

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 15.02.2024 14:47:37

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eab7119945764d485161e568088

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра финансов и кредита



СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной
работы для магистров направления подготовки
38.04.08 Финансы и кредит, направленность (профиль) «Финансы в
цифровой экономике»

Курск 2021

УДК 336.7

Составитель: И.Н. Третьякова

Рецензент

Доктор экономических наук, профессор Т.С. Колмыкова

Современные банковские продукты и банковские технологии: методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы для магистров направления подготовки 38.04.08 Финансы и кредит, направленность (профиль) «Финансы в цифровой экономике» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: И.Н. Третьякова. - Курск, 2021. - 31 с.- Библиогр.: с. 29.

В методических рекомендациях определены цели и задачи изучения дисциплины «Современные банковские продукты и банковские технологии», указаны темы лекций и практических занятий, изложено их основное содержание. Приводятся список использованной литературы, требования к уровню освоения дисциплины.

Предназначены для магистров направления подготовки 38.04.08 Финансы и кредит, направленность (профиль) «Финансы в цифровой экономике»

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл.печ. л. ____. Уч.-изд. л. _____. Тираж экз. Заказ. Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
ТЕМА 1. СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ.....	7
ТЕМА 2. СОВРЕМЕННЫЕ КРЕДИТНЫЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ	10
ТЕМА 3. СОВРЕМЕННЫЕ ДЕПОЗИТНЫЕ И ПЛАТЕЖНЫЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ.....	12
ТЕМА 4. СЕКЬЮРИТИЗАЦИЯ В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ, ЕЕ НАПРАВЛЕНИЯ	15
ТЕМА 5. ИННОВАЦИОННЫЕ БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ.....	18
ТЕМА 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ КЛИЕНТА И БАНКА ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СОВРЕМЕННЫМИ БАНКОВСКИМИ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ	22
ТЕМА 7. СОВРЕМЕННЫЕ КАНАЛЫ И СПОСОБЫ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ.....	25
ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ТЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ДОКЛАДОВ.....	28
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	29

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Промышленная революция непосредственно обеспечивает технологический прорыв в организации банковского бизнеса. Данное направление развития предполагает модернизацию банка, а также интеграцию современных технологий и инноваций в его деятельность.

Повышение конкурентоспособности кредитных организаций, включая малые и средние банки, напрямую связано с использованием новейших финансовых технологий. Превращение информации в ключевой актив и переход к использованию открытых интерфейсов меняют ландшафт банковской деятельности. Создание электронных площадок для дистанционной продажи финансовых услуг и регистрации сделок, развитие системы быстрых платежей и т.д. меняют характер взаимоотношений поставщиков и потребителей услуг. На смену конкуренции брендов приходит конкуренция новых потребительских характеристик продуктов и сервисов.

Дисциплина «Современные банковские продукты и банковские технологии» предусматривает изучение тем, в которых рассматриваются теоретические основы и практические навыки применения современных продуктов и технологий, играющих особую роль в оптимизации работы банковского сектора.

Основными методами изучения курса «Современные банковские продукты и банковские технологии» являются лекции, практические занятия, контрольные работы, а также самостоятельная работа студентов с учебной, методической, периодической и нормативной литературой.

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков самостоятельного решения задач в сфере использования современных банковских продуктов и технологий.

Задачи, решаемые в результате освоения дисциплины:

– формирование представлений о сущности банковских продуктов и технологий, их инновационной компоненте и тенденциях развития в условиях цифровой экономики;

- систематизация и углубление знаний по использованию секьюритизации активов банка как инновационной формы финансирования;
- умение анализировать и объективно оценивать современное состояние деятельности коммерческих банков по применению новых прогрессивных технологий, являющихся важным элементом в завоевании конкурентных преимуществ на рынке банковских услуг и улучшении качества банковского обслуживания;
- формирование у обучающихся практических навыков, необходимых для применения новых технологий банковского обслуживания клиентов;
- получение представлений о современных концепциях и технологиях банковского маркетинга (CRM-менеджмент, NPS – подход и др.)

В результате изучения дисциплины, студенты должны:

а) знать:

- современные финансовые продукты и технологии, их инновационные компоненты;
- перспективы и проблемы применения инновационных банковских продуктов и технологий в условиях цифровой экономики;
- основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих результаты инновационной деятельности кредитных организаций;
- основные источники информации и методы оценки эффективности применения новых продуктов и технологий в банковской сфере в условиях цифровой трансформации
- инструменты, методы и современные прогрессивные технологии взаимодействия банка и клиента в условиях цифровой экономики.

б) уметь:

- выявлять и обосновывать актуальность отдельных проблем инновационной банковской деятельности и разрабатывать соответствующие способы их решения;
- использовать современное программное обеспечение для решения задач инновационного развития банковской деятельности;

- оценивать современный уровень автоматизации банковской деятельности и применения новых видов банковского оборудования и технологий банковского обслуживания;
- формировать прогнозы развития конкретных инновационных процессов в банковской сфере и принимать решения с учетом условий риска и неопределенности;
- охарактеризовать основные направления применения искусственного интеллекта при обслуживании клиентов банка;
- объективно оценивать эффективность применения новых форм бизнес-взаимодействий с точки зрения продаж/доходов/прибыли;
- диагностировать проблемы, возникающие в процессе взаимодействия с клиентами и контрагентами и находить способы их решения.

в) владеть:

- знаниями о тенденциях развития новых банковских технологий, применяемых в зарубежной и российской практике;
- навыками научного исследования эффективности деятельности банка в области применения современных технологий обслуживания;
- навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области диджитализации банковской системы;
- основами применяемых на практике в банковской деятельности новых технологий и видов оборудования для обслуживания клиентов.

Самостоятельная работа студента включает в себя:

- углубленное изучение лекционного материала;
- изучение тем, отданных на самостоятельное рассмотрение;
- изучение нормативных документов, согласно списку рекомендуемой литературы;
- написание реферата;
- решение тестовых заданий.

ТЕМА 1. СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

Цель самостоятельной работы: раскрыть содержание современных банковских продуктов и технологий, определить их роль в цифровизации банковской деятельности.

Содержание: Банковские инновации: понятие, сущность и их классификация. Инновационный банковский продукт. Банковские технологии: виды и их специфика. Взаимосвязь банковских моделей и банковских технологий. Современные банковские технологии и тенденции их развития в условиях цифровой экономики.

Работа над составлением глоссария: инновация, банковский продукт, банковская операция, банковская услуга, банковская технология, информационные технологии, функциональные технологии, программные технологии, финансовые технологии, цифровые технологии.

Контрольные вопросы:

1. Какие существуют подходы к определению термина «инновации»?
2. Назовите различия в понятиях «продукт» - «услуга» - «операция»?
3. Что следует понимать под новым банковским продуктом?
4. Каковы особенности взаимоотношений между банком, клиентом, операцией, продуктом и услугой?
5. Перечислите продукты и услуги транзакционного бизнеса банка.
6. Охарактеризуйте основные современные банковские технологии.
7. Какие существуют бизнес-модели деятельности российских банков?
8. Какова взаимосвязь банковских моделей и банковских технологий?
9. Назовите основные различия между традиционной и новой моделями банковского обслуживания.
10. В чем заключается содержание цифровизации банковской деятельности и финтех в банках?

Тестовое задание:**1. Что понимают под инновацией?**

А. Деятельность, обеспечивающую развитие товародвижения и нацеленную на удовлетворение потребностей;

Б. Источник роста международной конкурентоспособности и драйвер экономического развития, которые являются инструментом реализации основных законов развития общества;

В. Конечный результат творческого труда, получивший реализацию в виде нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в экономическом обороте.

Г. Обмен знаниями между людьми, компаниями, специалистами разных отраслей и странами, который создает определенные ценности.

2. ... инновации предполагают внедрение нового метода маркетинга, включая значительные изменения в дизайне или упаковке продукта, его размещении и продвижении на рынок или методах формирования цены.

А. Организационные;

Б. Маркетинговые;

В. Продуктовые;

Г. Процессные.

3. Интеллектуальный результат деятельности конкретного банка (банков), связанный с предоставлением банковской услуги – это ...

А. Банковская услуга;

Б. Банковский продукт;

В. Банковская операция;

Г. Расчетно-кассовое обслуживание.

4. Возникновение на рынке новых банковских продуктов в первую очередь обусловлено:

А. Требованиями Банка России;

В. Изменениями в законодательстве;

С. Возможностями банка;

Д. Изменением спроса и ожиданий потребителей.

5. Технологии, включающие алгоритмы работы, экономико-математические методы преобразования информации, методы решения задач банков, модели финансовых и кредитных инструментов, называются ...

- А. Программные технологии;
- Б. Информационные технологии;
- В. Функциональные технологии;
- Г. Математические технологии.

6. Электронную обработку данных в банке обеспечивает:

- А. Ревизионная комиссия;
- Б. Отдел операционного управления;
- С. Блок автоматизации;
- Д. Административный блок.

7. Банковские технологии – это ...

А. Совокупность методов, алгоритмов и техник выполнения банковских операций, к которым относятся специальные компьютерные программы, внутренние процедуры и различные модели, связанные с управлением рисками, средства защиты данных и др.

Б. Совокупность приемов и способов получения, обработки и переработки информации, которая используется в банковской и иной деятельности;

В. Совокупность методов преобразования информации, методов решения задач банков, моделей финансовых и кредитных инструментов;

Г. Нет верного ответа.

8. Функциональная нагрузка какой технологии заключается в моделировании алгоритмов банковского обслуживания, создании интерфейсов по взаимодействию с клиентами?

- А. Блокчейн;
- Б. Искусственный интеллект;
- В. Мобильные технологии;
- Г. Биометрическая идентификация.

9. Высокая дифференциация предлагаемых на рынке услуг приводит к:

- А. Снижению конкуренции между производителями;
- Б. Повышению конкуренции между клиентами;
- В. Снижению лояльности банковских клиентов;
- Г. Появлению монополизма.

10. Отрасль, состоящая из компаний, использующих инновационные технологии, с тем чтобы конкурировать с

традиционными финансовыми институтами в лице банков и посредников на рынке финансовых услуг – это ...

- А. Финансовые технологии;
- Б. Цифровая экономика;
- В. Цифровые технологии;
- Г. Нет верного ответа.

ТЕМА 2. СОВРЕМЕННЫЕ КРЕДИТНЫЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Цель самостоятельной работы: изучить современные технологии, направленные на оптимизацию процесса кредитования в коммерческом банке.

Содержание: Инновационные кредитные продукты. Общемировые и российские тенденции развития кредитования домашних хозяйств. Современные кредитные технологии. Кредитные карты. Современные методы кредитования юридических лиц. Кредитный брокеридж. Методы анализа кредитных продуктов.

Работа над составлением глоссария: овердрафт, кредитная линия, револьверная кредитная линия, целевые кредиты, элементы кредитных технологий, кредитный брокеридж.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите современные инновационные кредитные продукты.
2. Что представляет собой банковская кредитная технология?
3. Назовите и охарактеризуйте типовые кредитные продукты банков для юридических лиц.
4. Назовите и охарактеризуйте типовые кредитные продукты банков для физических лиц.
5. Перечислите основные задачи бюро кредитных историй.
6. Охарактеризуйте элементы кредитных технологий.
7. Что представляет собой кредитный брокеридж?
8. Что достигается в результате использования автоматизированной информационной оценки кредитоспособности заемщиков – юридических лиц?
9. Перечислите причины отказа коммерческого банка в кредитовании клиентов.

10. Охарактеризуйте кредитный модуль АБС SCROOGE.

Тестовое задание:

1. В российской банковской практике в основном используются ... кредитные линии.

- А. Рамочные и специализированные;
- Б. Возобновляемые и невозобновляемые;
- В. Общие и текущие;
- Г. Сезонные и долгосрочные.

2. Технология, направленная на создание банковского кредитного продукта, удовлетворяющего потребности клиента в заемных средствах, исходя из соблюдения основных принципов банковского кредитования – это ...

- А. Кредитная технология;
- Б. Кредитная фабрика;
- В. Овердрафт;
- Г. Скоринг.

3. Одним из возможных методов оценки репутации заёмщика является:

- А. Симуллинг;
- Б. Рентинг;
- В. Скоринг;
- Г. Андеррайтинг.

4. Формой ограничения в предоставлении кредита по возобновляемой кредитной линии является:

- А. Лимит выдачи;
- Б. Лимит задолженности;
- В. Лимит кредитования;
- Г. Выходной лимит.

5. Кредит по овердрафту погашается:

А. По окончании срока действия кредитного договора;
 Б. Ежедневно за счет остатка средств на расчётном счёте заёмщика;

- В. Один раз в неделю;
- Г. Периодически, в согласованные с банком сроки.

6. Овердрафт представляет собой:

- А. Срочный разовый кредит;
- Б. Платёжный кредит;
- В. Бланковый кредит;
- Г. Кредит до востребования в оборотные средства.

7. Пролонгация кредитной линии:

- А. Допускается только с разрешения РКЦ;
- Б. Не допускается;
- В. Допускается только организациям, имеющим в банке-кредиторе расчётный счет;
- Г. Допускается только с разрешения Банка России.

8. Кредитная заявка заёмщика может быть отклонена, если:

- А. Доля заёмщика в общем капитале его организации значительна;
- Б. Её содержание не соответствует основным принципам кредитной политики банка;
- В. Сумма кредита невелика;
- Г. Предложена единственная форма обеспечения возвратности кредита - гарантия.

9. В кредитной заявке юридических лиц не указывается:

- А. Краткая характеристика организации;
- Б. Источник погашения кредита;
- В. Срок кредита;
- Г. Сумма кредита.

10. Финансовое состояние заёмщика оценивается банком на основе:

- А. Баланса на последнюю отчётную дату;
- Б. Бизнес-плана предстоящей деятельности;
- В. Платёжного календаря;
- Г. Техничко-экономического обоснования инвестиционного проекта.

ТЕМА 3. СОВРЕМЕННЫЕ ДЕПОЗИТНЫЕ И ПЛАТЕЖНЫЕ ПРОДУКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Цель самостоятельной работы: выявить основные современные депозитные и платежные продукты и технологии их реализации.

Содержание: Инновационные депозитные и платежные продукты. Гибридные депозиты. (ОМС) Обезличенные металлические счета. Депозиты он-лайн. Электронные деньги. Современные технологии перевода денег. Депозитная политика в

условиях высокой конкуренции. Интернет-банкинг. Методы анализа депозитных и платежных продуктов.

Работа над составлением глоссария:

Банковский вклад, капитализация вклада, обезличенный металлический счет, электронные деньги, банковская карта, кредитная карта, виртуальная карта, безналичный расчет, транзакция, денежные переводы, интернет-банкинг, онлайн-банкинг, web-банкинг.

Контрольные вопросы:

1. Что такое «депозит»? Перечислите существующие виды банковских вкладов.
2. Охарактеризуйте сберегательные (депозитные) сертификаты как разновидность срочных вкладов.
3. Как выглядит формула расчета дохода при капитализации вклада?
4. Обезличенные металлические счета: их виды, способы открытия, обналичивания.
5. Перечислите современные технологии, функционирующие на платежном рынке.
6. Что представляет собой банковская карта? Какие виды карт функционируют на российском рынке?
7. В чем заключается сущность бесконтактных платежей?
8. Что представляет собой омникальный банкинг?
9. Охарактеризуйте технологию LifePay.
10. Охарактеризуйте технологию Pay-Me.

Тестовое задание:

1. Ценная бумага, удостоверяющая сумму вклада, внесенного в банк, и права вкладчика на получение по истечении установленного периода суммы вклада и обусловленных в сертификате процентов в банке, выдавшем сертификат, или в любом филиале этого банка – это ...

- А. Сберегательный сертификат;
- Б. Банковский вклад;
- В. Именной сертификат;
- Г. Сертификат на предъявителя.

2. Увеличение первоначальной суммы на сумму начисленных процентов – это ...

- А. Капитализация вклада;

- Б. Капитализация процентов по вкладу;
- В. Пролонгация вклада;
- Г. Нет верного ответа.

3. Депозит - это:

- А. Денежные средства физических лиц;
- Б. Денежные средства юридических лиц;
- В. Сберегательные сертификаты, векселя и облигации;
- Г. Вклады юридических и физических лиц.

4. Коммерческие банки могут эмитировать ... сертификаты.

- А. Только депозитные;
- Б. Депозитные и сберегательные;
- В. Только сберегательные;
- Г. Только необращающиеся.

5. Вклады физических лиц могут привлекаться банками, которые:

- А. Имеют специальную лицензию Банка России;
- Б. Проработали на рынке не менее трех лет;
- В. Имеют разрешение от Правительства РФ;
- Г. Имеют более пяти филиалов.

6. Депозитные сертификаты российских коммерческих банков выпускаются:

- А. Как в российской, так и в иностранной валюте;
- Б. Только в долларах США;
- В. Только в рублях;
- Г. Только в евро.

7. Процесс предоставления возможностей клиентам осуществлять платежи, переводы без посещения офиса банка, используя разные каналы телекоммуникаций – это ...

- А. Виртуальная карта;
- Б. Дистанционное банковское обслуживание;
- В. Безналичный расчет;
- Г. Бесконтактные платежи.

8. Банковская карта, которую можно использовать для оплаты товаров и услуг, получения наличных денег в кассах, банкоматах и совершения других операций после ее активации – это ...

- А. Дебетовая карта;
- Б. Кредитная карта;

- В. Револьверная карта;
- Г. Неревольверная карта.

9. Инструменты, которые обеспечивают перемещение стоимости в денежной форме между финансовыми и не финансовыми агентами, называются ...

- А. Трансакцией;
- Б. Платежными инструментами;
- В. Расчетными документами;
- Г. Нет верного ответа.

10. Система удаленного получения банковских услуг, при котором доступ к счетам и операциям (по ним) предоставляется через Интернет, называется ...

- А. Интернет-банкинг;
- Б. Онлайн банкинг;
- В. Web-банкинг;
- Г. Все ответы верны.

ТЕМА 4 СЕКЬЮРИТИЗАЦИЯ В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ, ЕЕ НАПРАВЛЕНИЯ

Цель самостоятельной работы: изучить основные направления секьюритизации и выявить ее перспективы в России.

Содержание: Секьюритизация финансовых рынков. Секьюритизация финансовых активов. Условие эффективности секьюритизации. Особенности секьюритизации ипотечных активов.

Работа над составлением глоссария: секьюритизация, кредитные деривативы, кредитный дефолтный своп, своп на совокупный доход, своп конвертации, синтетические кредитные деривативы, фьючерсный контракт, финансовые активы.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие «секьюритизация» в широком смысле.
2. Раскройте понятие «секьюритизация» в узком смысле.
3. Перечислите преимущества секьюритизации активов с точки зрения банков.
4. Перечислите субъекты процесса секьюритизации активов.
5. Назовите факторы, благоприятствующие развитию секьюритизации как финансового инструмента.

6. В чем заключается сущность механизма секьюритизации активов?

7. Назовите основные направления развития секьюритизации активов в России.

8. Раскройте особенности использования кредитных деривативов.

9. Раскройте особенности секьюритизации ипотечных активов.

10. Каковы перспективы развития секьюритизации банковских активов в России?

Тестовое задание:

1. Секьюритизация – это ...

А. Обеспеченное заимствование, при котором компания получает кредит под обеспечение активов или группы активов;

Б. Финансовая транзакция, при которой активы собираются в единый пул, а затем выпускаются ценные бумаги, отражающие процентные платежи в пуле;

В. Финансирование или рефинансирование каких-либо активов компании, генерирующих доход, например, прав требования, возникающих в ходе обычного ведения бизнеса, путем «преобразования» таких активов в торгуемую, ликвидную форму через выпуск облигаций или иных ценных бумаг;

Г. Все ответы верны.

2. Своп, по условиям которого покупатель обязуется заплатить премию, а продавец компенсировать покупателю потери в случае дефолта данного актива, называется ..

А. Кредитный дефолтный своп;

Б. Своп на совокупный доход;

В. Своп конвертации;

Г. Синтетические кредитные деривативы.

3. Субъекты процесса секьюритизации активов:

А. Банки, корпорации, страховые компании, финансовые компании;

Б. Экспортные агентства, региональные администрации, государство;

В. Телекоммуникационные компании, нефтяные компании, компании недвижимости;

Г. Все ответы верны.

4. Виды активов, подлежащих секьюритизации:

А. Коммерческие кредиты, портфели долговых инструментов, ипотечные ссуды резидентам страны пребывания; Тайм-шеры, лизинговые поступления, комиссии за обслуживание клиентов;

Б. Будущие поступления от торговой деятельности, недвижимость; будущие поступления от кредитов экспортерам; будущие страховые премии; будущие поступления от импортеров нефтепродуктов; налоговые и прочие бюджетные поступления;

В. Поступления по счетам кредитных карт клиентов, платежи по обеспеченным и необеспеченным ссудам, кредитам малым и средним предприятиям, ссудам на покупку автомобилей; Поступления за трансляции, рента за использование оборудования и плата по долгосрочным контрактам; налоговые и бюджетные поступления, валютные поступления от внешних дебиторов;

Г. Все ответы верны.

5. Владельцы ценных бумаг прямого распределения (pass-through) несут следующие виды рисков:

А. Кредитный риск, риск ликвидности;

Б. Процентный риск;

В. Процентный риск и риск досрочного погашения;

Г. Верный ответ А и В.

6. Традиционно в США рынок секьюритизаций делят на главные составные части:

А. Рынок ценных бумаг, обеспеченных ипотечными кредитами (Mortgage-backed securities, MBS);

Б. Рынок ценных бумаг, обеспеченных всеми другими возможными активами (Asset-backed securities, ABS);

В. Верный ответ А и Б.

Г. Нет верного ответа.

7. Ипотечная секьюритизация – это ...

А. Процедура рефинансирования ипотечного займа;

Б. Финансирование долгосрочного характера для большинства коммерческих банков;

В. Выдача и обслуживание ипотечных кредитов;

Г. Структурирование ипотечной сделки.

8. Какие этапы включает процесс секьюритизации активов:

А. Предоставление кредита; формирование пула кредитов и их продажа;

Б. Выпуск и размещение ценных бумаг; погашение ценных бумаг;

В. Аккумуляирование денежных средств для следующей платы инвестору;

Г. Все ответы верны.

9. К основным принципам классической секьюритизации относятся:

А. Принцип обособления активов и действительной продажи (true sale) и принцип защищенности от банкротства и нейтрализации риска;

Б. Принцип ограниченной правоспособности и принцип субординации или договорной очередности платежей;

В. Верный ответ А и Б.

Г. Верный ответ только А.

10. Секьюритизация в России проводится с целью:

А. Формирования обеспечения по ипотечным активам;

Б. Формирования обеспечения по активам;

В. Формирования обеспечения по пассивам;

Г. Нет верного ответа.

ТЕМА 5. ИННОВАЦИОННЫЕ БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Цель самостоятельной работы: изучить инновационные банковские технологии, применяемые при обслуживании клиентов.

Содержание: Характеристика типов клиентов банка. Критерии выбора инновационных банковских технологий при обслуживании клиентов. Диджитал-каналы и технологии удаленной работы сотрудников. Интернет-банкинг vs мобильный банкинг. CRM-СИСТЕМЫ. Искусственный интеллект и его сфера применения при обслуживании клиентов банка. Чат-боты и робо-эдвайзинг. Технологии ВМР. Облачные технологии. BIG DATA. Бизнес-аналитика.

Работа над составлением глоссария: клиент, идеальный клиент, лояльный клиент, диджитал технологии, дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный банкинг, CRM-система, искусственный интеллект, эдвайзинг, кибербезопасность, чат-бот, технологии ВМР, облачные технологии, ВL-системы.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте типы клиентов банка.
2. Перечислите объективные критерии выбора инновационных банковских технологий при обслуживании клиентов.
3. Раскройте субъективные критерии выбора инновационных банковских технологий при обслуживании клиентов.
4. Что представляет собой digital marketing?
5. Назовите наиболее распространенные диджитал-каналы.
6. Что представляет собой дистанционное банковское обслуживание?
7. Охарактеризуйте современные технологии дистанционного банковского обслуживания.
8. Что представляет собой CRM-система CRM-система? Каково ее значение для банка?
9. Какова роль искусственного интеллекта при обслуживании клиентов банка?
10. Охарактеризуйте функционал чат-ботов и робо-эдвайзинга коммерческих банков России.

Тестовое задание:

1. **Лояльный клиент – это ...**
 - А. Удовлетворенный клиент, довольный уровнем обслуживания;
 - Б. Доверие к банковским продуктам как гаранту качества;
 - В. Приверженность клиента своему банку, готовый продолжать сотрудничество с ним, рекомендовать его своим друзьям, знакомым и близким;
 - Г. Все ответы верны.
2. **Счет, который открывается банком физическому или юридическому лицу для их участия в денежном безналичном обороте и накоплении на нем безналичных денежных средств для их целевого использования, называется ...**
 - А. Банковский счет;
 - Б. Канал дистанционного обслуживания;
 - В. Корреспондентский счет;
 - Г. Ссудный счет.

3. Технологии дистанционного банковского обслуживания, дающие возможность физическим и юридическим лицам осуществлять управление собственными счетами с помощью устройства, имеющего доступ к Интернету, называется ..

- А. SMS-банкинг;
- Б. WAP-банкинг;
- В. Интернет-банкинг;
- Г. РС-банкинг.

4. Искусственный интеллект – это ...

А. Область информатики, которая занимается разработкой интеллектуальных компьютерных систем, способных выполнять задачи, которые обычно требуют человеческого интеллекта;

Б. Машинное обучение, т.е. создание комплексного алгоритма для анализа больших объемов данных, их сопоставления, поиска взаимосвязей, построения предиктивных моделей, а также обучения на основе анализа полученных данных;

В. Технологическая поддержка банка;

Г. Альтернатива консультантам по банковским продуктам и денежным операциям.

5. Программа автоматического ответа на типовые запросы клиентов, которые заменят собой существующие колл-центры, называется ...

- А. Повышение лояльности;
- Б. Антифрод;
- В. Персональный эдвайзинг;
- Г. CRM-система.

6. Виртуальный собеседник – компьютерная программа, разработанная на основе технологий машинного обучения и нейросетей, имитирующая речевое поведение человека при общении с одним или несколькими собеседниками, называется ...

- А. Алготрейдинг;
- Б. Робо-эдвайзинг;
- В. Чат-боты;
- Г. Персональный эдвайзинг.

7. Технология эффективного управления бизнес-процессами компании, целью которой является достижение их максимальной эффективности, в первую очередь при помощи автоматизации управления процессами – это ...

- А. Технологии ВМР;
- Б. Облачные технологии;
- В. CRM-система;
- Г. Нет верного ответа.

8. Управление эффективностью бизнеса посредством ВМР-системы включает следующие этапы:

А. Разработка стратегии (планирование KPI), анализ и регулирование (прогнозирование и моделирование);

Б. Планирование (оперативное бюджетирование), мониторинг и контроль (управленческий учет и план-факт-анализ), анализ и регулирование (прогнозирование и моделирование);

В. Разработка стратегии (планирование KPI), планирование (оперативное бюджетирование), анализ и регулирование (прогнозирование и моделирование);

Г. Разработка стратегии (планирование KPI), планирование (оперативное бюджетирование), мониторинг и контроль (управленческий учет и план-факт-анализ), анализ и регулирование (прогнозирование и моделирование).

9. Распределенная обработка данных, в которой доступ к компьютерным программам, вычислительным и другим мощностям пользователь получает как онлайн сервис в режиме реального времени, называется ...

- А. Интернет-банкинг;
- Б. Облачные технологии;
- В. Технологии ВМР;
- Г. Нет верного ответа.

10. Совокупность процессов, технологий, методов и средств извлечения, предоставления и анализа информации для получения знаний, необходимых для более быстрого и обоснованного принятия решений в бизнесе, называется ...

- А. CRM-система;
- Б. Big Data;
- В. OLAP-системы;
- Г. BI-системы.

ТЕМА 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ КЛИЕНТА И БАНКА ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СОВРЕМЕННЫМИ БАНКОВСКИМИ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ

Цель самостоятельной работы: выявить особенности взаимоотношения клиента и банка в процессе использования современных банковских продуктов и услуг.

Содержание: Этапы взаимоотношений банка и клиента. Принципы взаимоотношений банка и клиента. Современные инструменты, методы и технологий взаимодействия банка и клиента. Многофункциональные платформы и онлайн сервис «Маркетплейс». Торговая b2b-площадка для малого и среднего бизнеса.

Работа над составлением глоссария: база данных клиента, сегментация клиентов, принципы взаимоотношения банка и клиента, система современных банковских услуг, сервисная модель работы банка с клиентами, маркетплейс.

Контрольные вопросы:

1. Какие существуют клиенты банка?
2. Раскройте критерии клиентской базы и их классификацию.
3. Перечислите и раскройте пять уровней отношений банка с клиентами.
4. Перечислите принципы взаимоотношения банка и клиента.
5. Какие существуют инновационные банковские технологии при обслуживании клиентов?
6. Каковы современные тенденции развития взаимоотношений банка с клиентами?
7. Какие существуют современные банковские операции и технологии их проведения?
8. Охарактеризуйте сервисную модель работы банка с целевым клиентским сегментом крупного и среднего бизнеса.
9. В чем состоит совместная работа клиента и банка при использовании онлайн сервиса «Маркетплейс»?
10. Какова сущность и функционал торговой b2b-площадки для малого и среднего бизнеса?

Тестовое задание:

1. Клиент принимает решение о сотрудничестве с банком, основываясь на исследовании банков-конкурентов и выборе банка, у которого:

А. Положительная репутаций, своевременно выполняет свои обязательства;

Б. Быстро и оперативно решает вопросы, имеет современные технологии;

В. Располагает кредитными ресурсами, обеспечивает обслуживание на высоком уровне;

Г. Все ответы верны.

2. Существуют следующие уровни отношений банка с клиентами:

А. Активный, реагирующий, партнерский;

Б. Пассивный, базисный, реагирующий, партнерский;

В. Активный, безответственный, партнерский;

Г. Активный, базисный, ответственный, реагирующий, партнерский.

3. Существуют следующие принципы взаимоотношения банка с клиентами:

А. Принцип платности, принцип рациональной деятельности, принцип обеспечения ликвидности;

Б. Принцип взаимной обязательности, принцип доверительных отношений, принцип ответственности;

В. Принцип невмешательства, принцип партнерских отношений, принцип дифференцированности;

Г. Все ответы верны.

4. К современным тенденциям развития взаимоотношений банка с клиентами можно отнести:

А. Возрастание масштабов банковских операций, изменения в структуре банковской клиентуры, повышение внимания к клиентам;

Б. Усиление межбанковской конкуренции в привлечении новых потребителей банковских продуктов и услуг, рост банковских рисков как следствие обслуживания сложных хозяйственных отношений клиентов;

В. Сочетание традиционного денежно-кредитного обслуживания с удовлетворением запросов клиентов в других областях, сращивание традиционного банковского продукта с

небанковским продуктом, дифференциация отношений банка с клиентом.

Г. Все ответы верны.

5. К достоинствам современных банковских операций относится:

А. Экономия времени и уменьшение нагрузки на сотрудников, повышение доходов за счет увеличения клиентской базы и остатков на счетах;

Б. предоставление новых банковских услуг, удовлетворяющие потребности клиентов, внедрение современных инновационных банковских услуг;

В. Совершенствование CRM-системы, конкурентоспособность банка;

Г. Все ответы верны.

6. Формальный и неформальный обмен информацией на взаимной основе, положительно воздействующий на укрепление взаимоотношений клиента и банка, называется ...

А. Осведомленность;

Б. Коммуникация;

В. Сотрудничество;

Г. Нет верного ответа.

7. Существующие уровни взаимоотношений клиента и банка:

А. Близкие взаимоотношения, непосредственные взаимоотношения;

Б. Удаленные, дистанционные взаимоотношения;

В. Бесконтактные взаимоотношения;

Г. Все ответы верны.

8. Интеграционное решение банка, позволяющее организовать взаимодействие ERP системы клиента и банка напрямую, минуя дополнительные программы и интерфейсы, называется ...

А. Host-to-Host (H2H);

Б. Интернет-банк;

В. Business-to-business (b2b)

Г. Нет верного ответа.

9. Экосистема, электронная платформа-супермаркет, на которой пользователи могут получать услуги банков, страховщиков и других финансовых организаций

дистанционно, независимо от своего местонахождения и формата 24/7, называется ...

- А. Маркетплейс;
- Б. СберМегаМаркет;
- В. Wildberries;
- Г. Нет верного ответа.

10. Какие продукты можно оформить с помощью финансового маркетплейса:

- А. Вклады и облигации;
- Б. Паи ПИФов, ОСАГО;
- В. Ипотечные кредиты;
- Г. Все ответы верны.

ТЕМА 7. СОВРЕМЕННЫЕ КАНАЛЫ И СПОСОБЫ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ

Цель самостоятельной работы: выявить современные каналы и способы продаж банковских продуктов в современных условиях цифровизации.

Содержание: Каналы продаж банковских продуктов. CRM-менеджмент, NPS-подход. Геймификация.

Работа над составлением глоссария: сбыт, каналы сбыта, продажа, способы продаж, индекс потребительской лояльности, индекс удовлетворенности клиентов, геймификация.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите каналы прямого сбыта.
2. Раскройте функциональность дистанционного канала продаж банковских продуктов.
3. Охарактеризуйте функциональность мобильного канала продаж банковских продуктов.
4. Какие риски, характерны для стационарного сбыта банковских продуктов?
5. Что представляет собой Кросс-продажа (cross-selling)?
6. Что представляют собой продажи по схеме «финансовый супермаркет»?
7. В чем заключается необходимость внедрение CRM-системы?
8. Что представляет собой индекс потребительской лояльности?

9. Как рассчитывается индекс удовлетворенности клиентов?

10. Роль и место геймификации в систем сбыта банковских продуктов и услуг?

Тестовое задание:

1. Сбытовая политика включает:

- А. Стимулирование сбыта и прямые продажи;
- Б. Выбор местоположения, видов каналов сбыта и установление часов их работы;
- В. Филиальную политику и рекламу;
- Г. Выбор местоположения каналов сбыта, установление часов их работы и рекламу.

2. В настоящее время, улучшая качество обслуживания клиентов, банки активно используют в системе продвижения:

- А. Бенчмаркетинг;
- Б. Франчайзинг;
- В. Мерчендайзинг;
- Г. Ребрендинг.

3. Для стимулирования сбыта банки почти не используют:

- А. Оформление офисов;
- Б. Скидки;
- В. Сувенирную продукцию;
- Г. Продуктовые выставки.

4. Что относится к каналам прямого сбыта:

- А. Каналы стационарного сбыта;
- Б. Каналы дистанционного сбыта;
- В. Каналы мобильного сбыта;
- Г. Все ответы верны.

5. Высокая дифференциация предлагаемых на рынке услуг приводит к:

- А. Снижению конкуренции между производителями;
- Б. Повышению конкуренции между клиентами;
- В. Снижению лояльности банковских клиентов;
- Г. Появлению монополизма.

6. Реализация банковских услуг с использованием каналов дистанционного сбыта позволяет банковским структурам:

А. Формировать и поддерживать на необходимом уровне целевую аудиторию, формировать комплекс эффективных коммуникаций;

Б. Усиливать свои позиции на рынке;

В. Расширять номенклатурный ряд, привлекать новых клиентов в финансовые сервисы;

Г. Все ответы верны.

7. Затраты банков, связанные с изменением ассортимента банковских продуктов и целевых групп клиентов, называются:

А. Постоянными затратами;

Б. Переменными издержками;

В. Издержками конверсии;

Г. Издержками инноваций.

8. Геймификация в банковском секторе позволяет:

А. Быть участником интересных игр;

Б. Увеличивать продажи, удерживать клиентов;

В. Повышать лояльность сотрудников и учиться с максимальной вовлеченностью.

Г. Правильный ответ Б и В.

9. CRM-решение для банков стимулирует:

А. Переход от стратегии массовых продаж к индивидуальным;

Б. Переход от стратегии индивидуальных продаж к массовым;

В. Организацию массового информирования клиентов;

Г. Организацию индивидуального информирования клиентов.

10. Основной индикатор роста бизнеса и удержания клиентов, называется ...

А. Индекс лояльности;

Б. Индекс удовлетворенности клиентов;

В. Верный ответ А и Б;

Г. Верного ответа нет.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ТЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ДОКЛАДОВ

1. Основные направления развития банковской системы в условиях цифровой экономики.
2. Инновации в банковском секторе:
3. Современные банковские технологии и тенденции их развития в условиях цифровой экономики.
4. Современные кредитные технологии.
5. QIWI-ведущий провайдер платежных и финансовых сервисов нового поколения в России странах СНГ.
6. Использование и развитие современных банковских услуг в банке.
7. Гибридные банковские продукты: привлекательность применения для населения.
8. Правовые основы дистанционного банковского обслуживания.
9. Оценка современного уровня автоматизации банковской деятельности.
10. Эффективность и функционал дистанционного банковского обслуживания.
11. Особенности применения секьюритизации активов в российской практике.
12. Диджитализация и ее влияние на банковскую систему страны.
13. Искусственный интеллект и его сфера применения при обслуживании клиентов банка.
14. Особенности и функционал чат-ботов и робо-эдвайзинга.
15. Сущность и сферы применения банками технологии ВМР.
16. Сущность и особенности использования облачных технологий и Big Data, область их применения банками.
17. Современный онлайн сервис «Маркетплейс».
18. Особенности CRM-менеджмента.
19. Геймификация: возможности и границы использования в банковском маркетинге.
20. Каналы продаж банковских продуктов и услуг в условиях цифровой экономики.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основная учебная литература

1. Банковское дело: современная система кредитования: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Финансы и кредит" / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьев; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва: Кнорус, 2021. - 358 с. - (Бакалавриат и магистратура). - ISBN 978-5-406-06008-7: - Текст: непосредственный.

2. Банковский менеджмент: Алабина Т.А., Грентикова И.Г., Юшкова А.А. учебное пособие для вузов / Сер. Высшее образование. Издательство: Общество с ограниченной ответственностью "Издательство ЮРАЙТ" Москва, 2020. – 107 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44909327> (дата обращения: 06.07.2021). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

3. Банковское дело: учеб. пособие для вузов. Изд. 2-е, доп. и перераб. – Гатчина: Изд-во ГИЭФПТ, 2020. – 232 с. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_45424022_17061135.pdf (дата обращения: 06.07.2021). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. Банковское дело. Задачи и тесты: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению "Экономика" (бакалавриат) и "Финансы и кредит" (магистратура) / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; под ред.: Н. И. Валенцевой, М. А. Помориной. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Кнорус, 2019. - 312 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-06324-8 : На тит. л.: Электронно-библиотечная система Book.ru

5. Банковский менеджмент: практикум: учебное пособие/ И. А. Езангина; ВолгГТУ. – Волгоград, 2020. – 76 с. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_43153152_44760415.pdf (дата обращения: 06.07.2021). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

Перечень методических указаний

1. Современные банковские продукты и банковские технологии: методические указания по организации

самостоятельной работы для магистров направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О. В. Остимук. - Электрон. текстовые дан. (325 КБ). - Курск: ЮЗГУ, 2019. - 31 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - Текст: электронный.

2. Современные банковские продукты и банковские технологии: методические указания по проведению практических занятий для магистров направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О. В. Остимук. - Электрон. текстовые дан. (449 КБ). - Курск: ЮЗГУ, 2019. - 13 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - Текст: электронный.

Другие учебно-методические материалы

Журналы в библиотеке университета:

Банковское дело

Инновации

Менеджмент в России и за рубежом

Экономист

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронно-библиотечные системы:

1. Научная электронная библиотека eLibrary [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>;
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>;
3. Информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://нэб.рф/>;
5. Электронная библиотека ЮЗГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://library.kstu.kursk.ru:8087/jirbis2/>.

Современные профессиональные базы данных:

1. БД «Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>;
2. Профессиональная база данных Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Курской области [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://kurskstat.gks.ru/>;

3. База данных «Web of Science» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://apps.webofknowledge.com/>;
4. База данных «Scopus» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.scopus.com/>.

Информационные ресурсы со свободным доступом:

1. Ассоциация Российских банков [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://arb.ru/>
2. Группа Всемирного банка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org>.
3. МВФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org>.
4. Министерство финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://minfin.gov.ru/ru/?fullversion=1>
5. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
6. Национальное бюро кредитных историй [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nbki.ru/>
7. Организация экономического сотрудничества и развития [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://oecd.org>.
8. ФИНАМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.finam.ru/>
9. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.cbr.ru/>