

МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Финансы и бухгалтерский учет»

# СОВРЕМЕННЫЙ БАНКОВСКИЙ РИТЕЙЛ

*Методические рекомендации к практическим занятиям  
для студентов направления подготовки  
38.04.08 «Финансы и кредит»  
дневной и заочной форм обучения*



Могилев 2022

УДК 336.71  
ББК 65.262.1  
С56

Рекомендовано к изданию  
учебно-методическим отделом  
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Финансы и бухгалтерский учет» «25» октября 2022 г.,  
протокол № 3

Составители: канд. экон. наук, доц. М. С. Александрёнок;  
ст. преподаватель Е. С. Климова

Рецензент канд. техн. наук, доц. Т. В. Пузанова

В методических рекомендациях приведены вопросы для обсуждения, темы рефератов, тестовые задания, позволяющие сформировать у студентов практические навыки управления розничной банковской деятельностью.

Учебно-методическое издание

## СОВРЕМЕННЫЙ БАНКОВСКИЙ РИТЕЙЛ

Ответственный за выпуск	М. С. Александрёнок
Корректор	А. А. Подошевка
Компьютерная верстка	Е. В. Ковалевская

Подписано в печать . Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.  
Печать трафаретная. Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 21 экз. Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:  
Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования  
«Белорусско-Российский университет».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий  
№ 1/156 от 07.03.2019.  
Пр-т Мира, 43, 212022, г. Могилев

© Белорусско-Российский  
университет, 2022

## Содержание

1 Понятие банковского ритейла .....	4
2 Классификация розничных банковских продуктов и услуг .....	8
3 Банковские пластиковые карты: активные, пассивные и комиссионные операции на платформе технологий пластиковых карт .....	14
4 Бизнес-планирование и контроллинг в сфере банковского ритейла .....	20
Список литературы.....	25

## **1 Понятие банковского ритейла**

*Цель* – изучить организацию и управление банковским ритейлом в современных условиях.

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Банковский ритейл в России: сущность, этапы и факторы развития.
- 2 Современный банковский ритейл зарубежом.
- 3 Стратегическое управление банковским ритейлом.
- 4 Организационные аспекты управления банковским ритейлингом.
- 5 Жизненный цикл банковского продукта.
- 6 Ценообразование в банке.
- 7 Виды каналов продаж банковских продуктов.
- 8 Банковская реклама.
- 9 Стимулирование сбыта.
- 10 Психологические типы клиентов.

### ***Темы реферативных выступлений***

- 1 Перекрестные продажи cross-sales.
- 2 Финансовый супермаркет – розничные продажи типовых услуг.
- 3 Финансовый бутик Private banking.
- 4 Стратегия пакетирования банковских продуктов.
- 5 Элементы стратегии продаж внутри банка.
- 6 Фронт-офис продаж банка.
- 7 Персональные продажи.
- 8 Имиджевая реклама.
- 9 Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.
- 10 Реклама в прессе.
- 11 Радио- и телереклама.
- 12 Спонсоринг.
- 13 Продакт-плейсмент.
- 14 Паблик рилейшнз (PR).
- 15 Медиа-релейшенз.
- 16 Government Relations.
- 17 Преимущества лояльного клиента.
- 18 CRM-система.
- 19 Процесс формирования лояльности клиентов.
- 20 Кобрендинговые программы лояльности клиентов.
- 21 Продуктовые бренды банка (на примере двух-трех банков).

### ***Тестовые задания***

- 1 К принципам взаимоотношений банка с клиентами относятся:
  - а) взаимной заинтересованности;
  - б) одного окна;
  - в) платности;
  - г) пунктуальности.
- 2 К обязанностям банка во взаимоотношениях с клиентами относятся:
  - а) защита своих интересов в суде;
  - б) выполнение обязательств, вытекающих из договорных отношений с клиентом;
  - в) постоянство деятельности;
  - г) сохранение банковской тайны.
- 3 Раскрытие информации о клиенте допускается в случаях:
  - а) с согласия клиента;
  - б) по требованию клиента;
  - в) в общественных интересах;
  - г) с целью коммерческого использования.
- 4 К особенностям банковского продукта относятся:
  - а) абстрактная или документарная форма;
  - б) неограниченный срок действия;
  - в) товарная форма;
  - г) может повторяться (заимствоваться).
- 5 К основным банковским продуктам относятся:
  - а) выдача кредитов;
  - б) привлечение вкладов;
  - в) операции с валютой;
  - г) операции доверительного управления.
- 6 К операционным продуктам коммерческого банка относятся:
  - а) операции с ценными бумагами;
  - б) факторинг;
  - в) расчетно-кассовое обслуживание;
  - г) кредитные операции.
- 7 Цели внедрения новых банковских продуктов:
  - а) закрепление на рынке;
  - б) завоевание новых рынков;
  - в) удовлетворение потребностей клиентов в новых банковских продуктах;
  - г) увеличение прибыли.
- 8 Качественный банковский продукт должен удовлетворять следующие экономические требования клиента:
  - а) получение прибыли;
  - б) учет доходов и расходов;
  - в) экономия времени;
  - г) маркетинговые исследования.

9 В зависимости от методов, способов размещения и формирования ресурсов банковские операции бывают:

- а) депозитными;
- б) активными;
- в) пассивными;
- г) расчетными.

10 К нетрадиционным банковским услугам можно отнести:

- а) предоставление гарантий;
- б) предоставление сейфов;
- в) туристические услуги;
- г) кредитование малого и среднего бизнеса.

11 Для качественного предоставления банковских услуг необходимы ресурсы:

- а) кадровые;
- б) логистические;
- в) маркетинговые;
- г) материальные.

### **Задание 1**

В банк обратился клиент, являющийся руководителем компании, которой срочно нужен крупный кредит. Клиент согласен с условиями банка. Он готов получить заемные средства под достаточно высокий процент и работать по кредиту с учетом всех банковских тарифов. Он также хочет перейти в банк на расчетно-кассовое обслуживание (РКО), перевести своих сотрудников на зарплатный проект в банк. Единственным условием, которое он выдвигает, является бесплатное предоставление банком всех услуг и продуктов, не связанных с кредитованием.

Вы сделали расчет рентабельности этого клиента. Получается, что, если он будет обслуживаться в банке по высоким процентным ставкам и тарифам, то бесплатные РКО и зарплатный проект не сильно снизят выгоду от работы с этим клиентом. Вместе с тем, если начать так работать, то возникает опасный прецедент, ведь, не исключено, что и другие клиенты захотят снижать тарифы или вообще станут претендовать на бесплатное обслуживание.

Выработайте оптимальное решение. Ответ обоснуйте.

### **Задание 2**

Клиентка Титова Т. Т. обратилась в банк с просьбой о потребительском кредите на сумму 600 000 р. сроком на два года под 20 % годовых. Оклад ее составляет 20 000 р., премия – 5 000 р. На ее текущем счете в банке имеется 10 000 р. Поручителем выступает муж – Титов Д. П., оклад которого – 26 000 р. Обеспечением кредита может служить автомобиль стоимостью 340 000 р.

Требуется:

- определить документы, которые потребует банк от заемщика;
- определить достаточность и ликвидность залога;
- составить график платежей;
- установить условия кредита.

### Задание 3

Коммерческий банк принял в свое хранилище 1 530 г чистого золота в качестве депозитного вклада. Официальная цена золота на дату приема металла в депозит составила 2 500 р./г. Определите, какую сумму зачислит банк на металлический счет клиента в день приема депозитного вклада.

**Задача 1.** Клиент поместил в банк 760 000 р. под 15 % годовых. В конце каждого из первых двух лет хранения после начисления процентов он дополнительно вносил на счет одну и ту же фиксированную сумму. К концу третьего года после начисления процентов оказалось, что размер вклада увеличился по сравнению с первоначальным на 48,5 %. Какую сумму клиент ежегодно добавлял к вкладу?

**Задача 2.** За время хранения клиентом вклада в банке процент по нему начислялся ежемесячно в размере 6 %, затем 9 % и, наконец, 12 %. Известно, что под действием каждой процентной ставки вклад находился целое число месяцев. По истечению срока хранения первоначальной суммы вклад увеличился на 94 %. Определите срок хранения вклада.

**Задача 3.** Иванов И. И. положил 1 млн р. в банк на четыре года. В конце каждого года на эту сумму начисляется 10 %. Иванов И. И. решил в конце каждого из трех первых лет (после начисления процентов) снимать одинаковую сумму денег. Эта сумма должна быть такой, чтобы после начисления процентов за 4-й год у него на счету было не менее 1,2 млн р. Определите, какую максимальную сумму может снимать Иванов И. И.

**Задача 4.** В январе 2020 г. ставка по депозитам в банке составляла  $X$  % годовых, тогда как в январе 2021 г. –  $Y$  % годовых, причем известно, что  $X + Y = 40$  %. В январе 2020 г. вкладчик открыл счет в банке, положив на него некоторую сумму. В январе 2021 г., по прошествии года с того момента, вкладчик снял со счета пятую часть этой суммы. Укажите значение  $X$ , при котором сумма на счету вкладчика в январе 2022 г. станет максимально возможной.

**Задача 5.** Клиент вложил некоторую сумму под 10 % годовых, начисляемых на вклад раз в год. Известно, что в конце первого года (после начисления процентов) он снял со своего счета 10 % от имеющейся на тот момент суммы, а в конце второго года (также после начисления процентов) он доложил на счет 10 % от имеющейся суммы. Определите, в конце третьего года (после начисления процентов) увеличилась или уменьшилась сумма на счете после таких манипуляций по сравнению с первоначальным вкладом и на сколько процентов.

## **2 Классификация розничных банковских продуктов и услуг**

**Цель** – изучить виды розничных банковских продуктов и услуг в современных условиях.

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Виды банковских счетов для физических лиц.
- 2 Порядок открытия банковского счета.
- 3 Заккрытие банковского счета: основания и порядок.
- 4 Договор банковского вклада.
- 5 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам.
- 6 Срочные вклады.
- 7 Вклады до востребования.
- 8 Вклады в рублях и валюте.
- 9 Онлайн-вклады.
- 10 Программа скидочных карт для клиентов банка.
- 11 Продажа скидочных карт для сетей магазинов.
- 12 Потребительское кредитование.
- 13 Автокредитование.
- 14 Особенности ипотечного кредитования.
- 15 Кредитные карты.
- 16 Страхование кредита.
- 17 Покупка и продажа валюты наличной и в безналичной форме.
- 18 Порядок организации работы и установления обменных курсов.
- 19 Порядок осуществления валютно-обменных операций.
- 20 Доверительное управление денежными средствами.
- 21 Формы доверительного управления денежными средствами.
- 22 Сейфинг.

### ***Темы реферативных выступлений***

- 1 Система страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации.
- 2 Наследование вкладов в банках.
- 3 Правовой режим банковской тайны.
- 4 Обслуживание VIP-клиентов и вкладчиков.
- 5 Переводы денежных средств между клиентами банков.
- 6 Анализ рынка автокредитования.
- 7 Анализ рынка лизинговых услуг для физических лиц.
- 8 Анализ рынка ипотечного кредитования.
- 9 Перспективы развития потребительского кредитования.
- 10 Оценка кредитоспособности физического лица.
- 11 Цифровые облигации.

- 12 Сделки с криптовалютами.
- 13 Электронные деньги.
- 14 Международные платежные системы.
- 15 Развитие розничных банковских сервисов.

### ***Тестовые задания***

- 1 Безналичные расчеты проводятся физическими лицами:
  - а) через коммерческие банки;
  - б) расчетно-кассовые центры;
  - в) региональные депозитарии;
  - г) через Банк России.
- 2 Банки и другие кредитные организации для проведения расчетов внутри страны открывают друг у друга счета:
  - а) корреспондентские;
  - б) транзитные;
  - в) депозитарные;
  - г) расчетные.
- 3 Установление правил, сроков и стандартов осуществления безналичных расчетов, координация, регулирование и лицензирование организации расчетных систем возлагаются:
  - а) на регистрационную палату;
  - б) коммерческие банки;
  - в) Банк России;
  - г) Министерство финансов.
- 4 Корреспондентские счета открываются:
  - а) по указанию Банка России;
  - б) на основе межбанковских соглашений;
  - в) по указанию Минфина России;
  - г) для физических лиц.
- 5 Для расчетного обслуживания между банком и клиентом заключается:
  - а) кредитный договор;
  - б) трастовый договор;
  - в) договор банковского счета;
  - г) договор банковского вклада.
- 6 В настоящее время наиболее распространенной формой безналичных расчетов в России являются расчеты:
  - а) аккредитивами;
  - б) чеками;
  - в) платежными поручениями;
  - г) платежными требованиями.
- 7 В зависимости от договоренности сторон сделки платежные поручения могут быть:
  - а) отзывными и безотзывными;
  - б) покрытыми и непокрытыми;

- в) срочными, досрочными и отсроченными;
- г) акцептными и безакцептными.

8 Форма расчетов, которая представляет собой банковскую операцию, посредством которой банк-эмитент по поручению и за счет клиента на основании расчетных документов осуществляет действия по получению от плательщика платежа, называется:

- а) инкассовой;
- б) аккредитивной;
- в) чековой;
- г) условной.

9 К формам безналичных расчетов не относятся расчеты:

- а) чеками;
- б) акциями и облигациями;
- в) платежными поручениями;
- г) аккредитивами.

10 Ипотека – это:

- а) залог ценных бумаг для получения кредита;
- б) залог недвижимого имущества для получения кредита;
- в) залог прав и требований для получения кредита;
- г) все вышеперечисленные.

11 В какой схеме приобретения жилья в кредит часть средств вкладывает строительная фирма, другую часть – покупатель жилья:

- а) банковское кредитование;
- б) производственная ипотека;
- в) долевое строительство;
- г) схема с муниципальными жилищными облигациями.

12 Основным недостатком схемы долевого строительства является:

- а) реальная возможность завышения цены продажи и затягивание ввода жилья;
- б) приобретение жилья только в определенных домах и с низкими потребительскими свойствами;
- в) возможность получения кредитов только гражданами с очень высокими доходами;
- г) обязанность работать на предприятии до момента полной оплаты стоимости жилья.

13 Не может служить гарантией возврата ипотечного кредита:

- а) залог земли;
- б) залог недвижимости;
- в) андеррайтинг заемщика;
- г) поручительство физических или юридических лиц.

14 Нельзя отнести к основным признакам ипотечного кредита:

- а) низкую процентную ставку;
- б) обеспечение возврата кредита залогом недвижимости;
- в) погашение кредита равными долями в течение всего кредитного периода;
- г) длительный срок кредитования.

15 Не является стандартной процедурой получения ипотечного кредита и приобретения жилья:

- а) андеррайтинг заемщика;
- б) подбор и оценка жилья;
- в) реализация закладной на ипотечном рынке;
- г) приобретение и страхование жилья.

16 «Ролloverная» ипотека предусматривает:

- а) выплату кредита и процентов в конце срока погашения;
- б) погашение в течение срока кредитования только процентов, а выплата кредита единовременно – в конце срока;
- в) погашение кредита и выплата процентов равными долями в течение всего срока;
- г) погашение кредита с плавающей (изменяемой) процентной ставкой.

17 «Нулевая» ипотека предусматривает:

- а) выплату кредита и процентов в конце срока погашения;
- б) погашение в течение срока кредитования только процентов, а выплата кредита единовременно – в конце срока;
- в) погашение кредита и выплата процентов равными долями в течение всего срока;
- г) погашение кредита с плавающей (изменяемой) процентной ставкой.

18 «Постоянная» ипотека предусматривает:

- а) выплату кредита и процентов в конце срока погашения;
- б) погашение в течение срока кредитования только процентов, а выплата кредита единовременно – в конце срока;
- в) погашение кредита и выплата процентов равными долями в течение всего срока;
- г) погашение кредита с плавающей (изменяемой) процентной ставкой.

19 Доверительное управление имуществом клиентов банка называется:

- а) факторингом;
- б) трастом;
- в) форфейтингом;
- г) акцептом.

20 Операции по доверительному управлению имуществом клиента осуществляются:

- а) факторинговыми компаниями;
- б) трастовыми фирмами;
- в) акцептовым подразделением;
- г) бренч маркетингом.

21 Разрешение на оплату документов в банковской деятельности называется:

- а) факторингом;
- б) трастом;
- в) форфейтингом;
- г) акцептом.

22 Какой из годовых депозитов выгоднее для сбережения денег:

- а) 9,5 % в конце срока вклада;
- б) 9,5 % с ежеквартальной капитализацией;
- в) 9,5 % с ежемесячной капитализацией.

23 Вы положили 100 000 р. на банковский вклад на 2 года под 10 % годовых. По условиям договора капитализация процентов отсутствует. Сколько денег принесет вклад за второй год:

- а) больше;
- б) столько же;
- в) меньше.

24 Если вы решили взять кредит, на что в первую очередь следует обратить внимание:

- а) на полную стоимость кредита;
- б) на условия возврата кредита досрочно;
- в) на величину процентной ставки;
- г) на ежемесячный платеж;
- д) на все вышеназванное;
- е) не буду смотреть условия кредита, доверяя банку;
- ж) не буду смотреть, потому что это бесполезно.

25 Вы хотите взять в долг 100 000 р. Вам предложили деньги или на условиях возврата через год 125 000 р., или на условиях возврата через год 100 000 р. плюс 20 % от суммы долга. Какое из предложений дешевле:

- а) первое;
- б) второе;
- в) одинаковы;
- г) не знаю.

26 На вашем банковском счете лежит 100 000 р. и банк ежегодно начисляет 10 % на остаток по счету. Сколько денег будет на счете через два года, если все это время вы не будете снимать деньги со счета:

- а) 101 000 р.;
- б) 110 000 р.;
- в) 121 000 р.;
- г) 200 000 р.

### Задание 1

Стандартной формой договора срочного банковского вклада, предлагаемого банком к заключению гражданам, предусмотрено, что если вкладчик желает досрочно получить часть вклада, то договор прекращает свое действие и счет по вкладу закрывается, а на оставшуюся сумму по желанию вкладчика открывается новый счет с заключением нового договора. Правомерно ли данное условие договора срочного банковского вклада, заключаемого банком с гражданами?

## Задание 2

Клиент открыл в банке вклад на имя своего родственника. В дальнейшем клиент изменил свое решение и хочет уменьшить сумму вклада. Правомерно ли требование клиента о выдаче ему части указанного вклада? Как поступить в рассматриваемой ситуации банку?

**Задача 1.** Клиент вложил в банк деньги, открыв таким образом два вклада. Первый вклад клиент открыл на 5 месяцев под 15 % годовых, а второй вклад (который меньше первого) клиент положил на 3 месяца под 17 % годовых. Первый капитал больше второго на 1 500 р. На какие суммы клиент открыл вклады? По первому вкладу клиент получит сумму процентов в 2 раза большую, чем по второму вкладу.

**Задача 2.** Вкладчик поместил в банк 36 000 р. под 9,5 % годовых. В конце каждого из первых двух лет хранения после начисления процентов он дополнительно вносил на счет одну и ту же фиксированную сумму. К концу третьего года после начисления процентов оказалось, что размер вклада увеличился по сравнению с первоначальным на 38 %. Какую сумму клиент ежегодно добавлял к вкладу?

**Задача 3.** Определите сумму наращенного капитала на 12 октября, если клиент положил на депозитный счет 3 апреля 20 000 р. под 18,7 % годовых, а 12 августа ставка увеличилась на 2 п. п.

**Задача 4.** Определите максимальный размер ипотечного кредита, если дано: совокупный доход семьи из трех человек составляет 300 000 р. в месяц, доля ежемесячных отчислений на погашение кредита 25 % от дохода, срок кредитования 15 лет, годовая процентная ставка по кредиту – 9,9 %.

**Задача 5.** Рассчитайте долю кредита в стоимости приобретаемой квартиры по следующим исходным данным: площадь приобретаемой квартиры 64,2 м<sup>2</sup>, стоимость 1 м<sup>2</sup> составляет 1 542 у. е. (по курсу ЦБ на день операции), доля отчислений на погашение кредита 25 % от совокупного дохода, совокупный семейный доход – 450 тыс. р. в месяц, срок кредитования – 15 лет, годовая процентная ставка по кредиту – 9,8 %.

**Задача 6.** Некоторая сумма, больше 10 000 р., была помещена в банк, и после первого года хранения проценты, начисленные на вклад, составили 4 000 р. Владелец вклада добавил на счет 6 000 р. После второго года хранения и начисления процентов сумма на вкладе стала равна 55 000 р. Какова была первоначальная сумма вклада, если процентная ставка банка для первого и второго года хранения была одинакова?

**Задача 7.** 15 ноября 2021 г. клиент открыл в банке счет на один год и один месяц под 9 % годовых (процентная ставка фиксированная). Проценты согласно условиям договора начисляются по истечении каждого трехмесячного периода, определяемого с даты открытия счета по вкладу (с даты пролонгации) и по истечении основного (продолженного) срока хранения вклада. В случае досрочного востребования суммы вклада в течение основного (продолженного) срока хранения вклада доход за неполный срок хранения исчисляется: при досрочном востребовании в течение первых 2000 дней – исходя из процентной ставки 0,1 % годовых, по истечении 200 дней – исходя из 1/2 процентной ставки по вкладу. Первоначальный взнос составил 12 000 р., 4 апреля 2022 г. клиент внес дополнительный взнос 5 000 р. Счет был закрыт 19 декабря 2022 г. Определите сумму, полученную клиентом банка при закрытии счета.

**Задача 8.** Клиент планирует положить 1 000 долл. США на вклад в банке. Курс продажи на дату открытия вклада составляет 84 р. за 1 долл. США, ожидаемый курс покупки – 86,4 р. Процентные ставки:  $i$  (рублевая ставка) – 8 %,  $j$  (валютная ставка) – 2 %. Срок вклада – 6 месяцев. Определите наиболее выгодную валюту вклада.

**Задача 9.** Клиент планирует положить 1 000 долл. США на вклад в банке. Курс продажи на дату открытия вклада составляет 61 р. за 1 долл. США, ожидаемый курс покупки – 62 р. Процентные ставки:  $i$  (рублевая ставка) – 8 %,  $j$  (валютная ставка) – 2 %. Срок вклада – 3 месяца. Определите доход в случае конвертации валюты и без нее.

### **3 Банковские пластиковые карты: активные, пассивные и комиссионные операции на платформе технологий пластиковых карт**

**Цель** – изучить отличительные особенности банковских пластиковых карт и банковских операций на их основе.

#### **Вопросы для обсуждения**

- 1 Дебетовые карты. Кредитовые карты. Дебетово-кредитовые карты.
- 2 Банк-эмитент. Банк-эквайер.
- 3 Платежная система.
- 4 Расчетный банк.
- 5 Схема взаимоотношений между участниками платежной системы.
- 6 Эмиссия карт платежных систем. Банк-агент.

- 7 Эквайринг.
- 8 Система обслуживания через банкоматы.
- 9 Система онлайн-обслуживания.

### ***Темы реферативных выступлений***

- 1 Правовые основы расчетов пластиковыми картами.
- 2 Виды карточных программ.
- 3 Этапы и задачи создания карточной программы банка.
- 4 Терминальные устройства и их назначение.
- 5 Обеспечение безопасности при расчетах пластиковыми картами.
- 6 Проблемы и перспективы развития расчетов пластиковыми картами.
- 7 Анализ российского рынка пластиковых карт.
- 8 Анализ динамики количества кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и эквайринг пластиковых карт за последние пять лет.
- 9 Анализ продуктовой линейки пластиковых карт (на примере двух-трех банков).
- 10 Перспективы развития российского рынка пластиковых карт.

### ***Тестовые задания***

- 1 Банковские карты – это:
  - а) электронное средство платежа, является персонализированным средством безналичных расчетов;
  - б) денежное средство;
  - в) товарное средство;
  - г) нет правильного ответа.
- 2 К достоинствам банковских карт для клиентов относятся:
  - а) безопасность;
  - б) доступ 24 часа в сутки;
  - в) расчет по всему миру;
  - г) возможность брать в кредит;
  - д) возможность получения доходов в виде комиссионных;
  - е) возможность перевозить через границу без ограничений по сумме и декларирования;
  - ж) использование карты за рубежом без обмена валюты;
  - з) расширения круга клиентов;
  - и) возможность получения скидок на услуги и товары;
  - к) компактность;
- 3 Участниками платежной системы на основе банковских карт являются:
  - а) банк-эквайер;
  - б) кредитная организация-эмитент;

- в) держатели банковских карт;
- г) организации, обслуживающие карты;
- д) РКЦ;
- е) банковский агент.

4 Банк-эмитент выполняет следующие функции:

- а) выпуск карт;
- б) кодирование карт и запись персональных данных клиента;
- в) выдачу карт;
- г) анализ кредитоспособности заявителя;
- д) выпуск денег;
- е) открытие карточного счета;
- ж) определение кредитного лимита;
- з) авторизацию при приеме карты к оплате;
- и) взыскание просроченного долга;
- к) обеспечение безопасности;
- л) маркетинг.

5 Платежные карты можно классифицировать по следующим признакам:

- а) назначение;
- б) форма;
- в) территориальный признак;
- г) технология изготовления;
- д) предоставляемая сумма;
- е) режим использования;
- ж) способ нанесения информации;
- з) принадлежность.

6 Бывают:

- а) расчетные карты;
- б) кредитные карты;
- в) чековые карты;
- г) международные карты;
- д) внутрибанковские карты;
- е) виртуальные карты;
- ж) междугородные карты;
- з) эмиссионные карты.

7 Расчетная (дебетовая) карта используется:

- а) в пределах кредитного лимита (потребительского кредита);
- б) согласно кредитному договору;
- в) в пределах расходного лимита-суммы денежных средств клиента.

8 Комбрендовая карта – это:

- а) повышающая бренд клиента;
- б) совместное предложение банка с одной или несколькими компаниями-партнерами;
- в) простая карта, с индивидуальным дизайном;
- г) карта от ЦБ РФ.

- 9 Виртуальная карта:
- а) для использования в сети Интернет;
  - б) для использования в сети Интернет и реальном магазине;
  - в) нет такой карты.
- 10 Пластиковые карты при пересечении границы:
- а) подлежат декларированию;
  - б) не подлежат декларированию.
- 11 Операции с использованием пластиковых карт могут производиться:
- а) в любой валюте;
  - б) в иностранной валюте;
  - в) в национальной валюте;
  - г) в валюте по выбору клиента.
- 12 Авторизация пластиковой карты – это:
- а) выпуск пластиковых карт;
  - б) определение остатка на специальном карточном счете;
  - в) обслуживание пластиковых карт;
  - г) расчет с помощью карты.
- 13 С помощью электронного POS-терминала осуществляется:
- а) эмиссия пластиковых карт;
  - б) авторизация пластиковых карт;
  - в) ликвидация пластиковых карт.
  - г) эквайринг.
- 14 Слип – это:
- а) торговый счет;
  - б) импортер;
  - в) торговый чек.
  - г) запись на специальном карточном счете.
- 15 Слип обязательно должен быть:
- а) в 4 экземплярах;
  - б) заполнен бухгалтером;
  - в) без исправлений;
  - г) подписан клиентом.
- 16 При выдаче кредитной пластиковой карты банку необходимо:
- а) установить общий лимит суммы кредита;
  - б) установить разовый лимит суммы одной покупки;
  - в) оценить платежеспособность клиента;
  - г) рассчитать доход от операции с пластиковой картой.
- 17 Стоп-лист – это:
- а) список запрещенных операций по картам;
  - б) список запрещенных клиентов;
  - в) перечень карт, операции по которым не проводятся;
  - г) перечень банков с отозванной лицензией.
- 18 Эквайринг может быть запрещен по следующим причинам:
- а) карта объявлена пропавшей или украденной;
  - б) владелец карты исчерпал свой лимит кредитования;



**Задача 1.** Заемщик – физическое лицо – получает в банке кредитную карту на сумму 80 000 р. сроком на 1 год под 12 % годовых. Рассчитайте проценты, уплаченные за кредит, в следующих случаях:

- заемщик уплачивает проценты ежемесячно, кредит гасит в конце срока;
- заемщик уплачивает проценты ежемесячно, кредит гасит частями: 30 000 р. через 3 месяца и 50 000 р. еще через 5 месяцев;
- заемщик гасит задолженность ежемесячными аннуитетными платежами до конца срока.

**Задача 2.** Рассчитайте, в каком случае владелец кредитной карты заплатит процентов меньше при сроке кредита два года:

- заемщик уплачивает проценты ежемесячно, кредит гасит в конце срока, процентная ставка 10 % годовых;
- заемщик гасит задолженность ежемесячными аннуитетными платежами до конца срока, процентная ставка 12 % годовых.

**Задача 3.** Гражданка решила взять кредит в банке на 560 000 р. под 23 % годовых сроком на три года. Каждый год она вносит платеж по кредиту после начисления процентов. Причем платеж в первый год в 2 раза меньше платежа во второй год и в 3 раза меньше платежа в третий год. Сколько рублей составит переплата гражданки по кредиту?

**Задача 4.** На последние два года обучения в университете студент взял образовательный кредит. Условия пользования кредитом следующие:

- в сентябре каждого года в течение обучения студента банк перечисляет на счет университета сумму, равную стоимости годового обучения в университете;
- один раз в ноябре каждого года пользования кредитом банк начисляет 18 % на текущий долг клиента;
- каждый год в течение обучения в декабре студент вносит некоторую сумму (одну и ту же) в счет погашения кредита;
- после окончания обучения в течение еще двух лет банк продолжает в ноябре каждого года начислять 18 % на оставшуюся сумму долга, но теперь студент обязан выплачивать кредит равными платежами, в 5 раз превышающими платеж во время обучения.

Рассчитайте, сколько рублей составит переплата по такому кредиту, если год обучения в университете стоит 400 000 р.

**Задача 5.** 1 января 20\_\_ г. клиент взял в банке 800 тыс. р. в кредит. Схема выплаты кредита следующая: 1-го числа каждого следующего месяца банк начисляет 1 % на оставшуюся сумму долга (т. е. увеличивает долг на 1 %), затем клиент переводит в банк платеж. Определите, на какое минимальное количество месяцев клиент может взять кредит, чтобы ежемесячные выплаты были не более 250 тыс. р.

## **4 Бизнес-планирование и контроллинг в сфере банковского ритейла**

**Цель** – изучить технологии бизнес-планирования и контроллинга в сфере банковского ритейла.

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Понятие бизнес-планирования и бизнес-плана.
- 2 Цели и задача бизнес-планирования.
- 3 Принципы и основные этапы бизнес-планирования в банке.
- 4 Основные разделы бизнес-плана банка.
- 5 Предварительный этап бизнес-планирования банковской розницы.
- 6 Оценка конкурентной среды.
- 7 Оценка места банка на розничном рынке региона.
- 8 Порядок составления разделов бизнес-плана по банковскому ритейлу.
- 9 Интегрированные розничные банковские продукты.
- 10 Внедрение инновационных продуктов и технологий для розничных клиентов.
- 11 CRM-подход в банковской рознице.
- 12 Цели и функции банковского контроллинга.
- 13 Основные функции банковского контроллинга.
- 14 Основные элементы банковского контроллинга в сфере розничного ритейла.
- 15 Объекты контроллинга в банке в сфере розничного ритейла.

### ***Темы реферативных выступлений***

- 1 Необходимость и технология реализации планирования в кредитной организации.
- 2 Специфические особенности планирования в коммерческом банке.
- 3 Основные направления стратегического планирования в банке.
- 4 Законодательное регулирование бизнес-планирования кредитной организации.
- 5 Бизнес-планирование как фактор внутреннего развития банка.
- 6 Банковские CRM-системы.
- 7 Стратегический банковский контроллинг и его характеристика.
- 8 Оперативный банковский контроллинг и его особенности.
- 9 Информационная поддержка банковского контроллинга.
- 10 Практика контроллинга в российских банках.

## ***Тестовые задания***

1 Бизнес-план – это:

а) инструмент технического, организационно-экономического, финансового, управленческого обоснования дела, включая взаимоотношения с контрагентами и клиентами;

б) основной документ, на основании которого партнеры и инвесторы дают деньги;

в) план деятельности банка;

г) все перечисленное верно.

2 На какой период рекомендуется составлять бизнес-план:

а) на пять лет;

б) на один год;

в) на три года;

г) на десять лет.

3 Бизнес-план позволяет решить многофакторную задачу, основным выводом которой является:

а) обоснование экономической целесообразности направлений развития банка;

б) расчет ожидаемых финансовых результатов деятельности банка;

в) подбор персонала, который способен реализовать данный план;

г) все перечисленное верно.

4 Выбор цели конкретного банка должен исходить:

а) из его текущего состояния и возможностей банка в данной экономической ситуации;

б) из пожеланий акционеров и владельцев банка;

в) из идей руководителей банка по далекой перспективе;

г) из предпочтений клиентов.

5 Есть ли возможность через бизнес-план реализовать внутренние функции банка:

а) да, многие из обнаруженных в ходе бизнес-планирования сильных и слабых сторон банка трудно увидеть, если не работать над бизнес-планом;

б) нет, бизнес-план рассчитан на внешних инвесторов;

в) нет, задача бизнес-плана – внедрение новых идей, а не изучение банка;

г) нет, так как бизнес-план ориентирован на решение внешних задач банка.

6 Определите верную последовательность основных стадий процесса бизнес-планирования:

а) стадия реализации бизнес-плана;

б) подготовительная стадия;

в) стадия продвижения бизнес-плана;

г) стадия разработки бизнес-плана.

### 7 Элементы контроллинга:

- а) информационное обеспечение деятельности банка;
- б) анализ и координация деятельности банка;
- в) организация управленческого учета в банке;
- г) все ответы верны.

### 8 Функции оперативного контроллинга:

- а) выявление ошибок, отклонений и просчетов, выявление виновных;
- б) проверка (анализ) настоящего и управление будущим для обеспечения длительного функционирования банка;
- в) разработка новых видов продуктов и услуг;
- г) обучение персонала, освоение новых рынков.

### 9 Основная задача стратегического контроллинга:

- а) создание эффективной системы управления достижением текущих целей банка;
- б) принятие своевременных решений по оптимизации соотношения расходы – прибыль;
- в) анализ расходов банка и их динамики;
- г) обеспечение выживаемости банка, «отслеживание» его движения к намеченной цели.

### 10 CRM-система – это:

- а) система, позволяющая автоматизировать процесс отгрузки товара со склада;
- б) система, предназначенная для ведения бухгалтерского учета на предприятии;
- в) система, предназначенная для отправки электронных сообщений клиентам;
- г) система управления взаимоотношениями с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов.

### 11 Причины появления концепции CRM:

- а) снижение и диверсификация конкуренции;
- б) развитие и возрастание доступности новых технологий;
- в) рост ожиданий потребителя и усиление его роли на рынке;
- г) возникновение глобального простора для операций.

12 К возникновению CRM как разновидности менеджмента привело несколько важных тенденций, в их числе:

- а) признание выгод от использования информации для упреждения событий, а не только для следования за ними;
- б) переход в стратегическом структурировании компании от процессов к функциям;

в) постепенное понимание, что клиенты являются активами бизнеса, а не просто рекламной аудиторией;

г) развитие индивидуальных маркетинговых подходов.

13 Маркетинг на основе взаимоотношений с клиентами отличается от традиционного тем, что:

а) зарабатывает существенные нематериальные выгоды;

б) внимание сосредоточено на построении потребительской ценности, что бы удержать клиента;

в) предполагает завоевание клиента в каждой конкретной точке продажи;

г) связан с большими финансовыми расходами и рисками.

14 Какой тип CRM включает в себя поиск, накопление, организацию, интерпретацию и использование данных о клиентах:

а) операциональный;

б) аналитический;

в) совместный;

г) социальный.

15 Какой тип CRM включает в себя автоматизацию продаж, маркетинга и обслуживания клиентов:

а) операциональный;

б) аналитический;

в) совместный;

г) социальный.

16 Какая позиция CRM идет в разрез и свидетельствует о разрыве с традиционным маркетингом:

а) клиенты – это рекламная аудитория, которую надо как можно шире охватить всевозможными стимулирующими действиями;

б) отношения с клиентами поддаются селективному управлению и развитию;

в) эффективность работы с клиентами напрямую зависит от удовлетворенности сотрудников компании;

г) отсутствие необходимости компромисса между обслуживанием клиентов и извлечением из них прибыли.

17 Криптовалюта – лишь один из способов применения блокчейна. Как еще может быть использована технология блокчейн:

а) для защиты от подделок, охраны авторского права;

б) для smart-контрактов в бизнесе;

в) для ведения любых реестров, бухгалтерии, архивов;

г) для всего перечисленного.

**Задача 1.** Рассчитайте плановую рентабельность розничной деятельности коммерческого банка. Годовые доходы банка планируются в сумме 140 млн р., годовые затраты – 100 млн р., уставный капитал банка – 200 млн р.

**Задача 2.** В соответствии с договором банковского счета банк производит ежемесячное начисление процентов на остаток средств на счете из расчета ставки процентов, установленной банком для вкладов до востребования. Остаток средств на счете клиента на начало дня 1 октября составил 18 000 р.; 5 октября со счета было списано 7 000 р.; 16 октября на счет было зачислено 12 000 р., а 20 октября зачислено 2 000 р., после чего остаток средств на счете не менялся до конца месяца. Определите, какую сумму процентов должен начислить банк клиенту за октябрь, если банком установлена ставка процентов для вкладов до востребования 2 % годовых.

**Задача 3.** Пенсионный пополняемый депозит открыт 4 января 2022 г. на сумму 10 000 р. Дата окончания срока хранения 5 апреля. Процентная ставка по вкладу 7,5 % годовых. 10 февраля 2022 г. сделан дополнительный взнос в сумме 5 000 р. Рассчитайте сумму дохода, которую получит вкладчик по окончании срока вклада.

**Задача 4.** Дата окончания предыдущего срока хранения 5 апреля. Остаток вклада после пролонгации составил 1509,87 р., из них 9,87 р. – причисленные к остатку вклада проценты за истекший срок хранения. Дата окончания нового срока 6 июля. Процентная ставка по вкладу – 7,5 % годовых. 6 июля вкладчик получает проценты за три прошедших полных месяца хранения вклада, которые истекли 5 апреля. Определите сумму вклада после указанных изменений.

**Задача 5.** Вклад на сумму 80 000 р. был открыт 2 февраля на три месяца и один день со ставкой процентов, равной 15,25 % годовых. Вкладчик пришел получить сумму вклада 80 000 р. с причитающимися процентами 9 июня (количество дней в месяце в формуле процентов по вкладу «срочный депозит» принимается за 30 дней). Определите сумму причисленных процентов.

**Задача 6.** В банк за кредитом обратился заемщик, среднемесячный доход (чистый доход) которого за 6 месяцев составляет 20 000 р. Срок кредитования – пять лет. Процентная ставка по кредиту 17 % годовых. Определите платежеспособность заемщика и максимальный размер кредита. Составьте график платежей по кредиту.

**Задача 7.** Вкладчик – физическое лицо – заключил с банком договор сберегательного вклада сроком на 3 месяца с 15 сентября на сумму 50 000 р. Проценты на сумму вклада начисляются банком ежемесячно по плавающей ставке (основная плюс дополнительная) и присоединяются к вкладу 15-го числа. Если вклад не востребован вкладчиком по окончании срока, то банк продолжает хранить денежные средства вкладчика на условиях «до востребования». Основная ставка составляет 5 % годовых, дополнительная в сентябре составляла 10 % годовых, в октябре – 12 %, в ноябре – 10 % и в декабре – 9 % годовых. Ставка вкладов до востребования – 4 % годовых. Определите, какую сумму процентов получит вкладчик, если заберет свой вклад 10 января.

## Список литературы

1 Сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Москва, 2022. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

2 О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: Федер. Закон от 27 июня 2011 г., № 161-ФЗ (с изм. и доп.). – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>.

3 О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федер. Закон от 2 февр. 1990 г., № 395-1-ФЗ (с изм. и доп.). – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>.

4 **Исаев, Р. А.** Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг [Электронный ресурс]: в 2 т. / Р. А. Исаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – Т. 1. – 336 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com>.