

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:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eab711945764d485161e568088

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 подготовке к практическим  
занятиям 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

Кандидат экономических наук, доцент Н.П. Казаренкова

**Современные банковские продукты и банковские технологии:** методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям 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. - 16 с.- Библиогр.: с. 14.

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. 1,0 . Уч.-изд. Л. \_\_ . Тираж экз. Заказ. Бесплатно.  
Юго-Западный государственный университет.  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	1411

## 1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Финансовую стабильность банков обеспечивает взвешенная кредитно-денежная политика. Общая конкурентоспособность в кредитных учреждениях поддерживается посредством разработки и внедрения новых банковских продуктов. Для завоевания лояльности владельцев счетов, расширения клиентской базы внедряют современные банковские технологии.

Реализация информационных, документарных, компьютерных технологических инноваций обеспечивает оптимизацию рабочего процесса, позволяет организовать результативный диалог с клиентом. Благодаря инвестированию в развитие средств для улучшения сервисного обслуживания современные крупные банки расширяют географию предоставления услуг, что способствует росту потребительской лояльности.

Дисциплина «Современные банковские продукты и банковские технологии» предусматривает изучение тем, в которых рассматриваются теоретические основы и общие положения формирования эффективного взаимодействия банка и клиента в рамках предоставления новых банковских продуктов с помощью современных технологий.

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 понимания сущности и специфики инновационного маркетинга, выявление его роли в российской

**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.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1 Содержание тем дисциплины**

#### ***Тема 1 «Современные банковские продукты и технологии: понятие, виды и направления развития»***

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.

#### ***Тема 2 «Современные кредитные продукты и технологии»***

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.

#### ***Тема № 3 «Современные депозитные и платежные продукты и технологии»***

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.

#### ***Тема 4 «Секьюритизация в банковском деле, ее направления»***

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

***Тема 5 «Инновационные банковские технологии при обслуживании клиентов»***

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 BMR. Облачные технологии. BIG DATA. Бизнес-аналитика.

***Тема 6 «Взаимоотношения клиента и банка при пользовании современными банковскими продуктами и услугами»***

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.

***Тема 7 «Современные каналы и способы продаж банковских продуктов»***

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



## 2.2. Содержание практических занятий

На семинарских занятиях освещаются теоретические вопросы исследования современных банковских продуктов и технологий их реализации. На практических занятиях студенты получают знания, умения и навыки, позволяющие идентифицировать, анализировать и ранжировать инновационные изменения в банковской среде, строить взаимоотношения между кредитными учреждениями и клиентами в процессе получения последними банковских продуктов и услуг, применять современный инструментарий и выполнять оценку эффективности применения современных технологий реализации банковских продуктов.

## 2.3. Контрольные вопросы по каждой теме дисциплины

### Контрольные вопросы по теме 1

*«Современные банковские продукты и технологии: понятие, виды и направления развития»*

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?

## **Контрольные вопросы по теме 2**

### *«Современные кредитные продукты и технологии»*

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 ABC SCROOGE.

## **Контрольные вопросы по теме 3**

### *«Современные депозитные и платежные продукты и технологии»*

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.

### **Контрольные вопросы по теме 4**

#### **«Секьюритизация в банковском деле, ее направления»**

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?

### **Контрольные вопросы по теме 5**

#### **«Инновационные банковские технологии при обслуживании клиентов»**

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.

### **Контрольные вопросы по теме 6**

#### ***«Взаимоотношения клиента и банка при пользовании современными банковскими продуктами и услугами»***

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?

### **Контрольные вопросы по теме 7**

#### ***«Современные каналы и способы продаж банковских продуктов»***

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 внедрения CRM-системы?
8. Что представляет собой индекс потребительской лояльности?
9. Как рассчитывается индекс удовлетворенности клиентов?
10. Роль и место геймификации в системе сбыта банковских продуктов и услуг?

### 3. 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](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](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/>