



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И СОВРЕМЕННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ АГЕНТ БАНКА»**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО**

Квалификация: специалист банковского дела

Форма обучения – очная

Москва 2020

Одобрена Предметной (цикловой)
комиссией специальности

Составлена в соответствии с Федеральным
государственным образовательным
стандартом среднего профессионального
образования по специальности

38.02.07 Банковское дело

Протокол № 1
« 31 » 08 2020 г.

Председатель
Предметной цикловой комиссии

Радченко И.Н.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР
 З. А. Сысоева
« 31 » августа 2020 г.

Составитель: Метревели Е.Г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	35
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	37

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ «АГЕНТ БАНКА»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с ФГОС СПО *по специальности 38.02.07 Банковское дело* в части освоения вида профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии агент банка».

Программа модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке специалистов рабочей профессии агент банка.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Профессиональный модуль *ПМ.03 «Выполнение работ по профессии агент банка»* относится к модулям профессионального цикла ППССЗ в соответствии с ФГОС *по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело*, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих компетенций:

Специалист банковского дела должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать

следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

ПК 3.1. Вести переговоры и консультировать клиента по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления;

ПК 3.2. Применять различные технологии продажи и продвижения банковских продуктов и услуг;

ПК 3.3. Осуществлять поиск и анализ информации о состоянии рынка на банковские продукты и потребностях клиентов.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями на основе профессиональных стандартов **08. Финансы и экономика.**

Профстандарт: 08.020 Специалист по работе с залогами		
ВПД: Выполнение операций с залоговым имуществом		
А/01.6	Сбор документов, необходимых для проведения залоговой экспертизы и заключения договора залога.	Трудовые действия Предварительные переговоры с клиентом (по согласованию с кредитующим подразделением). Сбор первоначальной информации о клиенте, оценка его платежеспособности. Информирование клиента о перечне документов и процедуре оформления ипотечного кредита. Получение согласия клиента на обработку персональных данных. Проверка комплектности и правильности заполнения документов клиента. Формирование досье клиента. Необходимые умения Осуществлять коммуникацию с клиентом. Анализировать корректность и достоверность представленных документов. Соблюдать установленную процедуру приема документов клиента. Консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления ипотечного кредита. Организовывать документооборот. Повышать уровень профессиональных знаний и навыков. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации в банковской сфере. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. гражданское законодательство Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о

		персональных данных. Методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики.
A/02.6	Оценка и залоговая экспертиза имущества.	Трудовые действия Формирование залогового досье. Оценка ликвидности предмета залога. Подготовка заключений о возможности и условиях принятия в залог предлагаемого обеспечения. Оценка залоговой стоимости, установление размера залогового дисконта. Установление права собственности или хозяйственного ведения, ограничений на залог имущества. Мониторинг судебно-арбитражной практики по аналогичным видам залога. Оформление протокола об одобрении залога. Планирование схемы совершения сделки. Установление ликвидности залога, качества залога, рыночной стоимости залога. Установление залоговой стоимости. Установление необходимости страхования залога. Установление категории качества обеспечения залога. Экспресс-оценка предполагаемого предмета залога. Изучение спроса на предмет залога. Контроль и обеспечение максимальной степени сохранности принятого банком в залог имущества и залоговых документов на всех этапах работы. Необходимые умения Использовать знания судебно-арбитражной практики в профессиональной сфере. Соблюдать правовые основы и процедуру оценки залоговой стоимости и оценки ликвидности предмета залога. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. Применять методы определения спроса по предмету залога. Необходимые знания

		Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации о залоге. Гражданское законодательство Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. Методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Методы оценки залоговой стоимости, ликвидности, предмета залога.
A/03.6	Заключение и регистрация договоров залога.	<i>Трудовые действия</i> Проверка правильности и соответствия требованиям порядка оформления договора о залоге. Подготовка и организация процедуры подписания договоров залога. Оформление документов для государственной регистрации договоров ипотеки в органах государственной регистрации. Подача документов в органы государственной регистрации. Формирование и ведение залоговых досье. Мониторинг наличия, состояния и условий хранения залогового имущества. <i>Необходимые умения</i> Составлять договор о залоге. Оформлять пакет документов для заключения договора о залоге. Осуществлять представительские функции между банком и риелторскими и оценочными организациями. Согласовывать предмет и условия договора. Осуществлять мониторинг прохождения процедуры государственной регистрации. Осуществлять проверку состояния залогового имущества. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. <i>Необходимые знания</i> Законодательство Российской Федерации в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о

		персональных данных. Законодательство Российской Федерации о залоге. Гражданское законодательство Российской Федерации. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Процедура государственной регистрации. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности.
A/04.6	Планирование и организация сделок купли-продажи имущества, находящегося на внесудебной реализации.	<i>Трудовые действия</i> Мониторинг наличия, состояния и условий хранения имущества, переданного в залог. Заполнение, передача в базу информации об имуществе, находящемся на внесудебной реализации. Анализ и оценка рынка реализуемого имущества. Размещение и поддержание в актуальном виде информации о реализуемом имуществе в специализированных базах, сайтах. <i>Необходимые умения</i> Анализировать содержание информационных баз. Вести документооборот. Соблюдать процедуру взаимодействия с другими субъектами залоговой сделки. Осуществлять мониторинг процесса оформления договора. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. <i>Необходимые знания</i> Законодательство Российской Федерации в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Гражданское законодательство Российской Федерации. Основы функционирования информационных систем. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Основы исполнительного производства. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Нормативные документы в области кредитной и

		залоговой деятельности.
A/05.6	Контроль исполнения условий залогового договора.	Трудовые действия Мониторинг исполнения условий залогового договора. Составление отчетов по залоговому портфелю. Контроль за полным и своевременным исполнением залогодателями обязательств договора о залоге. Необходимые умения Организовывать сбор данных об исполнении условий договора. Анализировать данные об исполнении условий договора о залоге. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. Контролировать соответствие и правильность исполнения залогодателем своих обязательств. Контролировать соответствие и корректность проведения банковских операций и сделок. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Гражданское право Российской Федерации. Основы законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. Законодательство Российской Федерации о персональных данных.
Профстандарт: 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию		
ВПД: Деятельность по представлению потребительского кредита		
A/01.5	Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы.	Трудовые действия Выявление потребностей клиента в кредитном продукте. Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта. Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки. Информирование клиента о полной стоимости

		потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством. Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита. Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Использовать справочно-правовые системы. Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями. Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента. Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов. Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимания заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй. Государственные программы льготного потребительского кредитования населения. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования. Кодекс ответственного потребительского кредитования. Риски заемщика. Правила делового общения с клиентами. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка.
A/02.5	Анализ кредитоспособности клиента и подготовка	Трудовые действия Сбор документов и информации о потенциальном заемщике из различных

	решения о целесообразности выдачи потребительского кредита.	источников для проведения анализа его кредитоспособности. Документальное оформление согласия клиента на обработку персональных данных. Анализ документов, необходимых для идентификации заемщика, включая проверку их подлинности и действительности, фиксирование сведений в соответствии с требованиями идентификации. Анализ кредитоспособности клиента - физического лица с учетом влияния реалистичных сценариев изменения процентных ставок и курсов иностранных валют на размер будущих платежей заемщика и в соответствии с утвержденными в банке процедурами оценки кредитоспособности заемщика. Определение категории качества запрошенного потребительского кредита и размера резерва на возможные потери по нему. Определение порядка погашения потребительского кредита, составление предварительного графика платежей с учетом финансовых возможностей потенциального заемщика. Подготовка заключения о целесообразности выдачи потребительского кредита. Сообщение клиенту о принятом решении по его кредитной заявке. Подготовка и направление в бюро кредитных историй необходимой информации о принятом по кредитной заявке решении. Необходимые умения Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности. Анализировать данные из множественных источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам. Применять различные методы оценки кредитоспособности физических лиц с использованием лучших практик. Оценивать кредитные риски по потребительскому кредиту. Оценивать качество обеспечения по потребительскому кредиту. Оформлять документацию о целесообразности выдачи потребительского кредита. Делать выводы по результатам анализа данных. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию)
--	---	---

		доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Перечень информации и документов, необходимых для определения кредитоспособности физического лица. Основные методы оценки кредитоспособности заемщика - физического лица, применяемые в российских и зарубежных банках. Нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите). Порядок определения платежеспособности физического лица и максимальной суммы предоставляемого потребительского кредита. Порядок установления процентной ставки по потребительскому кредиту с учетом среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита. Рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся оценки кредитоспособности физических лиц при предоставлении потребительских кредитов. Нормативная правовая база и внутренние документы банка, регулирующие порядок формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности.
A/03.5	Заключение договора потребительского кредита.	<i>Трудовые действия</i> Проверка комплектности, сроков действия, соответствия форм, полноты и правильности заполнения документов, необходимых для подписания договора потребительского кредита. Разъяснение заемщику структуры договора потребительского кредита, его общих и индивидуальных условий. Консультирование заемщика о способах и порядке погашения кредита. Составление (оформление) договора потребительского кредита и договоров, обеспечивающих выполнение по нему обязательств заемщика (договор залога, договор поручительства). Подготовка и передача в бухгалтерию распоряжения на предоставление денежных средств. Оформление кредитного досье. Согласование с заемщиком графика платежей,

		являющегося приложением к кредитному договору. Внесение в базу данных, ведущуюся в банке по заемщикам, первичной информации по заключаемым кредитным договорам. Необходимые умения Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности. Оформлять кредитную документацию и кредитное досье. Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве. Правила делового общения с клиентами. Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по предоставлению потребительских кредитов. Порядок оформления выдачи кредита, в том числе путем открытия кредитной линии с лимитом задолженности и с лимитом выдачи.
В/01.5	Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита.	Трудовые действия Консультирование клиентов по вопросам, возникающим в ходе обслуживания долга по потребительскому кредиту. Ведение электронной базы данных по портфелю потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах банка. Уведомление клиентов о сроках погашения кредита. Подготовка и предоставление заемщикам выписок об остатках задолженности по потребительскому кредиту. Составление нового графика погашения потребительского кредита при досрочном погашении части задолженности по потребительскому кредиту. Мониторинг использования заемщиками лимитов кредитования по кредитным картам, осуществление корректировки сумм установленных лимитов. Рассмотрение заявлений заемщиков в нестандартных ситуациях. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-

		программных комплексах. Разъяснять изменения в законодательстве Российской Федерации по потребительскому кредиту, в общих условиях договора потребительского кредита. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Урегулировать спорные вопросы с заемщиком. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам обслуживания потребительского кредитования. Условия предоставления потребительских кредитов в рамках имеющихся в банке программ кредитования, в том числе кредитов, предоставляемых открытием кредитной линии и кредитованием банковского счета ("овердрафт"). Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по потребительскому кредитованию Бизнес-культура потребительского кредитования.
В/02.6	Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита.	Трудовые действия Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию. Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению. Информирование заемщика о наличии просроченной задолженности, начислении повышенных процентов, штрафах, пени. Разъяснение заемщику очередности погашения просроченной задолженности. Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения. Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита и доведение ее до руководства. Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту. Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности. Необходимые умения Производить статистический анализ потребительских кредитов в специализированных

		аппаратно-программных комплексах. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Анализировать причины просроченной задолженности. Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита. Рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита. Планировать мероприятия по реструктуризации задолженности. Необходимые знания Критерии определения проблемного кредита. Методология и процедуры истребования просроченной задолженности по потребительским кредитам на ранней стадии. Методология мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц.
В/03.5	Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.	Трудовые действия Анализ информации о заемщиках, по которым имеется просроченная/проблемная задолженность. Оценка кредитного риска по портфелю потребительских кредитов в целом и в разрезе отдельных типовых программ. Проведение комплексного анализа качества потребительских кредитов с позиции кредитного риска, доходности и ликвидности. Формирование портфелей однородных ссуд и регулярное уточнение их состава. Корректировка резерва на возможные потери по потребительским кредитам. Формирование и корректировка резервов под условные обязательства кредитного характера, связанные с предоставлением потребительских кредитов (неиспользованные кредитные линии, неиспользованные лимиты по предоставлению средств кредитованием банковского счета ("овердрафт")). Формирование и корректировка резервов по начисленным и неуплаченным процентам по предоставленным потребительским кредитам.

		Проведение контроля сохранности и качества обеспечения по потребительским кредитам. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Использовать в оценке кредитного портфеля винтажный анализ. Использовать специализированные программы для анализа потребительских кредитов в зависимости от целей исследования. Оценивать кредитные, процентные и валютные риски по потребительским кредитам. Определять категории качества потребительских кредитов с учетом финансового положения заемщика и качества обслуживания долга. Определять и корректировать размеры формируемых резервов по потребительским кредитам. Необходимые знания Нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери. Порядок формирования банком резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам, резервов по неиспользованным кредитным линиям и неиспользованным лимитам по предоставлению средств путем кредитования банковских счетов физических лиц, а также резервов на возможные потери по начисленным и неуплаченным процентам по потребительским кредитам. Порядок бухгалтерского учета операций по потребительскому кредитованию в кредитных организациях. Внутренние документы банка, регламентирующие порядок бухгалтерского учета. Признаки однородности ссуд. Методология проведения мониторинга качества потребительских кредитов. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц.
C/01.6	Организация работы персонала, осуществляющего функции потребительского кредитования.	Трудовые действия Разработка должностных инструкций специалистов, осуществляющих потребительское кредитование, разработка текущих и перспективных планов работы подразделения. Контроль соблюдения персоналом правил кредитования с учетом современной правовой

		базы и требований внутренних нормативных документов банка. Организация комплектования рабочих мест сотрудников кредитного подразделения необходимыми документами, техническими средствами и программными продуктами с учетом требований безопасности и охраны труда. Разработка текущих и перспективных планов работы подразделения и контроль их выполнения. Выявление потребности в обучении персонала, подача соответствующих заявок руководству и оценка эффективности обучения. Осуществление контроля полноты и своевременности формирования резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам. Организация работы по решению спорных вопросов и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием. Подготовка информации по потребительскому кредитованию для включения в банковскую отчетность. Взаимодействие с другими подразделениями и службами банка по вопросам заключения и сопровождения договоров потребительского кредита. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Организовывать и контролировать деятельность подчиненного персонала. Планировать работу подразделения. Определять эффективный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб заемщиков. Осуществлять взаимодействие с подразделениями банка в целях своевременного и качественного обслуживания заемщика - физического лица. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов организации потребительского кредитования. Политика кредитной организации по потребительскому кредитованию.
C/02.6	Организация мероприятий по повышению эффективности потребительского	Трудовые действия Систематическое изучение конкурентной позиции кредитной организации на рынке потребительского кредитования для внесения предложений по совершенствованию условий

	кредитования.	потребительского кредитования. Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов в сфере потребительского кредитования. Мониторинг и контроль соблюдения персоналом в офисах банка стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками. Выявление устойчивых высокорискованных и низкорискованных сегментов заемщиков для внесения соответствующих предложений в кредитную политику банка. Обучение персонала лучшим практикам в области потребительского кредитования. Организация мероприятий по досудебному взысканию просроченной задолженности по потребительским кредитам. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Рассчитывать эффективность деятельности подразделения потребительского кредитования. Организовывать мониторинг ценовых и неценовых условий потребительского кредитования в банках-конкурентах и делать выводы. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Нормативные документы Банка России о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности. Методология мониторинга и анализа показателей качества задолженности по потребительским кредитам и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности. Способы повышения эффективности деятельности персонала банка на различных этапах процесса потребительского кредитования. Методы расчета эффективности финансовой деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование. Методы анализа конкуренции на рынке потребительского кредитования. Принципы клиентоориентированного подхода Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов реструктуризации задолженности физических лиц.
Профстандарт: 08.014 Специалист по работе с просроченной задолженностью		
ВПД: Деятельность по обеспечению эффективности функционирования финансовых рынков		

A/01.5	Анализ информации (досье) о заемщике, имеющем просроченную задолженность.	Трудовые действия Изучение кредитного досье заемщика, имеющего просроченную задолженность. Определение уровня платежеспособности заемщика, имеющего просроченную задолженность, на основании сведений кредитного досье. Выявление причин просроченной задолженности. Определение контактных данных для проведения переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Выбор на основании полученных данных стратегии, тактики и методов работы с заемщиком. Планирование звонков по всем контактным телефонам заемщика. Составление перечня аргументированных доводов. Подготовка календарного плана-графика коммуникаций с должником. Подготовка письма-обращения к должнику Подготовка документации для работы с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Необходимые умения Выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности. Выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера. Планировать и применять тактику при проведении переговоров. Применять положения и нормы действующего законодательства Российской Федерации в области административного права. Разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье. Определять характер, содержание и носители информационных сообщений, исходящих от заемщика (должника). Направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента. Находить контактные данные заемщика в

		открытых источниках и специализированных базах данных. Необходимые знания Уголовное законодательство Российской Федерации. Основы банковского дела. Особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации. Виды кредитования, принципы оплаты кредита, правила возвратности кредита в соответствии с установленным графиком платежей. Информационные технологии в профессиональной сфере. Основы психологии Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации. Основы теории и практики переговорного процесса. Основы теории и практики регулирования конфликтов. Отечественная и международная практика взыскания задолженности.
A/02.5	Подготовка плана мероприятий по обеспечению производства платежей по просроченным задолженностям заемщика.	Трудовые действия Формирование в специализированном программном обеспечении шаблонов уведомлений о наличии задолженности. Доведение до заемщика, имеющего просроченную задолженность, информации о последствиях ненадлежащего исполнения условий договора. Отправка писем-уведомлений о наличии задолженности. Анализ способов оплаты просроченной задолженности. Проведение телефонных переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, подведение итогов переговоров и составление отчетов. Планирование последующих мероприятий по обеспечению производства платежей по просроченным задолженностям. Необходимые умения Идентифицировать заемщика. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера. Выстраивать систему аргументации для мотивации производства платежей по просроченной задолженности. Составлять отчеты. Планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании

		предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности. Необходимые знания Способы идентификации личности заемщика, имеющего просроченную задолженность Типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности Процедура досудебного взыскания, процедура судебного и исполнительного производства Основы теории и практики переговорного процесса Основы теории и практики регулирования конфликтов Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации.
A/03.5	Проведение переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и поручителями.	Трудовые действия Установление личного контакта с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Обсуждение с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, сценария производства платежей по просроченным задолженностям. Доведение до сведения заемщика, имеющего просроченную задолженность, последствий ненадлежащего исполнения условий договора, условий штрафных санкций (в зависимости от договорных обязательств). Разъяснение заемщику, поручителю или залогодателю последствий невыполнения ими своих финансовых обязательств. Получение (по возможности) с заемщика объяснительной записки по факту просрочки платежей. Определение с заемщиком либо поручителем даты совершения платежа для погашения просроченной задолженности. Осмотр залогового/иного имущества, составление соответствующих актов. Передача уведомления о наличии задолженности. Необходимые умения Идентифицировать заемщика. Выстраивать систему аргументации для мотивации производства платежей по просроченной задолженности. Подбирать оптимальный способ погашения просроченной задолженности. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера. Составлять отчеты.

		Планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности. Необходимые знания Типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности. Основы теории и практики переговорного процесса. Процедура досудебного взыскания, процедура судебного и исполнительного производства.
В/01.6	Инициация процедур реструктуризации задолженности.	Трудовые действия Анализ перспектив взыскания задолженности (по сумме сбора задолженности, по просрочке, по типам кредитных продуктов). Обоснование целесообразности программ дисконтирования (реструктуризации) долгов. Подготовка и передача кредитору документов для судопроизводства и исполнительного производства. Необходимые умения Применять информационные технологии в профессиональной сфере. Использовать правовые и информационные базы данных. Работать с нормативно-правовыми документами Подготавливать аналитические справки с обоснованием предоставления реструктуризации долгов. Организовывать и проводить встречи с представителями органов судебного и исполнительного производства. Производить юридический анализ схем взыскания задолженности. Производить финансовый анализ схем взыскания задолженности. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам обслуживания потребительского кредитования. Условия предоставления потребительских кредитов в рамках имеющихся в банке программ кредитования, в том числе кредитов, предоставляемых открытием кредитной линии и кредитованием банковского счета ("овердрафт"). Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по потребительскому кредитованию Бизнес-культура потребительского кредитования.

В/02.6	Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита.	<i>Трудовые действия</i> Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию. Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению. Информирование заемщика о наличии просроченной задолженности, начислении повышенных процентов, штрафах, пени. Разъяснение заемщику очередности погашения просроченной задолженности. Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения. Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита и доведение ее до руководства. Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту. Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности. <i>Необходимые умения</i> Производить статистический анализ потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Анализировать причины просроченной задолженности. Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита. Рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита. Планировать мероприятия по реструктуризации задолженности. <i>Необходимые знания</i> Методики анализа результативности взыскания задолженности. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Практика судебного и исполнительного производства. Основы теории и методы альтернативных
--------	---	--

		решений спорных ситуаций.
В/02.6	Оптимизация портфеля долгов.	Трудовые действия Прогнозирование результативности взыскания по реестрам долгов. Анализ затрат на взыскание задолженности по конкретным реестрам долгов. Анализ текущей результативности по работе с реестром должников на регулярной основе. Корректировка стратегии взыскания в зависимости от результатов прогноза. Подготовка пакета нормативной документации для участия в тендерах на получение объемов долгов в работу. Взаимодействие с представителем заказчика по текущему сопровождению реестров. Сопровождение цессионных сделок при покупке портфеля долгов. Необходимые умения Применять информационные технологии в профессиональной сфере. Работать с большими объемами данных. Разрабатывать сценарии развития ситуации. Разрабатывать необходимую документацию для участия в переговорах. Необходимые знания Основы теории и методы прогнозирования. Основы документооборота. Основы делового этикета. Специфика сопровождения агентских сделок. Специфика организации и сопровождения цессионных сделок.
Профстандарт: 08.011 Специалист по ипотечному кредитованию		
ВПД. Предоставление юридическим и (или) физическим лицам долгосрочных кредитов под залог недвижимого имущества		
А/01.6	Предварительное сопровождение деятельности по ипотечному кредитованию.	Трудовые действия Сбор первоначальной информации о клиенте (контактной информации и минимальных требований к ипотечному кредиту). Консультирование клиентов по видам ипотечных кредитов. Информирование клиента о перечне документов, необходимых для оформления ипотечного кредита. Предоставление клиенту бланков документов для оформления ипотечного кредита и информирование клиента о правилах их заполнения. Сообщение клиенту ориентировочного срока принятия решения и предоставления ипотечного кредита. Получение согласия клиента на обработку персональных данных.

		Проведение проверки комплектности и правильности заполнения документов, необходимых для получения ипотечного кредита. Копирование и заверение документов, необходимых для формирования досье клиента. Занесение в автоматизированную банковскую систему сведений о клиенте, а также параметров заявки на оформление ипотечного кредита. Составление описи документов клиента для кредитного досье. Формирование кредитного досье клиента. Подготовка уведомления о принятом решении по ипотечному кредиту. Информирование клиента о принятом решении по заявке на ипотечный кредит. Предложение клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа) в соответствии с потребностями клиента при оформлении ипотечного кредита. Ведение автоматизированной базы данных клиентов. Необходимые умения Выявлять потребности клиента по видам и условиям ипотечного кредитования. Оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями. Обеспечивать процесс приема документов от клиента. Формировать кредитное досье клиента. Анализировать статистические данные о количестве заявок на оформление ипотечного кредита. Оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа). Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Консультировать клиента по видам ипотечных кредитов. Организовывать консультационную работу с подразделениями банка с целью предварительного сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию. Необходимые знания Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации о персональных данных.
--	--	---

		Современные методы получения, анализа, обработки информации. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка. Правила делового общения с клиентами. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации об ипотеке.
A/02.6	Оценка платежеспособности и кредитоспособности потенциального заемщика и анализ качества предмета ипотеки.	<i>Трудовые действия</i> Оценка предмета ипотеки. Оценка активов заемщика. Оценка кредитной истории заемщика. Определение максимально возможного размера ипотечного кредита. Информирование клиента о перечне документов по предмету ипотеки. Прием документов по предмету ипотеки. Проверка наличия всех необходимых документов о предмете ипотеки, включая требуемые законодательством Российской Федерации согласия и разрешения, и соответствия их требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Информирование клиента о размере дополнительных расходов и комиссий, связанных с получением, обслуживанием и погашением ипотечного кредита. Проверка правильности и полноты отчета об оценке. Запрос (при необходимости) дополнительных документов для принятия решения о возможности заключения ипотечной сделки. Подготовка заключения о целесообразности/нецелесообразности предоставления кредита потенциальному заемщику по результатам оценки (анализа). Оценка занятости и других характеристик заемщика (возраст, образование, профессиональный опыт). <i>Необходимые умения</i> Консультировать клиентов по процедуре оценки (анализа). Проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов. Проводить андеррайтинг предмета ипотеки. Анализировать документы по строящемуся объекту. Готовить заключения о возможности/невозможности заключения

		ипотечной сделки. Формировать кредитное досье клиента. Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью оценки платежеспособности и кредитоспособности потенциального заемщика и анализа качества предмета ипотеки. Формировать пакет документов клиента в соответствии с требованиями регламента. Составлять отчеты о качестве кредитного портфеля. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере. Необходимые знания Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Гражданское законодательство Российской Федерации. Методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов. Методы андеррайтинга предмета ипотеки. Современные методы получения, анализа, обработки информации. Правила делового общения с клиентами. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации об ипотеке.
A/03.6	Подготовка и заключение сделок ипотечного кредитования.	Трудовые действия Осуществление взаимодействия с участниками ипотечной сделки. Консультирование участников ипотечной сделки. Согласование со сторонами сделки сроков, этапов и условий ее заключения. Внесение сведений о сделке в автоматизированную банковскую систему. Проверка правоспособности участников сделки. Проверка документов, подтверждающих полномочия представителей участников сделки (при наличии). Подготовка кредитной документации. Согласование (при необходимости) кредитной документации с ответственными подразделениями банка. Обеспечения подписания сторонами сделки кредитно-обеспечительной документации. Организация открытия заемщиком текущих счетов.

		Организация оплаты расходов, связанных с выдачей ипотечного кредита. Формирование и передача в ответственное подразделение распоряжения на предоставление кредита. Организация предоставления кредитных средств заемщику. Организация закладки кредитных средств в депозитарий банка/безналичного перечисления кредитных средств для осуществления взаиморасчетов между сторонами сделки. Участие в разрешении конфликтных и нестандартных ситуаций при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Взаимодействие с партнерами банка (оценочные организации, страховые организации) при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Организация и проведение встреч (консультаций) заемщика с работниками банка по вопросам проведения сделок ипотечного кредитования. Необходимые умения Представлять клиентам информацию о процедуре и порядке подготовки и заключения сделок ипотечного кредитования. Готовить кредитно-обеспечительную документацию. Формировать пакет документов клиента в соответствии с требованиями регламента. Осуществлять контроль соблюдения процедуры получения кредитных средств заемщиком. Организовывать проведение расчетов по ипотечной сделке. Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью подготовки и заключения сделок ипотечного кредитования. Применять способы и методы разрешения конфликтных и нестандартных ситуаций при подготовке и заключении кредитного договора. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Основы гражданского законодательства Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации об
--	--	---

		ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Способы урегулирования споров между сторонами при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Методы эффективной деловой коммуникации. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/04.6	Контроль исполнения условий договора ипотечного кредита.	<i>Трудовые действия</i> Контроль соблюдения условий предоставления документов по сделке на государственную регистрацию. Контроль соблюдения условий предоставления документов по сделке после государственной регистрации в банк. Проверка представленных в банк документов после государственной регистрации на соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Передача сформированного кредитного досье на хранение. Контроль выполнения оценочной организацией требований, касающихся содержания отчета об оценке предмета ипотеки. Проведение (при необходимости) переговоров с оценочной организацией. Контроль выполнения страховой организацией требований, касающихся страхового обеспечения. Проведение (при необходимости) переговоров со страховой организацией. Контроль выполнения требований правообладателей к содержанию договоров приобретения недвижимого имущества/имущественных прав. Контроль исполнения заемщиками своих обязательств по кредитному договору и выявление нарушений условий кредитного договора. Проведение мероприятий по устранению выявленных отклонений и нарушений условий кредитного договора. Передача информации (при необходимости) о неисполнении обязательств по кредитному договору в соответствующее подразделение банка. <i>Необходимые умения</i> Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью контроля ипотечного кредита. Обеспечивать процесс передачи документов по

		ипотечному кредиту на государственную регистрацию. Обеспечивать процесс передачи документов в банк после государственной регистрации. Контролировать процесс исполнения партнерами банка своих обязательств в рамках компетенции. Осуществлять мониторинг выполнения заемщиками своих обязательств по договору. Выполнять мониторинг статуса клиента. Проводить переговоры с партнерами банка по отчету об оценке предмета ипотеки и страховому обеспечению. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. 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. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Методы эффективной деловой коммуникации. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/05.6	Последующее сопровождение деятельности по ипотечному кредитованию.	Трудовые действия Прием заявлений клиентов. Подготовка ответов, справок, выписок, скорректированных графиков платежей по ипотечным кредитным договорам. Обеспечение процедур изменения условий кредитного договора. Обеспечение процедур снятия обременения с заложенного недвижимого имущества. Обеспечение процедур, связанных с государственной регистрацией изменений кредитных договоров. Подготовка и осуществление сделок по продаже объектов недвижимого имущества, находящихся в залоге в качестве обеспечения по ипотечным кредитам. Обеспечение процедур выпуска закладной.

		Необходимые умения Анализировать запросы клиентов. Консультировать клиентов по вопросам последующего сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию. Готовить кредитно-обеспечительную документацию. Обеспечивать процесс передачи документов по изменению ипотечного договора на государственную регистрацию. Анализировать содержание и комплектность документов на предмет полноты, достоверности, соответствия законодательству Российской Федерации. Составлять закладную, вносить в нее изменения и дополнения. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Методы получения, анализа, обработки информации. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка. Правила и нормы делового общения. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/06.6	Привлечение новых клиентов в целях продвижения ипотечного кредитования.	Трудовые действия Формирование базы данных потенциальных клиентов банка в сфере ипотечного кредитования. Проведение информационных мероприятий (семинары, промоакции, выставки) для потенциальных клиентов в сфере ипотечного кредитования. Выезды к клиентам (потенциальным клиентам) в целях продвижения ипотечного кредитования. Составление и отправка информационных писем потенциальным клиентам банка с предложениями в сфере ипотечного кредитования. Консультирование корпоративных клиентов о

		порядке предоставления ипотечных кредитов и оказание помощи в подборе оптимального для клиента ипотечного кредита. Передача работникам корпоративных клиентов информационных и рекламных материалов. Осуществление кросс-продаж банковских продуктов корпоративным клиентам. Анализ действующей клиентской базы по ипотечному кредитованию. Необходимые умения Привлекать корпоративных клиентов на обслуживание в банк. Привлекать клиентов - физических лиц на обслуживание в банк. Вести базу данных потенциальных клиентов банка в сфере ипотечного кредитования. Проводить презентации ипотечных кредитов для клиентов (потенциальных клиентов) банка. Консультировать клиентов (потенциальных клиентов) о порядке предоставления ипотечных кредитов. Оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа). Анализировать статистические данные о количестве новых клиентов в сфере ипотечного кредитования. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Современные маркетинговые инструменты. Правила делового общения. Правила деловой переписки. Правила корпоративной банковской этики.
A/07.6	Участие в развитии и совершенствовании деятельности банка по ипотечному кредитованию.	Трудовые действия Проведение маркетинговых кампаний. Поиск ипотечных брокеров и риелторов. Формирование и ведение базы данных ипотечных брокеров и риелторов. Консультирование ипотечных брокеров и

		риелторов о порядке предоставления ипотечных кредитов и оказание помощи в подборе оптимального ипотечного кредита. Мониторинг и анализ рынка с целью выявления потенциальных организаций-партнеров в сфере ипотечного кредитования. Формирование и ведение базы данных партнеров в сфере ипотечного кредитования. Инициирование заключения соглашений о сотрудничестве с партнерами в сфере ипотечного кредитования. Инициирование предложений по изменению действующих условий сотрудничества с партнерами в сфере ипотечного кредитования. Организация и осуществление дежурств на территории организации-партнера с целью предоставления ипотечного кредитования. Организация и осуществление дежурств на территории представителей организаций-партнеров с целью предложения услуг по подбору объекта недвижимого имущества. Координирование взаимодействия заемщика с оценочной организацией - консультирование заемщика, инициирование процедуры оценки, отслеживание и получение отчета от оценочной организации. Координирование взаимодействия заемщика со страховой организацией - консультирование заемщика, отслеживание и получение решения страховой организации. Подготовка предложений по совершенствованию процесса ипотечного кредитования банка. Необходимые умения Привлекать ипотечных брокеров и риелторов. Вести базу данных партнеров банка. Готовить информационные письма потенциальным партнерам банка с предложением о сотрудничестве. Проводить презентации ипотечных продуктов и программ для партнеров банка. Организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения ипотечного кредитования. Анализировать статистические данные о количестве партнеров банка. Организовывать работу по взаимодействию с оценочными организациями и страховыми организациями. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере.
--	--	--

		Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации. Современные маркетинговые инструменты. Правила делового общения и межкультурной коммуникации. Правила деловой переписки. Правила корпоративной банковской этики.
--	--	---

Область профессиональной деятельности выпускников:

привлечение и консультирование клиентов с целью продажи банковских продуктов и услуг в организациях кредитной системы.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

информация о банковских продуктах и услугах;

договорная документация на предоставление банковских продуктов и услуг.

1.3. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

Профессиональный модуль «*Выполнение работ по профессии агент банка*» является третьим профессиональным модулем *специальности 38.02.07 Банковское дело* формирующим знания для профессиональной деятельности выпускника.

Целью данного курса является подготовка квалифицированных специалистов, владеющих знаниями и практическими навыками в области привлечение и консультирование клиентов с целью продажи банковских продуктов и услуг в организациях кредитной системы

Задачами курса являются:

1. Формирование у студентов знаний и умений в сфере организации деловых коммуникаций в банковской среде.

2. Получение студентами знаний о продаже, продвижению и созданию банковских продуктов и услуг.

3. Получение студентами практических навыков презентации банковских продуктов.

4. Получение студентами знаний по созданию ведению и работе с клиентскими базами.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

а) иметь практический опыт:

- формирования клиентской базы;

уметь:

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка;

знать:

- методы сбора информации;
- источники информации;
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;

- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам,

б) *иметь практический опыт:*

- осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

уметь:

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- рекламировать продукты и услуги банка; представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги;
- консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта;
- осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов;
- выступать посредником между клиентами и банком;
- информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах;
- способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания выгодные для клиента и банка);
- использовать технические средства коммуникации;
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- анализировать результаты работы с целью дальнейшего ее совершенствования;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

знать:

- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;
- правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг;
- приемы завершения продажи;
- внутренние регламенты банка;
- контактную информацию о клиентах;
- оперативную информацию о банковских продуктах и услугах;
- изменения в регламентах обслуживания банка;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- источники информации о рынке банковских продуктов и услуг;
- методы передачи практического опыта;

- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Общая трудоемкость составляет 57 часов, в том числе:

- 1) Аудиторные лекционные занятия - **30 часов;**
- 2) Аудиторные практические занятия - **27 часов;**
- 3) Самостоятельная работа учащегося - **0 часов.**
- 4) Учебная практика – **72 часа.**
- 5) Производственная практика - **72 часа.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Разделы профессионального модуля

№ раз дел а	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеауд. работа СР
			Л	ПР	
1	2	3			
1	Раздел 1. Банковские продукты и услуги				
	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	8	4	4	
	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	8	4	4	
	Тема 1.3 Продуктовая линейка банка.	10	4	6	
	Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	9	4	5	
2	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг.				
	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов.	7	5	2	
	Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов.	9	5	4	
	Тема 2.3 Формирование клиентской базы.	6	4	2	
	Итого:	57	30	27	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

№ Раздел ов	Наименование разделов	Содержание разделов	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1. Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
1.1	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №1, №2)	кейс
1.2	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №3, №4)	кейс
1.3	Тема 1.3 Продуктовая линейка банка.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №5, №6, №7)	кейс
1.4	Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №8, №9, №10)	кейс
2. Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг.			
2.1	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №11)	кейс
2.2	Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №12, №13)	кейс
2.3	Тема 2.3 Формирование клиентской базы.	Лекции \\Практические занятия (практическая работа №14)	кейс
	МДК. 03.01		Дифференцированный зачет
	Учебная практика		Зачет
	Производственная практика		Зачет
	За модуль ПМ.03		Квалификационный экзамен

2.3. Содержание учебной практики.
ПМ.01 Ведение расчетных операций.

Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование МДК с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
1	2	3	4
1. Ознакомление с организацией деятельности банковского учреждения. Присвоение номеров лицевым счетам. Осуществление контроля за правильным оформлением клиентской и банковской документации и своевременным проведением операций. Открытие и закрытие расчетных и текущих счетов клиентов. Оформление договоров банковского счета.	Договор банковского счета с клиентом. Формирование лицевого счета. Расчет вознаграждения за РКО. Прогноз кассовых оборотов. Очередность списания денежных средств.	МДК.01.01 «Организация безналичных расчетов» Тема 1.1 Сущность и содержание расчетных операций Тема 1.2 Организация и формы безналичных расчетов	
2. Оформление и учет операций при расчетах платежными поручениями, платежными требованиями, инкассовыми поручениями, чеками, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика.	Расчеты платежными требованиями, платежными поручениями, аккредитивами, инкассо, чеками. Оформление чековой книжки. Выписка с расчетного счета. Очередность платежа. Договор на РКО	МДК.01.01 «Организация безналичных расчетов» Тема 1.2 Организация и формы безналичных расчетов Тема 2.1 Организация межбанковских расчетов через расчетную сеть Банка России	
3. Открытие и ведение счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней. Оформление и учет операций по обслуживанию счетов бюджетов различных уровней.	Нумерация счетов по учету средств бюджетов разных уровней. Возврат налогоплательщикам ошибочно перечисленных средств	МДК.01.01 «Организация безналичных расчетов» Тема 1.2 Организация и формы безналичных	

		расчетов	
4. Составление сводных платежных поручений. Ведение корсчета. Осуществление контроля за своевременным отражением операций по корреспондентскому счету. Открытие и ведение валютных счетов.	Открытие корреспондентского счета. Формирование лицевого счета. Выписка по корреспондентскому счету. Расчеты по корреспондентскому счету. Учет расчетных документов, неоплаченных в срок из-за отсутствия средств на счете.	МДК.01.01 «Организация безналичных расчетов» Тема 1.2 Организация и формы безналичных расчетов Тема 2.1 Организация межбанковских расчетов через корсчета банков-корреспондентов	
5. Оформление и учет операций по привлечению валютных средств. Оформление и учет операций по основным формам международных расчетов. Оформление и учет операций с дорожными чеками, «Еврочеками». Совершение и учет валютно-обменных операций	Документарное инкассо. Документарный аккредитив. Открытие и закрытие счетов в иностранной валюте. Переоценка иностранной валюты. Формы международных расчетов.	МДК.01.01 Организация безналичных расчетов Тема 3.1 Организация и формы международных расчетов Тема 3.2 Операции с наличной иностранной валютой	
6. Оформление и учет операций при расчетах с использованием банковских карт. Оформление и учет операций с банковскими картами.	Виды платежных карт. Условия и порядок выдачи карт. Оформление операций с использованием платежных карт. Типичные ошибки при совершении операций с платежными картами	МДК.01.01 «Организация безналичных расчетов» Тема 3.2. Операции с наличной иностранной валютой	

ПМ.02 Осуществление кредитных операций.

Компетенции, формируемые на практике	Вид работы	Форма текущего контроля	Количество часов
1	2	3	4
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Ознакомление с кредитной организацией. Инструктаж по технике безопасности, охране труда. Ознакомление с учредительными документами, изучение устава предприятия, документов, подтверждающих	контрольный просмотр	

	вид деятельности, предоставляемых услуг.	перечень	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Организация учетно-операционной работы	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Расчетные операции. Расчетные документы и порядок их заполнения	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Кассовые операции	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Депозитные операции	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Пассивные операции с ценными бумагами	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Кредитные операции	контрольный просмотр	
ОК 1-5, 9-11 ПП 2.1 – 2.5	Сделки и посреднические операции	контрольный просмотр	

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

Компетенции, формируемые на практике	Вид работы	Форма текущего контроля
1	2	3
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Формировать собственную клиентскую базу. Сбор информации с целью поиска потенциальных клиентов, создание собственной базы данных, использование технических средств коммуникации.	контрольный просмотр
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Консультировать клиента по видам банковских продуктов (услуг) и условиям их предоставления. Формулировка компетентных ответов на вопросы клиента о банковских продуктах и услугах. техники ведения переговоров, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций в переговорах, переадресация вопросов	контрольный просмотр

ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Применять различные технологии продажи и продвижения банковских продуктов. Техники ведения переговоров с клиентами, изучение различных видов дистанционного обслуживания клиентов, освоение новых технологий продажи банковских продуктов и услуг, организация презентаций и реклама банковских продуктов, реклама банковских продуктов и услуг, стимуляция клиентов с целью повторного обращения в банк, использовать личное имиджевое воздействие на клиентов.	контрольный просмотр
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Осуществлять поиск и анализ информации о состоянии рынка на банковские продукты и потребностях клиента. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг, анализ конкурентоспособности банковских продуктов и услуг, Составление анкет по выявлению потребностей клиентов	контрольный просмотр

2.4. Содержание производственной практики (по профилю специальности) практики.

ПМ.01 Ведение расчетных операций.

Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование МДК с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Ознакомление с организацией деятельности банковского учреждения. Открытие и закрытие расчетных и текущих счетов клиентов. Оформление договоров банковского счета.	Регистрация открываемых счетов и присвоение номеров лицевым счетам; проверка правильности оформления расчетных документов; отражение в учете операций по расчетным счетам клиентов; оформление документов на открытие счета и заявления на получение чековой книжки.	МДК. 01.01 Осуществление безналичных расчетов Раздел 1. Сущность и содержание расчетных операций	12

Оформление и учет операций при расчетах платежными поручениями, платежными требованиями, инкассовыми поручениями, чеками, аккредитивами	Проверка правильности оформления и учета операций при расчетах платежными поручениями, платежными требованиями, инкассовыми поручениями, чеками, аккредитивами	МДК. 01.01 Осуществление безналичных расчетов Раздел 2. Организация и формы безналичных расчетов	12
Открытие и ведение счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней. Оформление и учет операций по обслуживанию счетов бюджетов различных уровней.	Открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней; Оформление и отражение в учете операций по зачислению средств на счета бюджетов всех уровней; оформление и отражение в учете возврата налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных налогов и других платежей	МДК. 01.01 Осуществление безналичных расчетов Раздел 2. Организация и формы безналичных расчетов.	12
Ведение корреспондентского счета. Осуществление контроля за своевременным отражением операций по корреспондентскому счету.	Оформление договора о корреспондентских отношениях; осуществление контроля за своевременным отражением операций по корреспондентскому счету	МДК. 01.01 Осуществление безналичных расчетов Тема. Организация межбанковских расчетов через корреспондентские счета банков корреспондентов.	12
Открытие и ведение валютных счетов. Оформление договоров банковского счета. Оформление и учет операций по привлечению валютных средств. Оформление и учет операций с дорожными чеками, «Еврочеками». Совершение и учет валютно-обменных операций.	Составление договора на открытие валютного счета; переоценка средств на счетах в иностранной валюте; оформление Паспортов сделок по экспорту и импорту; отражение в учете операций по международным расчетам; проверка правильности оформления документов по международным расчетам.	МДК. 01.01 Осуществление безналичных расчетов Тема. Операции с наличной иностранной валютой.	12
Оформление и учет операций при расчетах с	Оформление и выдача клиентам платежных карт; отражение в учете	МД. 01.01 Осуществление безналичных расчетов	12

использованием банковских карт.	расчетных и налично-денежных операций при использовании платежных карт в валюте РФ и иностранной валюте	Тема. Организация и формы безналичных расчетов.	
---------------------------------	---	---	--

ПМ.02 Осуществление кредитных операций.

Компетенции, формируемые на практике	Вид работы	Форма текущего контроля	Количество часов
1	2	3	4
ОК 1-5, 9-11	Вводный инструктаж. Общие сведения о банке и кредитном подразделении – месте прохождения практики. Ознакомление с должностной инструкцией. Освоение рабочего места. Инструктаж по технике безопасности.	контрольный просмотр	3
ОК-4	Ознакомление с кредитной политикой банка. Стратегией развития банка.	контрольный просмотр	3
ОК-10 ПК 2.1	Консультировать заемщиков по условиям предоставления и погашения кредитов. Анализ финансового положения заемщика – юридического лица. Производить технико-экономическое обоснование кредита. Определение класса кредитоспособности юридического лица. Изучить методы оценки платежеспособности физического лица, используемые в банке, системы кредитного скоринга. Определение платежеспособности заемщика – физического лица. Проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита; составлять заключение о возможности предоставления кредита. Изучить требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику. Изучить состав и содержание основных источников информации о клиенте.	контрольный просмотр	5

ПК 2.2	Составлять заключение о возможности предоставления кредита; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов, и выдачу кредитов различных видов; формировать и вести кредитные дела; оформлять и отражать в учете операции по выдаче кредитов физическим и юридическим лицам; погашению ими кредитов. Изучить способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжение кредитного договора; состав кредитного дела и порядок его ведения; способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам.	Контрольный просмотр	5
ПК 2.3 ОК-5	Составлять акты по итогам проверок сохранности обеспечения; оформлять и отражать в учете начисление и взыскание процентов по кредитам; оценивать качество обслуживания долга и оценивать кредитный риск по выданным кредитам; оформлять и вести учет списания просроченных кредитов и просроченных процентов; использовать специализированное программное обеспечение для совершения операций по кредитованию. Изучить способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам; порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей; меры, принимаемые банком при нарушении условий кредитного договора.	Контрольный просмотр	5

ПК 2.4	Определять возможность предоставления межбанковского кредита с учетом финансового положения контрагента; определять достаточность обеспечения возвратности межбанковского кредита; пользоваться оперативной информацией по ставкам по рублевым и валютным межбанковским кредитам, получаемой по телекоммуникационным каналам; оформлять и отражать в учете сделки по предоставлению и получению кредитов на рынке межбанковского кредита. Изучить порядок оформления и учета межбанковских кредитов; основные условия получения и погашения кредитов, предоставляемых Банком России.	контрольный просмотр	5
ПК 2.5	Оценивать качество обслуживания долга и оценивать кредитный риск по выданным кредитам; рассчитывать и отражать в учете резерв по портфелю однородных кредитов. Изучить порядок оценки кредитного риска и определения суммы создаваемого резерва по выданному кредиту; порядок и отражение в учете списания нереальных для взыскания кредитов; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций. Отражать в учете формирование и регулирование резервов на возможные потери по кредитам.	контрольный просмотр	5

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Компетенции, формируемые на практике	Вид работы	Форма текущего контроля
1	2	3
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Формировать собственную клиентскую базу. Сбор информации с целью поиска потенциальных клиентов, создание собственной базы данных, использование технических средств коммуникации.	контрольный просмотр
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Консультировать клиента по видам банковских продуктов (услуг) и условиям их предоставления. Формулировка компетентных ответов на вопросы клиента о банковских продуктах и услугах. техники ведения переговоров,	контрольный просмотр

	предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций в переговорах, переадресация вопросов	
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Применять различные технологии продажи и продвижения банковских продуктов. Техники ведения переговоров с клиентами, изучение различных видов дистанционного обслуживания клиентов, освоение новых технологий продажи банковских продуктов и услуг, организация презентаций и реклама банковских продуктов, реклама банковских продуктов и услуг, стимуляция клиентов с целью повторного обращения в банк, использовать личное имиджевое воздействие на клиентов.	контрольный просмотр
ОК 1-5, 9-11 ПК 3.1-3.3	Осуществлять поиск и анализ информации о состоянии рынка на банковские продукты и потребностях клиента. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг, анализ конкурентоспособности банковских продуктов и услуг, Составление анкет по выявлению потребностей клиентов	контрольный просмотр

2.5. Самостоятельное изучение разделов профессионального модуля

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	2	3
1	Особенности информационной безопасности банковских и платежных систем	
2	Невербальные сигналы в деловом общении	
3	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	
4	Приемы реагирования на критику	
5	Способы управления конфликтами	
6	Имиджевое воздействие на клиента	
7	Конкуренция на рынке банковских услуг	
8	Продуктовая политика коммерческого банка	
9	Ценовая политика банка	
10	Сбытовая политика	
	Итого:	

3.Образовательные технологии

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах его освоения путем планомерной, систематической работы.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Целью практической части занятий является: выработка устойчивых практических навыков и закрепление методов приложения теории к решению практических задач.

Преподавателю принадлежит руководящая роль в организации деятельности студентов по усвоению знаний и приобретению умений и навыков. От четкости планирования зависит эффективность и ритмичность учебной работы, качество выполнения учебной программы, глубина и прочность знаний студентов.

Одним из способов обучения, используемого в рамках реализации профессионального модуля, является игровое проектирование. Для осуществления этой технологии студентов на занятии разбивают на группы. Тему проекта студенты обычно выбирают самостоятельно, а тем, кто не смог решить этот вопрос, преподаватель предлагает какие-то варианты. Самое главное условие заключается в том, что предлагается разработать проект, полезный в реальной банковской деятельности. Игровое проектирование, используемое при подготовке специалистов банковского дела, включает в себя проекты разного типа: исследовательский, поисковый, творческий (креативный), прогностический и аналитический.

В рамках проектной деятельности создаются ситуации, в которых происходит формирование общих и профессиональных компетенций закрепленных в ФГОС ППСЗ. В тех случаях, когда механизмом игрового испытания проекта является игровое моделирование, занятие превращается в деловую игру.

Коммуникативная составляющая будущего специалиста банковского дела являются ключевой составляющей. Поэтому, разрабатываемые преподавателями практико-ориентированные задания направлены, прежде всего, на то, что бы закрепить навык правильного общения и консультирования клиентов банка. При этом сами обучающиеся поочередно оказываются в роли и клиента банка, и специалиста работающего в офисе банка. Такие задания являются основой или фундаментом для использования в учебной практике ролевых и деловых игр.

3.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Итоговой формой контроля умений и навыков, а также формируемых в процессе реализации профессионального модуля, профессиональных и общих компетенций является экзамен квалификационный в виде защиты производственной практики.

Образец тестового и зачетного задания

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в....

- а) служебной сфере;
- б) сфере общения;
- в) процессе;
- д) личном плане.

2. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени;
- б) регламентированность;
- в) отсутствие норм и правил;
- г) разговор по душам.

3. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу;
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного;

- в) требования руководителя к высшему управленческому звену;
- г) приказы подчиненного для руководителя.

4. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета;
- б) нарушение правил этикета;
- в) понимание другого человека;
- г) представление себя другому человеку.

5. Служебные контакты должны строиться на...

- а) партнерских началах;
- б) взаимном интересе;
- в) личной выгоде;
- г) корыстном интересе.

6. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное;
- б) устное деловое общение;
- в) письменное;
- г) приказное.

7. Устные виды делового общения разделяются на...

- а) монологические;
- б) групповые;
- в) письменные;
- г) печатные.

8. Письменные виды делового общения - это.

- а) отчет, справка;
- б) докладная, акт;
- в) объяснительные записки;
- г) многочисленные служебные документы.

9. Переговоры - обсуждение с целью...

- а) приятного времяпрепровождения;
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу;
- в) выяснение отношений;
- г) навязывания своих условий сделки.

10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников

В...

- а) компетентности;
- б) тактичности и доброжелательности;
- в) грубости и резкости;
- г) конфликтности, возбудимости.

11. Важным элементом деловой беседы является умение...

- а) говорить;
- б) молчать;
- в) слушать;
- г) критиковать.

12. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- а) развернутый;
- б) однозначный;
- в) двусмысленный;
- г) неопределенный.

13. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- а) монолог;
- б) общение группой;
- в) диалоговое общение;
- г) молчание.

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...

- а) пикники;
- б) совещания и собрания;
- в) тренинги;
- г) деловые игры.

15. Главное требование культуры общения по телефону - это...

- а) краткость (лаконичность) изложения;
- б) длительность общения;
- в) четкость изложения;
- г) жесткость в разговоре.

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а) невербальной;
 - б) вербальной;
 - в) рефлексивной;
 - г) нерефлексивной.
17. Деловые беседы часто проходят...
- а) на улице;
 - б) в формальной обстановке;
 - в) в общественном транспорте;
 - г) в неформальной обстановке.
18. Деловая беседа может...
- а) предварять переговоры;
 - б) вредить переговорам;
 - в) быть их составной частью;
 - г) способствовать конфликтной ситуации.
19. Первым этапом переговорного процесса может быть...
- а) ультиматум;
 - б) ознакомительная встреча (деловая беседа);
 - в) обсуждение претензий;
 - г) встреча экспертов.
20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- а) сопровождать речь поговорками;
 - б) говорить медленно, четко формулируя мысли;
 - в) говорить большой объем материала.
21. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей:
- а) менеджеров;
 - б) воспитателей детского сада;
 - в) обходчиков путей;
 - г) экономистов.
22. Общение всегда есть диалог:
- а) одного человека с другим;
 - б) наедине с собой;
 - в) человека с машиной;
 - г) технических устройств.
23. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными;
 - б) установок и ценностей руководителя;
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами;
 - г) все ответы верны.
24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- а) вышестоящее руководство;
 - б) работники;

- в) партнеры;
- г) организация в целом.

25. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- а) противоположных;
- б) конфликтных;
- в) любовных;
- г) нестандартных.

26 . Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- а) собственные;
- б) оппонентов;
- в) тех, кто их поддерживает;
- г) тех, кто поддерживает оппонентов.

27 . Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- а) организация и коррекция деятельности работников;
- б) мотивирование деятельности подчиненных;
- в) обеспечение представительства группы;
- г) все ответы верны.

28. Выход из конфликта предполагает -

- а) эскалацию конфликта;
- б) игнорирование ситуации;
- в) определение причины конфликта;
- г) поиск путей решения конфликта.

29. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- а) с заранее планируемым эффектом и результатом;
- б) происходящую случайно;
- в) с непланируемым заранее эффектом и результатом;
- г) носящую информативный характер.

30. Деловая беседа...

а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой;
б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем;

- в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их;
- г) отличается разнообразием обсуждаемых тем.

31. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

- а) авантюризм;
- б) профессиональный уровень;
- в) малоопытность;
- г) полномочия и сферу ответственности.

32. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

- а) выяснить детали проблемной ситуации;
- б) получить информацию для решения проблемы;
- в) использовать власть для наказания виновных;
- г) наложить штрафные санкции.

33. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- а) ошибочные и безошибочные;
- б) деловые и дружеские;
- в) официальные и неофициальные;
- г) важные и неважные.

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета:

инструктивно-методическая и нормативно-правовая документация, пакет бланкового материала для проведения практических занятий.

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «КонсультантПлюс», «Гарант», офисный пакет приложений MS Office, Интернет-ресурсы) и проектором.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику с использованием аудиовизуальных средств обучения.

Проведение занятий осуществляется с применением программного обеспечения, инструктивно-методической и нормативно-правовой документация, пакета бланкового материала в учебных аудиториях и лаборатории «Учебный банк». Занятия проводятся преподавателем словесно-наглядным методом в форме лекций, практических занятий (заполнение бланков документов, решение задач, выполнение заданий, разработка алгоритмов). Контрольной «точкой» освоения каждой из тем программного модуля является тестирование. На занятиях возможно проведение преподавателем устного опроса, деловых игр, решение ситуационных задач. Оценка знаний и умений обучающихся, приобретённых в процессе освоения модуля, осуществляется путём использования рейтинговой технологии оценки обучающихся. Оказание консультационной помощи обучающимся проводится в индивидуальной и групповых формах. Освоению данного модуля предшествует изучение: - дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла: «Основы философии», «История»; - математического и общего естественнонаучного цикла: «Элементы высшей математики»; - общепрофессиональных дисциплин: «Экономика организации»,

«Статистика», «Документационное обеспечение управления» «Финансы, денежное обращение и кредит», «Бухгалтерский учёт», «Организация бухгалтерского учёта в банках», «Основы экономической теории» «Безопасность жизнедеятельности», МДК.03.01. «Выполнение работ по профессии «Контролёр (Сберегательного банка)». Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику с использованием аудиовизуальных средств обучения продолжительностью 2 недели, и производственную практику продолжительностью 2 недели согласно учебному плану.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Основными требованиями к преподавателям профессионального модуля и осуществляющих руководство практикой являются: - к квалификации – наличие высшего образования, соответствующее профилю преподаваемого модуля; - к опыту – наличие опыта работы, стажировок, обучения в финансово-кредитных учреждениях.

3.4. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452206>

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452205>

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452374>

4. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452375>

Дополнительные источники:

1. Шадрина, Г. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник и практикум для СПО / Г. В. Шадрина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 515 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9017-

2. Тавасиев, А. М. Банковское регулирование и надзор в 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03091-4

3. Тавасиев, А. М. Банковское регулирование и надзор в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03093-8

Дополнительная литература

1. Федеральный закон от 10.07.2002 г № 86-ФЗ "О Центральном банке РФ".

2. Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 "О банках и банковской деятельности".

3. Федеральный закон от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)".

4. Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ "О валютном регулировании и валютном контроле".

5. Федеральный закон от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

6. Инструкция Банка России от 03.12.2012 г. № 139-И "Об обязательных нормативах банков".

7. Указание Банка России от 11.06.2014 г. № 3277-У "О методиках оценки финансовой устойчивости банка в целях признания ее достаточной для участия в системе страхования вкладов".

8. Положение Банка России от 16 декабря 2003 г. № 242-П "Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах".

9. Указание Банка России от 23.06.2004 г. № 70-Т "О типичных банковских рисках".

10. Руководство Базельского комитета по банковскому надзору для органов банковского надзора по работе со слабыми банками (Базель, Швейцария, март 2002 г.).

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

2. [http:// www.edu.ru/](http://www.edu.ru/) - единое окно доступа к образовательным ресурсам России;

3. [http:// www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) - Российская национальная библиотека;

4. [http:// www.public.ru](http://www.public.ru) – Электронная библиотека СМИ

Интернет ресурс:

1. Официальный сайт: *Министерства финансов Р.Ф.*
<http://www.minfin.ru/ru/>

2. Официальный сайт: *Министерства экономического развития и торговли.* <http://www.economy.gov.ru/minec/main>

3. Сайт Эл. Словарь: *Wikipedia.* <http://ru.wikipedia.org/wiki/>

4. Официальный сайт: газета Экономика и жизнь. [http://www. Eg-online.ru/](http://www.Eg-online.ru/)

5. Консультант Плюс: справочная система [Электронный ресурс].
– Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> ;

6. Информационный портал «Экономика организации» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ecorgpsi.narod.ru/>

4. Результаты освоения образовательной программы в части профессиональных компетенций на основе профессиональных стандартов 08. Финансы и экономика.

Профстандарт: 08.020 Специалист по работе с залогами		
ВПД: Выполнение операций с залоговым имуществом		
A/01.6	Сбор документов, необходимых для проведения залоговой экспертизы и заключения договора залога.	<i>Трудовые действия</i> Предварительные переговоры с клиентом (по согласованию с кредитующим подразделением). Сбор первоначальной информации о клиенте, оценка его платежеспособности. Информирование клиента о перечне документов и процедуре оформления ипотечного кредита. Получение согласия клиента на обработку персональных данных. Проверка комплектности и правильности заполнения документов клиента. Формирование досье клиента. <i>Необходимые умения</i> Осуществлять коммуникацию с клиентом. Анализировать корректность и достоверность представленных документов. Соблюдать установленную процедуру приема документов клиента. Консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления ипотечного кредита. Организовывать документооборот. Повышать уровень профессиональных знаний и навыков. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. <i>Необходимые знания</i>

		Законодательство Российской Федерации в банковской сфере. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. гражданское законодательство Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики.
A/02.6	Оценка и залоговая экспертиза имущества.	Трудовые действия Формирование залогового досье. Оценка ликвидности предмета залога. Подготовка заключений о возможности и условиях принятия в залог предлагаемого обеспечения. Оценка залоговой стоимости, установление размера залогового дисконта. Установление права собственности или хозяйственного ведения, ограничений на залог имущества. Мониторинг судебно-арбитражной практики по аналогичным видам залога. Оформление протокола об одобрении залога. Планирование схемы совершения сделки. Установление ликвидности залога, качества залога, рыночной стоимости залога. Установление залоговой стоимости. Установление необходимости страхования залога. Установление категории качества обеспечения залога. Экспресс-оценка предполагаемого предмета залога. Изучение спроса на предмет залога. Контроль и обеспечение максимальной степени сохранности принятого банком в залог имущества и залоговых документов на всех этапах работы. Необходимые умения Использовать знания судебно-арбитражной практики в профессиональной сфере. Соблюдать правовые основы и процедуру оценки залоговой стоимости и оценки ликвидности предмета залога. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере.

		Применять методы определения спроса по предмету залога. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации о залоге. Гражданское законодательство Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. Методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Методы оценки залоговой стоимости, ликвидности, предмета залога.
A/03.6	Заключение и регистрация договоров залога.	Трудовые действия Проверка правильности и соответствия требованиям порядка оформления договора о залоге. Подготовка и организация процедуры подписания договоров залога. Оформление документов для государственной регистрации договоров ипотеки в органах государственной регистрации. Подача документов в органы государственной регистрации. Формирование и ведение залоговых досье. Мониторинг наличия, состояния и условий хранения залогового имущества. Необходимые умения Составлять договор о залоге. Оформлять пакет документов для заключения договора о залоге. Осуществлять представительские функции между банком и риелторскими и оценочными организациями. Согласовывать предмет и условия договора. Осуществлять мониторинг прохождения процедуры государственной регистрации. Осуществлять проверку состояния залогового имущества. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации в сфере

		регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Законодательство Российской Федерации о залоге. Гражданское законодательство Российской Федерации. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Процедура государственной регистрации. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности.
А/04.6	Планирование и организация сделок купли-продажи имущества, находящегося на внесудебной реализации.	<i>Трудовые действия</i> Мониторинг наличия, состояния и условий хранения имущества, переданного в залог. Заполнение, передача в базу информации об имуществе, находящемся на внесудебной реализации. Анализ и оценка рынка реализуемого имущества. Размещение и поддержание в актуальном виде информации о реализуемом имуществе в специализированных базах, сайтах. <i>Необходимые умения</i> Анализировать содержание информационных баз. Вести документооборот. Соблюдать процедуру взаимодействия с другими субъектами залоговой сделки. Осуществлять мониторинг процесса оформления договора. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. <i>Необходимые знания</i> Законодательство Российской Федерации в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Гражданское законодательство Российской Федерации. Основы функционирования информационных систем. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Основы исполнительного производства.

		Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности.
A/05.6	Контроль исполнения условий залогового договора.	Трудовые действия Мониторинг исполнения условий залогового договора. Составление отчетов по залоговому портфелю. Контроль за полным и своевременным исполнением залогодателями обязательств договора о залоге. Необходимые умения Организовывать сбор данных об исполнении условий договора. Анализировать данные об исполнении условий договора о залоге. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной сфере. Контролировать соответствие и правильность исполнения залогодателем своих обязательств. Контролировать соответствие и корректность проведения банковских операций и сделок. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Гражданское право Российской Федерации. Основы законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Основы документооборота. Методы получения, анализа, обработки информации. Основы банковского делопроизводства. Правила корпоративной этики. Нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности. Законодательство Российской Федерации о персональных данных.
Профстандарт: 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию		
ВПД: Деятельность по представлению потребительского кредита		
A/01.5	Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского	Трудовые действия Выявление потребностей клиента в кредитном продукте. Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта. Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и

	кредита и выбора кредитной программы.	сроках рассмотрения кредитной заявки. Информирование клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством. Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита. Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Использовать справочно-правовые системы. Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями. Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента. Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов. Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй. Государственные программы льготного потребительского кредитования населения. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования. Кодекс ответственного потребительского кредитования. Риски заемщика. Правила делового общения с клиентами. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка.
A/02.5	Анализ	Трудовые действия

	кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита.	Сбор документов и информации о потенциальном заемщике из различных источников для проведения анализа его кредитоспособности. Документальное оформление согласия клиента на обработку персональных данных. Анализ документов, необходимых для идентификации заемщика, включая проверку их подлинности и действительности, фиксирование сведений в соответствии с требованиями идентификации. Анализ кредитоспособности клиента - физического лица с учетом влияния реалистичных сценариев изменения процентных ставок и курсов иностранных валют на размер будущих платежей заемщика и в соответствии с утвержденными в банке процедурами оценки кредитоспособности заемщика. Определение категории качества запрошенного потребительского кредита и размера резерва на возможные потери по нему. Определение порядка погашения потребительского кредита, составление предварительного графика платежей с учетом финансовых возможностей потенциального заемщика. Подготовка заключения о целесообразности выдачи потребительского кредита. Сообщение клиенту о принятом решении по его кредитной заявке. Подготовка и направление в бюро кредитных историй необходимой информации о принятом по кредитной заявке решении. Необходимые умения Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности. Анализировать данные из множественных источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам. Применять различные методы оценки кредитоспособности физических лиц с использованием лучших практик. Оценивать кредитные риски по потребительскому кредиту. Оценивать качество обеспечения по потребительскому кредиту. Оформлять документацию о целесообразности выдачи потребительского кредита. Делать выводы по результатам анализа данных. Необходимые знания
--	---	---

		Законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Перечень информации и документов, необходимых для определения кредитоспособности физического лица. Основные методы оценки кредитоспособности заемщика - физического лица, применяемые в российских и зарубежных банках. Нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите). Порядок определения платежеспособности физического лица и максимальной суммы предоставляемого потребительского кредита. Порядок установления процентной ставки по потребительскому кредиту с учетом среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита. Рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся оценки кредитоспособности физических лиц при предоставлении потребительских кредитов. Нормативная правовая база и внутренние документы банка, регулирующие порядок формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности.
A/03.5	Заключение договора потребительского кредита.	<i>Трудовые действия</i> Проверка комплектности, сроков действия, соответствия форм, полноты и правильности заполнения документов, необходимых для подписания договора потребительского кредита. Разъяснение заемщику структуры договора потребительского кредита, его общих и индивидуальных условий. Консультирование заемщика о способах и порядке погашения кредита. Составление (оформление) договора потребительского кредита и договоров, обеспечивающих выполнение по нему обязательств заемщика (договор залога, договор поручительства). Подготовка и передача в бухгалтерию распоряжения на предоставление денежных средств.

		Оформление кредитного досье. Согласование с заемщиком графика платежей, являющегося приложением к кредитному договору. Внесение в базу данных, ведущуюся в банке по заемщикам, первичной информации по заключаемым кредитным договорам. Необходимые умения Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности. Оформлять кредитную документацию и кредитное досье. Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве. Правила делового общения с клиентами. Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по предоставлению потребительских кредитов. Порядок оформления выдачи кредита, в том числе путем открытия кредитной линии с лимитом задолженности и с лимитом выдачи.
В/01.5	Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита.	Трудовые действия Консультирование клиентов по вопросам, возникающим в ходе обслуживания долга по потребительскому кредиту. Ведение электронной базы данных по портфелю потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах банка. Уведомление клиентов о сроках погашения кредита. Подготовка и предоставление заемщикам выписок об остатках задолженности по потребительскому кредиту. Составление нового графика погашения потребительского кредита при досрочном погашении части задолженности по потребительскому кредиту. Мониторинг использования заемщиками лимитов кредитования по кредитным картам, осуществление корректировки сумм установленных лимитов. Рассмотрение заявлений заемщиков в нестандартных ситуациях.

		Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Разъяснять изменения в законодательстве Российской Федерации по потребительскому кредиту, в общих условиях договора потребительского кредита. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Урегулировать спорные вопросы с заемщиком. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам обслуживания потребительского кредитования. Условия предоставления потребительских кредитов в рамках имеющихся в банке программ кредитования, в том числе кредитов, предоставляемых открытием кредитной линии и кредитованием банковского счета ("овердрафт"). Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по потребительскому кредитованию Бизнес-культура потребительского кредитования.
В/02.6	Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита.	Трудовые действия Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию. Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению. Информирование заемщика о наличии просроченной задолженности, начислении повышенных процентов, штрафах, пени. Разъяснение заемщику очередности погашения просроченной задолженности. Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения. Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита и доведение ее до руководства. Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту. Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности. Необходимые умения

		Производить статистический анализ потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Анализировать причины просроченной задолженности. Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита. Рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита. Планировать мероприятия по реструктуризации задолженности. Необходимые знания Критерии определения проблемного кредита. Методология и процедуры истребования просроченной задолженности по потребительским кредитам на ранней стадии. Методология мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц.
В/03.5	Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.	Трудовые действия Анализ информации о заемщиках, по которым имеется просроченная/проблемная задолженность. Оценка кредитного риска по портфелю потребительских кредитов в целом и в разрезе отдельных типовых программ. Проведение комплексного анализа качества потребительских кредитов с позиции кредитного риска, доходности и ликвидности. Формирование портфелей однородных ссуд и регулярное уточнение их состава. Корректировка резерва на возможные потери по потребительским кредитам. Формирование и корректировка резервов под условные обязательства кредитного характера, связанные с предоставлением потребительских кредитов (неиспользованные кредитные линии, неиспользованные лимиты по предоставлению средств кредитованием банковского счета ("овердрафт"). Формирование и корректировка резервов по

		начисленным и неуплаченным процентам по предоставленным потребительским кредитам. Проведение контроля сохранности и качества обеспечения по потребительским кредитам. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Использовать в оценке кредитного портфеля винтажный анализ. Использовать специализированные программы для анализа потребительских кредитов в зависимости от целей исследования. Оценивать кредитные, процентные и валютные риски по потребительским кредитам. Определять категории качества потребительских кредитов с учетом финансового положения заемщика и качества обслуживания долга. Определять и корректировать размеры формируемых резервов по потребительским кредитам. Необходимые знания Нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери. Порядок формирования банком резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам, резервов по неиспользованным кредитным линиям и неиспользованным лимитам по предоставлению средств путем кредитования банковских счетов физических лиц, а также резервов на возможные потери по начисленным и неуплаченным процентам по потребительским кредитам. Порядок бухгалтерского учета операций по потребительскому кредитованию в кредитных организациях. Внутренние документы банка, регламентирующие порядок бухгалтерского учета. Признаки однородности ссуд. Методология проведения мониторинга качества потребительских кредитов. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц.
C/01.6	Организация работы персонала, осуществляющего функции потребительского	Трудовые действия Разработка должностных инструкций специалистов, осуществляющих потребительское кредитование, разработка текущих и перспективных планов работы подразделения.

	кредитования.	Контроль соблюдения персоналом правил кредитования с учетом современной правовой базы и требований внутренних нормативных документов банка. Организация комплектования рабочих мест сотрудников кредитного подразделения необходимыми документами, техническими средствами и программными продуктами с учетом требований безопасности и охраны труда. Разработка текущих и перспективных планов работы подразделения и контроль их выполнения. Выявление потребности в обучении персонала, подача соответствующих заявок руководству и оценка эффективности обучения. Осуществление контроля полноты и своевременности формирования резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам. Организация работы по решению спорных вопросов и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием. Подготовка информации по потребительскому кредитованию для включения в банковскую отчетность. Взаимодействие с другими подразделениями и службами банка по вопросам заключения и сопровождения договоров потребительского кредита. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Организовывать и контролировать деятельность подчиненного персонала. Планировать работу подразделения. Определять эффективный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб заемщиков. Осуществлять взаимодействие с подразделениями банка в целях своевременного и качественного обслуживания заемщика - физического лица. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов организации потребительского кредитования. Политика кредитной организации по потребительскому кредитованию.
С/02.6	Организация мероприятий по повышению	Трудовые действия Систематическое изучение конкурентной позиции кредитной организации на рынке

	эффективности потребительского кредитования.	потребительского кредитования для внесения предложений по совершенствованию условий потребительского кредитования. Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов в сфере потребительского кредитования. Мониторинг и контроль соблюдения персоналом в офисах банка стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками. Выявление устойчивых высокорискованных и низкорискованных сегментов заемщиков для внесения соответствующих предложений в кредитную политику банка. Обучение персонала лучшим практикам в области потребительского кредитования. Организация мероприятий по досудебному взысканию просроченной задолженности по потребительским кредитам. Необходимые умения Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах. Рассчитывать эффективность деятельности подразделения потребительского кредитования. Организовывать мониторинг ценовых и неценовых условий потребительского кредитования в банках-конкурентах и делать выводы. Необходимые знания Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Нормативные документы Банка России о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности. Методология мониторинга и анализа показателей качества задолженности по потребительским кредитам и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности. Способы повышения эффективности деятельности персонала банка на различных этапах процесса потребительского кредитования. Методы расчета эффективности финансовой деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование. Методы анализа конкуренции на рынке потребительского кредитования. Принципы клиентоориентированного подхода Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов реструктуризации задолженности физических лиц.
Профстандарт: 08.014 Специалист по работе с просроченной задолженностью		

ВПД: Деятельность по обеспечению эффективности функционирования финансовых рынков		
А/01.5	Анализ информации (досье) о заемщике, имеющем просроченную задолженность.	<u>Трудовые действия</u> Изучение кредитного досье заемщика, имеющего просроченную задолженность. Определение уровня платежеспособности заемщика, имеющего просроченную задолженность, на основании сведений кредитного досье. Выявление причин просроченной задолженности. Определение контактных данных для проведения переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Выбор на основании полученных данных стратегии, тактики и методов работы с заемщиком. Планирование звонков по всем контактным телефонам заемщика. Составление перечня аргументированных доводов. Подготовка календарного плана-графика коммуникаций с должником. Подготовка письма-обращения к должнику Подготовка документации для работы с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. <u>Необходимые умения</u> Выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставять требования по оплате просроченной задолженности. Выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера. Планировать и применять тактику при проведении переговоров. Применять положения и нормы действующего законодательства Российской Федерации в области административного права. Разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье. Определять характер, содержание и носители информационных сообщений, исходящих от заемщика (должника). Направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего

		регламента. Находить контактные данные заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных. <u>Необходимые знания</u> Уголовное законодательство Российской Федерации. Основы банковского дела. Особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации. Виды кредитования, принципы оплаты кредита, правила возвратности кредита в соответствии с установленным графиком платежей. Информационные технологии в профессиональной сфере. Основы психологии Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации. Основы теории и практики переговорного процесса. Основы теории и практики регулирования конфликтов. Отечественная и международная практика взыскания задолженности.
A/02.5	Подготовка плана мероприятий по обеспечению производства платежей по просроченным задолженностям заемщика.	<u>Трудовые действия</u> Формирование в специализированном программном обеспечении шаблонов уведомлений о наличии задолженности. Доведение до заемщика, имеющего просроченную задолженность, информации о последствиях ненадлежащего исполнения условий договора. Отправка писем-уведомлений о наличии задолженности. Анализ способов оплаты просроченной задолженности. Проведение телефонных переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, подведение итогов переговоров и составление отчетов. Планирование последующих мероприятий по обеспечению производства платежей по просроченным задолженностям. <u>Необходимые умения</u> Идентифицировать заемщика. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера. Выстраивать систему аргументации для мотивации производства платежей по просроченной задолженности. Составлять отчеты.

		Планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности. <u>Необходимые знания</u> Способы идентификации личности заемщика, имеющего просроченную задолженность Типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности Процедура досудебного взыскания, процедура судебного и исполнительного производства Основы теории и практики переговорного процесса Основы теории и практики регулирования конфликтов Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации.
A/03.5	Проведение переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и поручителями.	<u>Трудовые действия</u> Установление личного контакта с заемщиком, имеющим просроченную задолженность. Обсуждение с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, сценария производства платежей по просроченным задолженностям. Доведение до сведения заемщика, имеющего просроченную задолженность, последствий ненадлежащего исполнения условий договора, условий штрафных санкций (в зависимости от договорных обязательств). Разъяснение заемщику, поручителю или залогодателю последствий невыполнения ими своих финансовых обязательств. Получение (по возможности) с заемщика объяснительной записки по факту просрочки платежей. Определение с заемщиком либо поручителем даты совершения платежа для погашения просроченной задолженности. Осмотр залогового/иного имущества, составление соответствующих актов. Передача уведомления о наличии задолженности. <u>Необходимые умения</u> Идентифицировать заемщика. Выстраивать систему аргументации для мотивации производства платежей по просроченной задолженности. Подбирать оптимальный способ погашения просроченной задолженности. Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом

		индивидуальных особенностей партнера. Составлять отчеты. Планировать работу с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, на основании предварительно проделанной работы и с учетом намерений заемщика по оплате просроченной задолженности. <u>Необходимые знания</u> Типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности. Основы теории и практики переговорного процесса. Процедура досудебного взыскания, процедура судебного и исполнительного производства.
В/01.6	Инициация процедур реструктуризации задолженности.	<u>Трудовые действия</u> Анализ перспектив взыскания задолженности (по сумме сбора задолженности, по просрочке, по типам кредитных продуктов). Обоснование целесообразности программ дисконтирования (реструктуризации) долгов. Подготовка и передача кредитору документов для судопроизводства и исполнительного производства. <u>Необходимые умения</u> Применять информационные технологии в профессиональной сфере. Использовать правовые и информационные базы данных. Работать с нормативно-правовыми документами Подготавливать аналитические справки с обоснованием предоставления реструктуризации долгов. Организовывать и проводить встречи с представителями органов судебного и исполнительного производства. Производить юридический анализ схем взыскания задолженности. Производить финансовый анализ схем взыскания задолженности. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите. Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам обслуживания потребительского кредитования. Условия предоставления потребительских кредитов в рамках имеющихся в банке программ кредитования, в том числе кредитов, предоставляемых открытием кредитной линии и кредитованием банковского счета ("овердрафт"). Порядок отражения в бухгалтерском учете

		операций по потребительскому кредитованию Бизнес-культура потребительского кредитования.
В/02.6	Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита.	<u>Трудовые действия</u> Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию. Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению. Информирование заемщика о наличии просроченной задолженности, начислении повышенных процентов, штрафах, пени. Разъяснение заемщику очередности погашения просроченной задолженности. Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения. Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита и доведение ее до руководства. Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту. Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности. <u>Необходимые умения</u> Производить статистический анализ потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах. Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные. Анализировать причины просроченной задолженности. Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита. Рассчитывать основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита. Планировать мероприятия по реструктуризации задолженности. <u>Необходимые знания</u> Методики анализа результативности взыскания задолженности. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Практика судебного и исполнительного

		производства. Основы теории и методы альтернативных решений спорных ситуаций.
В/02.6	Оптимизация портфеля долгов.	<u>Трудовые действия</u> Прогнозирование результативности взыскания по реестрам долгов. Анализ затрат на взыскание задолженности по конкретным реестрам долгов. Анализ текущей результативности по работе с реестром должников на регулярной основе. Корректировка стратегии взыскания в зависимости от результатов прогноза. Подготовка пакета нормативной документации для участия в тендерах на получение объемов долгов в работу. Взаимодействие с представителем заказчика по текущему сопровождению реестров. Сопровождение цессионных сделок при покупке портфеля долгов. <u>Необходимые умения</u> Применять информационные технологии в профессиональной сфере. Работать с большими объемами данных. Разрабатывать сценарии развития ситуации. Разрабатывать необходимую документацию для участия в переговорах. <u>Необходимые знания</u> Основы теории и методы прогнозирования. Основы документооборота. Основы делового этикета. Специфика сопровождения агентских сделок. Специфика организации и сопровождения цессионных сделок.
Профстандарт: 08.011 Специалист по ипотечному кредитованию		
ВПД. Предоставление юридическим и (или) физическим лицам долгосрочных кредитов под залог недвижимого имущества		
А/01.6	Предварительное сопровождение деятельности по ипотечному кредитованию.	<u>Трудовые действия</u> Сбор первоначальной информации о клиенте (контактной информации и минимальных требований к ипотечному кредиту). Консультирование клиентов по видам ипотечных кредитов. Информирование клиента о перечне документов, необходимых для оформления ипотечного кредита. Предоставление клиенту бланков документов для оформления ипотечного кредита и информирование клиента о правилах их заполнения. Сообщение клиенту ориентировочного срока принятия решения и предоставления ипотечного кредита.

		Получение согласия клиента на обработку персональных данных. Проведение проверки комплектности и правильности заполнения документов, необходимых для получения ипотечного кредита. Копирование и заверение документов, необходимых для формирования досье клиента. Занесение в автоматизированную банковскую систему сведений о клиенте, а также параметров заявки на оформление ипотечного кредита. Составление описи документов клиента для кредитного досье. Формирование кредитного досье клиента. Подготовка уведомления о принятом решении по ипотечному кредиту. Информирование клиента о принятом решении по заявке на ипотечный кредит. Предложение клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа) в соответствии с потребностями клиента при оформлении ипотечного кредита. Ведение автоматизированной базы данных клиентов. <u>Необходимые умения</u> Выявлять потребности клиента по видам и условиям ипотечного кредитования. Оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями. Обеспечивать процесс приема документов от клиента. Формировать кредитное досье клиента. Анализировать статистические данные о количестве заявок на оформление ипотечного кредита. Оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа). Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. Консультировать клиента по видам ипотечных кредитов. Организовывать консультационную работу с подразделениями банка с целью предварительного сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию. <u>Необходимые знания</u> Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка.
--	--	---

		Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Современные методы получения, анализа, обработки информации. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка. Правила делового общения с клиентами. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации об ипотеке.
A/02.6	Оценка платежеспособности и кредитоспособности потенциального заемщика и анализ качества предмета ипотеки.	<u>Трудовые действия</u> Оценка предмета ипотеки. Оценка активов заемщика. Оценка кредитной истории заемщика. Определение максимально возможного размера ипотечного кредита. Информирование клиента о перечне документов по предмету ипотеки. Прием документов по предмету ипотеки. Проверка наличия всех необходимых документов о предмете ипотеки, включая требуемые законодательством Российской Федерации согласия и разрешения, и соответствия их требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Информирование клиента о размере дополнительных расходов и комиссий, связанных с получением, обслуживанием и погашением ипотечного кредита. Проверка правильности и полноты отчета об оценке. Запрос (при необходимости) дополнительных документов для принятия решения о возможности заключения ипотечной сделки. Подготовка заключения о целесообразности/нецелесообразности предоставления кредита потенциальному заемщику по результатам оценки (анализа). Оценка занятости и других характеристик заемщика (возраст, образование, профессиональный опыт). <u>Необходимые умения</u> Консультировать клиентов по процедуре оценки (анализа). Проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов. Проводить андеррайтинг предмета ипотеки. Анализировать документы по строящемуся объекту.

		Готовить заключения о возможности/невозможности заключения ипотечной сделки. Формировать кредитное досье клиента. Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью оценки платежеспособности и кредитоспособности потенциального заемщика и анализа качества предмета ипотеки. Формировать пакет документов клиента в соответствии с требованиями регламента. Составлять отчеты о качестве кредитного портфеля. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере. <u>Необходимые знания</u> Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Гражданское законодательство Российской Федерации. Методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов. Методы андеррайтинга предмета ипотеки. Современные методы получения, анализа, обработки информации. Правила делового общения с клиентами. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики. Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Законодательство Российской Федерации об ипотеке.
А/03.6	Подготовка и заключение сделок ипотечного кредитования.	<u>Трудовые действия</u> Осуществление взаимодействия с участниками ипотечной сделки. Консультирование участников ипотечной сделки. Согласование со сторонами сделки сроков, этапов и условий ее заключения. Внесение сведений о сделке в автоматизированную банковскую систему. Проверка правоспособности участников сделки. Проверка документов, подтверждающих полномочия представителей участников сделки (при наличии). Подготовка кредитной документации. Согласование (при необходимости) кредитной документации с ответственными подразделениями банка. Обеспечения подписания сторонами сделки кредитно-обеспечительной документации.

		Организация открытия заемщиком текущих счетов. Организация оплаты расходов, связанных с выдачей ипотечного кредита. Формирование и передача в ответственное подразделение распоряжения на предоставление кредита. Организация предоставления кредитных средств заемщику. Организация закладки кредитных средств в депозитарий банка/безналичного перечисления кредитных средств для осуществления взаиморасчетов между сторонами сделки. Участие в разрешении конфликтных и нестандартных ситуаций при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Взаимодействие с партнерами банка (оценочные организации, страховые организации) при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Организация и проведение встреч (консультаций) заемщика с работниками банка по вопросам проведения сделок ипотечного кредитования. <u>Необходимые умения</u> Представлять клиентам информацию о процедуре и порядке подготовки и заключения сделок ипотечного кредитования. Готовить кредитно-обеспечительную документацию. Формировать пакет документов клиента в соответствии с требованиями регламента. Осуществлять контроль соблюдения процедуры получения кредитных средств заемщиком. Организовывать проведение расчетов по ипотечной сделке. Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью подготовки и заключения сделок ипотечного кредитования. Применять способы и методы разрешения конфликтных и нестандартных ситуаций при подготовке и заключении кредитного договора. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Основы гражданского законодательства
--	--	---

		Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Способы урегулирования споров между сторонами при подготовке и заключении сделок ипотечного кредитования. Методы эффективной деловой коммуникации. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/04.6	Контроль исполнения условий договора ипотечного кредита.	<u>Трудовые действия</u> Контроль соблюдения условий предоставления документов по сделке на государственную регистрацию. Контроль соблюдения условий предоставления документов по сделке после государственной регистрации в банк. Проверка представленных в банк документов после государственной регистрации на соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Передача сформированного кредитного досье на хранение. Контроль выполнения оценочной организацией требований, касающихся содержания отчета об оценке предмета ипотеки. Проведение (при необходимости) переговоров с оценочной организацией. Контроль выполнения страховой организацией требований, касающихся страхового обеспечения. Проведение (при необходимости) переговоров со страховой организацией. Контроль выполнения требований правообладателей к содержанию договоров приобретения недвижимого имущества/имущественных прав. Контроль исполнения заемщиками своих обязательств по кредитному договору и выявление нарушений условий кредитного договора. Проведение мероприятий по устранению выявленных отклонений и нарушений условий кредитного договора. Передача информации (при необходимости) о неисполнении обязательств по кредитному договору в соответствующее подразделение банка. <u>Необходимые умения</u> Организовывать работу по взаимодействию с подразделениями банка с целью контроля

		ипотечного кредита. Обеспечивать процесс передачи документов по ипотечному кредиту на государственную регистрацию. Обеспечивать процесс передачи документов в банк после государственной регистрации. Контролировать процесс исполнения партнерами банка своих обязательств в рамках компетенции. Осуществлять мониторинг выполнения заемщиками своих обязательств по договору. Выполнять мониторинг статуса клиента. Проводить переговоры с партнерами банка по отчету об оценке предмета ипотеки и страховому обеспечению. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. 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. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Методы эффективной деловой коммуникации. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/05.6	Последующее сопровождение деятельности по ипотечному кредитованию.	<u>Трудовые действия</u> Прием заявлений клиентов. Подготовка ответов, справок, выписок, скорректированных графиков платежей по ипотечным кредитным договорам. Обеспечение процедур изменения условий кредитного договора. Обеспечение процедур снятия обременения с заложенного недвижимого имущества. Обеспечение процедур, связанных с государственной регистрацией изменений кредитных договоров. Подготовка и осуществление сделок по продаже объектов недвижимого имущества, находящихся в залоге в качестве обеспечения по ипотечным

		кредитам. Обеспечение процедур выпуска закладной. <u>Необходимые умения</u> Анализировать запросы клиентов. Консультировать клиентов по вопросам последующего сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию. Готовить кредитно-обеспечительную документацию. Обеспечивать процесс передачи документов по изменению ипотечного договора на государственную регистрацию. Анализировать содержание и комплектность документов на предмет полноты, достоверности, соответствия законодательству Российской Федерации. Составлять закладную, вносить в нее изменения и дополнения. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Методы получения, анализа, обработки информации. Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка. Правила и нормы делового общения. Основы делопроизводства. Правила корпоративной банковской этики.
A/06.6	Привлечение новых клиентов в целях продвижения ипотечного кредитования.	<u>Трудовые действия</u> Формирование базы данных потенциальных клиентов банка в сфере ипотечного кредитования. Проведение информационных мероприятий (семинары, промоакции, выставки) для потенциальных клиентов в сфере ипотечного кредитования. Выезды к клиентам (потенциальным клиентам) в целях продвижения ипотечного кредитования. Составление и отправка информационных писем потенциальным клиентам банка с предложениями

		в сфере ипотечного кредитования. Консультирование корпоративных клиентов о порядке предоставления ипотечных кредитов и оказание помощи в подборе оптимального для клиента ипотечного кредита. Передача работникам корпоративных клиентов информационных и рекламных материалов. Осуществление кросс-продаж банковских продуктов корпоративным клиентам. Анализ действующей клиентской базы по ипотечному кредитованию. <u>Необходимые умения</u> Привлекать корпоративных клиентов на обслуживание в банк. Привлекать клиентов - физических лиц на обслуживание в банк. Вести базу данных потенциальных клиентов банка в сфере ипотечного кредитования. Проводить презентации ипотечных кредитов для клиентов (потенциальных клиентов) банка. Консультировать клиентов (потенциальных клиентов) о порядке предоставления ипотечных кредитов. Оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа). Анализировать статистические данные о количестве новых клиентов в сфере ипотечного кредитования. Пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и оборудованием. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации с использованием средств автоматизации. Современные маркетинговые инструменты. Правила делового общения. Правила деловой переписки. Правила корпоративной банковской этики.
A/07.6	Участие в развитии и совершенствовании деятельности банка по ипотечному	<u>Трудовые действия</u> Проведение маркетинговых кампаний. Поиск ипотечных брокеров и риелторов. Формирование и ведение базы данных ипотечных

	кредитованию.	брокеров и риелторов. Консультирование ипотечных брокеров и риелторов о порядке предоставления ипотечных кредитов и оказание помощи в подборе оптимального ипотечного кредита. Мониторинг и анализ рынка с целью выявления потенциальных организаций-партнеров в сфере ипотечного кредитования. Формирование и ведение базы данных партнеров в сфере ипотечного кредитования. Инициирование заключения соглашений о сотрудничестве с партнерами в сфере ипотечного кредитования. Инициирование предложений по изменению действующих условий сотрудничества с партнерами в сфере ипотечного кредитования. Организация и осуществление дежурств на территории организации-партнера с целью предоставления ипотечного кредитования. Организация и осуществление дежурств на территории представителей организаций-партнеров с целью предложения услуг по подбору объекта недвижимого имущества. Координирование взаимодействия заемщика с оценочной организацией - консультирование заемщика, инициирование процедуры оценки, отслеживание и получение отчета от оценочной организации. Координирование взаимодействия заемщика со страховой организацией - консультирование заемщика, отслеживание и получение решения страховой организации. Подготовка предложений по совершенствованию процесса ипотечного кредитования банка. <u>Необходимые умения</u> Привлекать ипотечных брокеров и риелторов. Вести базу данных партнеров банка. Готовить информационные письма потенциальным партнерам банка с предложением о сотрудничестве. Проводить презентации ипотечных продуктов и программ для партнеров банка. Организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения ипотечного кредитования. Анализировать статистические данные о количестве партнеров банка. Организовывать работу по взаимодействию с оценочными организациями и страховыми организациями. Применять программные продукты (в том числе, автоматизированную банковскую систему) и
--	-----------------------------	--

		иные организационно-технические средства и оборудование в профессиональной сфере. <u>Необходимые знания</u> Законодательство Российской Федерации о банках и банковской деятельности. Приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка. Законодательство Российской Федерации об ипотеке. Современные методы получения, анализа, обработки информации. Современные маркетинговые инструменты. Правила делового общения и межкультурной коммуникации. Правила деловой переписки. Правила корпоративной банковской этики.
--	--	---