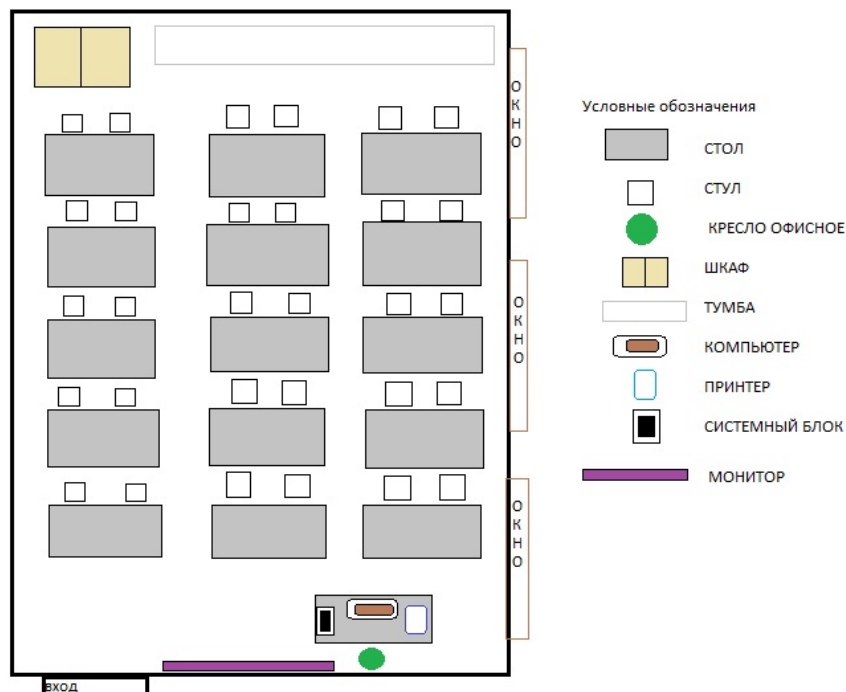
			<p>тяжести работ - 17 - 20 °С; влажность воздуха в холодный и теплый периоды года 40 - 60 %; отсутствие вредных веществ: аллергенов, канцерогенов, аэрозолей, металлов, оксидов металлов;</p> <p>б) электромагнитное излучение - не выше ПДУ; шум - не выше ПДУ (до 81 дБА); отсутствие локальной и общей вибрации; отсутствие продуктов и препаратов, содержащих живые клетки и споры микроорганизмов, белковые препараты;</p> <p>в) оборудование (технические устройства) должны быть безопасны и комфортны в использовании (устойчивые конструкции, прочная установка и фиксация, простой способ пользования без сложных систем включения и выключения, с автоматическим выключением при неполадках; расстановка и расположение, не создающие помех для подхода, пользования и передвижения; расширенные расстояния между столами, мебелью; не должна затрудняющая доступность устройств; исключение острых выступов, углов, ранящих поверхностей, выступающих крепежных деталей).</p>
--	--	--	---

5. Схема застройки соревновательной площадки для всех категорий
Схема расположения конкурсной площадки



Площадь соревновательной площадки 47,2 м²

Схема расположения комнаты экспертов



Площадь комнаты экспертов 45 м²

6. Требования охраны труда и техники безопасности

6.1. Общие вопросы

1.1. При работе с ПК рекомендуется организация перерывов на 10 минут через каждые 50 минут работы. Время на перерывы уже учтено в общем времени задания, и дополнительное время участникам не предоставляется

1.2. Запрещается находиться возле ПК в верхней одежде, принимать пищу и курить, употреблять во время работы алкогольные напитки, а также быть в состоянии алкогольного, наркотического или другого опьянения.

1.3. Участник соревнования должен знать месторасположение первичных средств пожаротушения и уметь ими пользоваться.

1.4. О каждом несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая немедленно должен известить ближайшего эксперта.

1.5. Участник соревнования должен знать местонахождение медицинской аптечки, знать местонахождение врача на площадке. При необходимости вызвать скорую медицинскую помощь.

1.6. При работе с ПК участники соревнования должны соблюдать правила личной гигиены.

1.7. Работа на конкурсной площадке разрешается исключительно в присутствии эксперта. Запрещается присутствие на конкурсной площадке посторонних лиц.

1.8. По всем вопросам, связанным с работой компьютера, следует обращаться к эксперту.

6.2. Требования охраны труда перед началом работы

1.1. Перед включением используемого на рабочем месте оборудования участник соревнования обязан:

1.2. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать все посторонние предметы, которые могут отвлекать внимание и затруднять работу.

1.3. Проверить правильность установки стола, стула, подставки под ноги, угол наклона экрана монитора, положения клавиатуры в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела. Особо обратить внимание на то, что дисплей должен находиться на расстоянии не менее 50 см от глаз (оптимально 60-70 см).

1.4. Проверить правильность расположения оборудования.

1.5. Кабели электропитания, удлинители, сетевые фильтры должны находиться с тыльной стороны рабочего места.

1.6. Убедиться в отсутствии засветок, отражений и бликов на экране монитора.

1.7. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) не располагаются сосуды с жидкостями, сыпучими материалами (чай, кофе, сок, вода и пр.).

1.8. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.

1.9. При выявлении неполадок сообщить об этом эксперту и до их устранения к работе не приступать.

6.3. Требования охраны труда во время работы

1.1. В течение всего времени работы со средствами компьютерной и оргтехники участник соревнования обязан:

- содержать в порядке и чистоте рабочее место;
- следить за тем, чтобы вентиляционные отверстия устройств ничем не были закрыты;
- выполнять требования инструкции по эксплуатации оборудования.

- 1.2. Участнику соревнований запрещается во время работы:
- отключать и подключать интерфейсные кабели периферийных устройств;
 - класть на устройства средств компьютерной и оргтехники бумаги, папки и прочие посторонние предметы;
 - прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;
 - отключать электропитание во время выполнения программы,
 - допускать попадание влаги, грязи, сыпучих веществ на устройства средств компьютерной и оргтехники;
 - производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
 - производить самостоятельно вскрытие и заправку картриджа принтеров или копиров;
 - работать со снятыми кожухами устройств компьютерной и оргтехники;
 - располагаться при работе на расстоянии менее 50 см от экрана монитора.

1.3. При работе с текстами на бумаге, листы надо располагать как можно ближе к экрану, чтобы избежать частых движений головой и глазами при переводе взгляда.

1.4. Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы видеодисплейные терминалы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, чтобы естественный свет падал преимущественно слева.

1.5. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана.

1.6. Продолжительность работы на ПК без регламентированных перерывов не должна превышать 1-го часа. Во время регламентированного перерыва с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата, необходимо выполнять комплексы физических упражнений.

6.4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

1.1. Обо всех неисправностях в работе оборудования и аварийных ситуациях сообщать непосредственно эксперту.

1.2. При обнаружении обрыва проводов питания или нарушения целостности их изоляции, неисправности заземления и других повреждений электрооборудования, появления запаха гари, посторонних звуков в работе оборудования и тестовых сигналов, немедленно прекратить работу и отключить питание.

1.3. При поражении пользователя электрическим током принять меры по его освобождению от действия тока путем отключения электропитания и до прибытия врача оказать потерпевшему первую медицинскую помощь.

1.4. В случае возгорания оборудования отключить питание, сообщить эксперту, позвонить в пожарную охрану, после чего приступить к тушению пожара имеющимися средствами.

6.5. Требования охраны труда по окончании работы

1.1. По окончании работы участник соревнования обязан соблюдать следующую последовательность отключения оборудования:

- произвести завершение всех выполняемых на ПК задач;
- отключить питание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации данного оборудования.
- в любом случае следовать указаниям экспертов

1.2. Убрать со стола рабочие материалы и привести в порядок рабочее место.

1.3. Обо всех замеченных неполадках сообщить эксперту