Перечень вопросов демонстрационного экзамена по компетенции БАНКОВСКОЕ ДЕЛО:

1. **Организация работы**

Специалист должен знать:

* документацию и правила по охране труда и технике безопасности
* нормативные правовые акты в области организации банковского дела
* важность поддержания рабочего места в надлежащем состоянии
* значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время
* современные технологии автоматизированной обработки информации
* деловой этикет
* правила корпоративной этики
* основы банковского делопроизводства
* правила делового общения с клиентами

Специалист должен уметь:

* выполнять требования по охране труда и технике безопасности
* применять нормативные правовые акты в банковской деятельности
* организовывать рабочее место для максимально эффективной работы
* грамотно планировать свою работу, оценивать сроки, продумывать алгоритм действий
* работать в условиях изменяющихся условий, в том числе в стрессовых
* понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции
* осуществлять коммуникацию с клиентом различными способами
* представить необходимую информацию клиенту
* пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием.
1. **Работа с залогами**

Специалист должен знать:

* законодательство Российской Федерации в банковской сфере
* нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности
* трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации
* законодательство Российской Федерации о персональных данных
* методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента
* методы получения, анализа, обработки информации

Специалист должен уметь:

* анализировать корректность и достоверность представленных документов
* соблюдать установленную процедуру приема документов клиента
* консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления кредита
* организовывать документооборот при оформлении залога
1. **Ипотечное кредитование**

Специалист должен знать:

* приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка
* законодательство Российской Федерации об ипотеке

Специалист должен уметь:

* 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
* оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа)
* консультировать клиента по видам ипотечных кредитов
* организовывать консультационную работу с подразделениями банка с целью предварительного сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию
1. **Потребительское кредитование**

Специалист должен знать:

* 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
* нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования
* кодекс ответственного потребительского кредитования

Специалист должен уметь:

* предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями, в том числе с использованием банковских карт
* оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента
* обеспечивать процесс приема документов от клиента
* рассчитывать максимально возможную сумму кредита для заемщика
* 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
* оформлять необходимые документы, связанные с выдачей потребительского кредита, отражать операции на бухгалтерских счетах
1. **Работа с просроченной задолженностью**

Специалист должен знать:

* административное и уголовное законодательство Российской Федерации
* 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

Специалист должен уметь:

* 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 клиента
* планировать и применять тактику при проведении переговоров
* 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
* формировать резервы на возможные потери по ссудам

**Регламент проведения демонстрационного экзамена 2020 г.\***

*Модуль 1: Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов*

Для выполнения задания необходимо составить презентацию по банковскому продукту. Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная карта банковских продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию. Критерии оценки: умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, осуществление коммуникации с клиентом, работа с банковскими документами, верное использование общепринятой терминологии по компетенции, пользоваться персональным компьютером и программными продуктами.

*Модуль 2: Организация кредитной работы*

Участникам необходимо провести переговоры с клиентом по вопросам кредитования и осуществить выдачу кредита. Участник должен уметь:

* оформлять кредитные договоры;
* проводить оценку и анализ финансового положения заемщика (юридического лица) и технико-экономическое обоснование кредита;
* определять платежеспособность физических лиц;
* проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита, рассчитывать максимальную сумму кредита, составлять график платежей по кредиту и процентам, оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;
* формировать кредитные дела клиентов, рассчитывать суммы формируемого резерва.

Критерии оценки: оформление кредитных договоров и сопутствующих документов; оценка и анализ финансового положения заемщика (юридического лица) и технико-экономическое обоснование кредита; определение платежеспособности физических лиц; проверка полноты и подлинности документов заемщика для получения кредита, проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита; составление графика платежей по кредиту и процентам, формирование кредитных дел клиентов; расчет суммы формируемого резерва. − Выбор банка проводится по жеребьевке. − Информация о банке для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе банка www.официальный сайта банка. Для выполнения задания можно использовать документацию, взятую с официального сайта банка, либо использовать типовые формы банковских документов.

\*Регламент проведения демонстрационного экзамена меняется каждый год, требования на календарный год публикуются в январе.