

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
(Финансовый университет)

**Кафедра банковского дела и монетарного регулирования  
Финансовый факультет**

Документ подписан усиленной неквалифицированной электронной подписью  
Организация: Финансовый университет при Правительстве РФ  
Утверждено: Проректор по учебной и методической работе Е.А. Каменева  
Сертификат: V823ZB0+/hT3vG+jFp4s9uUnU/tjBR1r  
Дата: 24.10.2025 г.

**А.Ю. Дубошей, Д.В. Трофимов**

**Современные банковские продукты и услуги**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:  
01.03.02 - Прикладная математика и информатика,  
Образовательная программа «Прикладное машинное обучение»

*Рекомендовано*

*Финансовый факультет*

*(протокол № 03 от 16.12.2025 г.)*

*Одобрено*

*Кафедра банковского дела и монетарного регулирования*

*(протокол № 09 от 10.12.2025 г.)*

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                                                                                                                                                                                       |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Наименование дисциплины                                                                                                                                                                               | 3  |
| 2.   | Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине                     | 3  |
| 3.   | Место дисциплины в структуре образовательной программы                                                                                                                                                | 4  |
| 4.   | Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся                                          | 4  |
| 5.   | Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий                                                        | 5  |
| 5.1. | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                 | 5  |
| 5.2. | Учебно-тематический план                                                                                                                                                                              | 8  |
| 5.3. | Содержание семинаров                                                                                                                                                                                  | 9  |
| 6.   | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине                                                                                                        | 10 |
| 6.1. | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                                       | 10 |
| 6.2. | Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю                                                                                                                                    | 12 |
| 7.   | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине                                                                                                              | 16 |
| 8.   | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины                                                                                                            | 22 |
| 9.   | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины                                                                                             | 23 |
| 10.  | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины                                                                                                                                          | 25 |
| 11.  | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем | 25 |
| 12.  | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине                                                                                          | 25 |

## 1. Наименование дисциплины

«Современные банковские продукты и услуги».

## 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                     | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                 | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПКН-6           | Способен планировать профессиональную деятельность, связанную с созданием и внедрением информационных систем | Обладает базовыми знаниями в области программирования и информационно-коммуникационных технологий, информационной безопасности, системного администрирования.                     | <b>знать:</b> Тенденции развития современных информационно-коммуникационных технологий.<br><b>уметь:</b> Выявлять особенности применения оптимизационных задач прикладного машинного обучения в сфере банковского дела.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 |                                                                                                              | Решает профессиональные задачи с использованием новейших информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.                    | <b>знать:</b> Математический аппарат при разработке вычислительных алгоритмов для решения задач в сфере экономики и финансов.<br><b>уметь:</b> Обосновывать прикладные задачи машинного обучения, оценивать качество решений и интерпретировать результаты.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 |                                                                                                              | Планирует производственную и научно-исследовательскую деятельность, адекватно оценивает ресурсы, необходимые для решения задач по созданию и использованию информационных систем. | <b>знать:</b> Нормативно – правовое регулирование в области информационно-коммуникационных и банковских технологий; проблемы применения методов и инструментов анализа данных и реализации моделей машинного обучения.<br><b>уметь:</b> Проводить анализ качества данных, выявлять и корректировать отклонения в данных и выполнять визуализацию данных; разрабатывать и реализовывать в виде программной модели алгоритм решения поставленной прикладной задачи на основе математической модели в области формирования банковского продукта. |

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Современные банковские продукты и услуги» относится к «Общепрофессиональному циклу».

### **4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся**

Очная форма обучения

| <b>Вид учебной работы по дисциплине</b>     | <b>Всего (в з/е и часах)</b> | <b>Семестр 4 (в часах)</b> |
|---------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>        | 4/144                        | 144                        |
| <b>Контактная работа-Аудиторные занятия</b> | 50                           | 50                         |
| <b>Лекции</b>                               | 16                           | 16                         |
| <b>Семинары, практические занятия</b>       | 34                           | 34                         |
| <b>Самостоятельная работа</b>               | 94                           | 94                         |
| Вид текущего контроля                       | Контрольная работа           | Контрольная работа         |
| Вид промежуточной аттестации                | Экзамен                      | Экзамен                    |

## **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

### **5.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Содержание банковского продукта и банковской услуги.**

Банковская услуга. Банковский продукт как форма предоставления банковской услуги. Основные характеристики банковского продукта. Отличие банковского продукта от банковской услуги.

Качество банковского продукта. Составные элементы качества банковского продукта.

Цена и стоимость банковского продукта. Основные направления снижения затрат по созданию и доведению банковского продукта до потребителя. Современные технологии в клиентоориентированном подходе. Сегментация клиентской базы. Дифференциация и унификация банковских продуктов. Пакетные предложения.

#### **Тема 2. Технологическое развитие каналов реализации банковских продуктов и услуг.**

Интернет – банкинг как основной канал и форма банковского обслуживания клиентов. Роль уровня технологического развития и Интернет - банкинга в повышении качества банковских продуктов и снижении затрат по созданию и доведению их до клиентов.

Современные подходы к содержанию банковских инноваций как непрерывному процессу обновления

Социально-корпоративная ответственность кредитных организаций как профессиональных участников рынка при создании и доведении банковского продукта до потребителя

#### **Тема 3. Банковские продукты и услуги для различных сегментов клиентов - физических лиц.**

Банковские продукты для физических лиц. Принципы дифференциации клиентов - физических лиц. Основные группы клиентов розничного сегмента (mass retail), клиенты среднего класса (mass affluent), состоятельные клиенты (private banking).

Банковские услуги для клиентов розничного сегмента: вклады, потребительское, ипотечное, автокредитование, банковские карты, инвестиционные услуги. Каналы

предоставления банковских услуг физическим лицам – офисы, Интернет- и Мобильный банкинг и д.р.

Дискуссионные подходы к потребительскому кредитованию. Границы потребительского кредитования. Проблема «закредитованности» населения и пути ее решения.

#### **Тема 4. Эффективность взаимодействия с клиентами – физическими лицами.**

Направления повышения эффективности банковского обслуживания розничных клиентов. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM (customer relationship management) с целью анализа взаимоотношений с клиентами и продвижения новых банковских продуктов.

Система управления опытом взаимодействия банка и клиента (CEM Customer experience management), определяющая подходы ко взаимодействию с клиентами на основе обратной связи и ориентированная на формирование у клиента чувства удовлетворенности взаимодействием с кредитной организацией.

Особенности банковских продуктов для клиентов mass affluent: стандартные банковские продукты и индивидуальное банковское обслуживание.

Банковские продукты для состоятельных клиентов (private banking): индивидуальные банковские продукты и индивидуальное банковское обслуживание.

#### **Тема 5. Банковские продукты и услуги для предприятий малого бизнеса.**

Современные подходы к банковскому обслуживанию нефинансовых корпоративных клиентов на основе диверсификации клиентской базы.

Банковские продукты для организаций малого предпринимательства и индивидуальных предпринимателей. Кредитные продукты. Продукты на основе дебетовых и кредитных карт.

Основные направления повышения доступности кредитов и ускорения банковского обслуживания малых предприятий и индивидуальных предпринимателей. Кредитный скоринг для предприятий малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей.

#### **Тема 6. Банковские продукты и услуги для предприятий среднего и крупного бизнеса.**

Банковские продукты для средних и крупных нефинансовых корпоративных клиентов. Продукты транзакционного и корпоративно-инвестиционного бизнеса.

Современная система кредитования предприятий. Особенности современной практики краткосрочного кредитования. Кредитование предприятий в пределах кредитной линии, границы кредитной линии. Отечественный и зарубежный опыт краткосрочного кредитования корпоративных клиентов. Практика применения овердрафта при кредитовании торговых предприятий, стандартный лимит овердрафта и лимит овердрафта под инкассацию.

## 5.2. Учебно-тематический план

| №<br>п/п | Наименование тем(разделов)<br>дисциплины                                                 | Трудоемкость в часах |                                          |        |                                       |                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|--------|---------------------------------------|-------------------------------|
|          |                                                                                          | Всего                | Контактная работа - Аудиторная<br>работа |        |                                       | Самостоя<br>тельная<br>работа |
|          |                                                                                          |                      | Общая, в<br>т.ч.:                        | Лекции | Семинары,<br>практическ<br>ие занятия |                               |
| 1        | Содержание банковского<br>продукта и банковской<br>услуги.                               | 22                   | 7                                        | 2      | 5                                     | 15                            |
| 2        | Технологическое развитие<br>каналов реализации<br>банковских продуктов и<br>услуг.       | 22                   | 7                                        | 2      | 5                                     | 15                            |
| 3        | Банковские продукты и<br>услуги для различных<br>сегментов клиентов -<br>физических лиц. | 25                   | 9                                        | 3      | 6                                     | 16                            |
| 4        | Эффективность<br>взаимодействия с клиентами<br>– физическими лицами.                     | 25                   | 9                                        | 3      | 6                                     | 16                            |
| 5        | Банковские продукты и<br>услуги для предприятий<br>малого бизнеса.                       | 25                   | 9                                        | 3      | 6                                     | 16                            |
| 6        | Банковские продукты и<br>услуги для предприятий<br>среднего и крупного бизнеса.          | 25                   | 9                                        | 3      | 6                                     | 16                            |
|          | Итого                                                                                    | 144                  | 50                                       | 16     | 34                                    | 94                            |

### 5.3. Содержание семинаров

| <b>Наименование тем (разделов) дисциплины</b>                                   | <b>Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>Формы проведения занятий</b>                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание банковского продукта и банковской услуги.                            | Ознакомление студентов с содержанием понятий услуга и продукт. Исследование эволюции данных понятий. Качество банковского продукта. Современные подходы к качеству банковского продукта. Рекомендуемые источники (8. 1. 1, 8. 1. 2, 8. 1. 3, 8. 1. 4, 8. 2. 1, 8. 3. 2, 8. 3. 3)               | Устные ответы, дискуссии, подготовка к выполнению контрольной работы. Обсуждение результатов самостоятельной работы студентов. |
| Технологическое развитие каналов реализации банковских продуктов и услуг.       | Роль уровня технологического развития и Интернет - банкинга в повышении качества банковских продуктов и снижении затрат по созданию и доведению их до клиентов. Рекомендуемые источники (8. 1. 2, 8. 1. 3, 8. 1. 4, 8. 2. 1, 8. 3. 2,)                                                         | Устные ответы, дискуссии, подготовка к выполнению контрольной работы. Обсуждение результатов самостоятельной работы студентов. |
| Банковские продукты и услуги для различных сегментов клиентов - физических лиц. | Анализ принципов дифференциации клиентов - физических лиц и особенности предлагаемых им продуктов на основе официальной информации коммерческих банков. Рекомендуемые источники (8. 1. 1, 8. 1. 2, 8. 2. 1, 8. 3. 6, 8. 3. 7, 8. 3. 8).                                                        | Устные ответы, решение тестов и задач.                                                                                         |
| Эффективность взаимодействия с клиентами – физическими лицами.                  | Направления повышения эффективности банковского обслуживания розничных клиентов. Система управления опытом взаимодействия банка и клиента. Рекомендуемые источники (8. 1. 1, 8. 1. 2, 8. 2. 1, 8. 3. 7).                                                                                       | Устные ответы, Обсуждение результатов самостоятельной работы студентов.                                                        |
| Банковские продукты и услуги для предприятий малого бизнеса.                    | Анализ принципов дифференциации клиентов – юридических лиц и особенности предлагаемых им продуктов на основе официальной информации коммерческих банков. Инновационные банковские продукты для малого бизнеса. Рекомендуемые источники (8. 1. 7, 8. 1. 8, 8. 1. 9, 8. 2. 1, 8. 3. 2, 9. 1. 5). | Обсуждение результатов самостоятельной работы студентов.                                                                       |
| Банковские продукты и услуги для предприятий среднего и крупного бизнеса.       | Банковские продукты для средних и крупных нефинансовых корпоративных клиентов. Продукты транзакционного и корпоративно-инвестиционного бизнеса. Современная система кредитования предприятий. Рекомендуемые источники (8. 1. 7, 8. 1. 8, 8. 1. 9, 8. 2. 1, 8. 3. 2, 9. 1. 5)                   | Устные ответы, Обсуждение результатов самостоятельной работы студентов.                                                        |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

| Наименование тем (разделов) дисциплины                                          | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение                                                                                                                                                         | Формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание банковского продукта и банковской услуги.                            | Дискуссионные вопросы содержания понятий услуга и продукт. Рекомендуемые источники (8. 1. 1, 8. 1. 2, 8. 1. 3, 8. 1. 4, 8. 2. 1, 8. 3. 2, 8. 3. 3)                                                               | Работа с Тестами самоподготовки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Технологическое развитие каналов реализации банковских продуктов и услуг.       | Ознакомление студентов с порядком организации работы платежной системы Банка РоссииРекомендуемые источники: Положение Банка России от 24. 09. 2020 №732 (ред. от 17. 06. 2025)" О платежной системе Банка России | Подготовка схемы работы платежной системы Банка России                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Банковские продукты и услуги для различных сегментов клиентов - физических лиц. | Изучение статистических материалов по анализу доступности банковских услуг для различных сегментов клиентов физических лиц                                                                                       | Подготовка графиков и таблиц для анализа доступности банковских услуг для различных сегментов клиентовРекомендуемые источники :Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2019 год (по результатам замера 2020 года), 2020 г. URL: <a href="http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019">http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019</a> . |
| Эффективность взаимодействия с клиентами – физическими лицами.                  | Анализ показателей :Доля клиентов банка использующих мобильное приложение и других количественных показателей аудитории мобильных банковских приложений                                                          | Подготовка графиков и таблиц для анализа количественных показателей аудитории мобильных банковских приложений Рекомендуемые источники : / <a href="https://goahead.ai/goaw">https://goahead.ai/goaw</a>                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ards/gobanking2023/cases/Go_Banking_2022.pdf                                                                      |
| Банковские продукты и услуги для предприятий малого бизнеса.              | Исследование доступности банковских услуг для предприятий малого бизнесаРекомендуемые источники :Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2019 год (по результатам замера 2020 года), 2020 г. URL: <a href="http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019">http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019</a> .              | Подготовка графиков и таблиц для анализа доступности банковских услуг для предприятий малого бизнеса              |
| Банковские продукты и услуги для предприятий среднего и крупного бизнеса. | Исследование доступности банковских услуг для предприятий среднего и крупного бизнесаРекомендуемые источники :Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2019 год (по результатам замера 2020 года), 2020 г. URL: <a href="http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019">http://www.cbr.ru/content/document/file/108660/a_cc_indicators_2019</a> . | Подготовка графиков и таблиц для анализа доступности банковских услуг для предприятий среднего и крупного бизнеса |

## **6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю**

Примерная тематика контрольных работ.

1. Банковские продукты для клиентов розничного банковского бизнеса
2. Особенности рынка банковского обслуживания состоятельных клиентов (private banking)
3. Основные продукты и услуги для юридических лиц
4. Инвестиционные услуги для юридических лиц
5. Современные категории банковских услуг для юридических лиц
6. Современная система управления взаимоотношениями банка и клиентов (CRM системы)
7. Тренд исторической трансформации от традиционного банкинга к цифровому
8. Автоматизированные банковские системы
9. Дистанционное банковское обслуживание
10. Основы бизнеса с банковскими картами
11. Риски электронного банкинга

Тема контрольной работы может быть предложена студентом по согласованию с преподавателем.

### **Дополнительная информация**

Примеры тестов по дисциплине :Современные продукты и услуги

- 1.Соотношения понятия банковская услуга и банковский продукт

§ Общим для приведенных определений является то, что услуга не имеет конкретного материального воплощения, и неотделима от субъекта, оказывающего услугу.

§ Одну и ту же услугу различные банки могут оказывать по-разному в зависимости от текущей политики банка, применяемых технологий.

§ Одна и та же услуга также различается внутри одного банка в зависимости от рыночной ситуации и текущих задач

2 2. Признаки банковской услуги , как предмета отношений между клиентом и банком

§ постоянство качества

- § неосязаемость
- § протяженность во времени
- § договорной характер

3. Какое из приведенных утверждений относительно банковских платформ и банковских экосистем представляется вам верным:

§ расширяют возможности развития для производителей, снимая географические барьеры,и позволяя значительно увеличить клиентскую аудиторию

§ все верны

§ приносят новое качество жизни, предоставляя населению сервисы по получению информации и приобретению различных товаров

и услуг

§ могут занять доминирующее положение на рынке за счет широкой клиентской базы и аккумулирования больших данных

4. Процесс определения личности пользователя , например по его имени или адресу электронной почты-это:

- авторизация
- аутентификация
- идентификация
- верификация

5. Банковский вклад - это:

- § Денежные средства физических и юридических лиц на счетах в банке
- § Срочные вклады физических лиц
- § Средства клиентов на счетах до востребования
- § Средства клиентов – физических лиц, в ячейках хранилища банков

6. Клиенты банков для беспрепятственных платежей со своих текущих счетов пользуются:

§ дебетовыми картами

§ картами с овердрафтом

§ кредитными картами

§ предоплаченными картами .

· 7. Кредиты, предоставляемые банками своим клиентам:

§ Нуждаются в наличии гарантий

· § Требуют наличия поручительств

· § Обеспечиваются соответствующим залогом

· § Могут выдаваться под честное слово заемщика

8. В сфере осуществления безналичных платежей серьезную конкуренцию классическим банкам создают:

§ независимые платежные системы

§ социальные сети

§ инвестиционные компании

§ криптовалютные платформы

9. Преимущества пользования клиентами мобильных устройств с токенизированными банковскими картами проявляются в том, что они:

§ удешевляют банковские операции и расширяют их предложение

§ повышают скорость транзакций

§ минимизируют угрозы мошенничества и хищения данных клиентов

§ не нуждаются в физических носителях

10. :Заключив с банком вкладной договор, его клиент

§ не имеет право досрочно прекратить его действие

§ обязан соблюдать срок его завершения

§ может отозвать свои средства в любой момент без объяснения причин

§ должен заранее уведомить банк о досрочном изъятии своих средств

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы содержится в разделе 2. *Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.*

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний**

**ПКН-6 Способен планировать профессиональную деятельность, связанную с созданием и внедрением информационных систем**

**1) Обладает базовыми знаниями в области программирования и информационно-коммуникационных технологий,**

**информационной безопасности, системного администрирования.**

**Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции**

**Знать:** Тенденции развития современных информационно-коммуникационных технологий.

**Уметь:** Выявлять особенности применения оптимизационных задач прикладного машинного обучения в сфере банковского дела.

**Типовые контрольные задания**

**Задание** Представитель руководства банка, который выбрал способ "Качество бизнес-процессов": «Мы ориентируемся на массовое обслуживание большого потока клиентов, когда первостепенное значение имеют четко отлаженные бизнес-процессы и технологии. Для нас важны, в первую очередь, такие параметры, как время, себестоимость и безошибочность выполнения всех операций в бизнес-процессах. Несмотря на то, что мы проигрываем некоторым банкам в индивидуальном подходе к клиентам, нашим клиентам предоставляется возможность выполнить любую банковскую операцию на самом технологичном уровне, быстро и без особых сложностей». Представитель руководства банка, в котором внимание фокусируется на качестве продуктов (в финансовой и договорной части): «Клиенты к нам идут, в первую очередь, потому, что у нас нет комиссий на самые распространенные платежи, одни из самых высоких процентов по вкладам, выгодные условия открытия и обслуживания банковских счетов и дебетовых карт. Пусть у нас не самые роскошные офисы и часто бывают очереди, но мы помогаем клиентам экономить, и они это ценят». Задание: 1. Оцените качество обслуживания в банке, как со стороны банковского служащего, так и со стороны клиента. 2.

|                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Какие мероприятия, на Ваш взгляд, необходимо провести, чтобы повысить качество банковского обслуживания и удовлетворенность клиента? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **2) Решает профессиональные задачи с использованием новейших**

**информационно- коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной**

**безопасности.**

**Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции**

**Знать:** Математический аппарат при разработке вычислительных алгоритмов для решения задач в сфере экономики и финансов.

**Уметь:** Обосновывать прикладные задачи машинного обучения, оценивать качество решений и интерпретировать результаты.

### **Типовые контрольные задания**

#### **Задание**

Выделяют стадии использования Интернета в деятельности банков:

- Пассивное существование – наличие web-сайта.
- Интегрированный подход, когда банки предлагают банковские услуги с помощью Интернета в дополнение к традиционным услугам в целях удержания клиентов, заинтересованных в новых технологиях.
- Автономный интернет-банк (виртуальный банк), который существует только в сети, создается кредитными институтами или торговыми компаниями и привлекает клиентов с помощью избирательного ценообразования и специализированной информации.

Задание:

1. На какой стадии использует Интернет Ваш банк? Расскажите об использовании Интернета в деятельности Вашего банка.
2. Выделите преимущества использования интернет-банкинга для клиента и для банка.

**3) Планирует производственную и научно-исследовательскую деятельность, адекватно оценивает ресурсы, необходимые для решения задач по созданию и использованию**

**информационных систем.**

**Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции**

**Знать:** Нормативно – правовое регулирование в области информационно-коммуникационных и банковских технологий; проблемы применения методов и инструментов анализа данных и реализации моделей машинного обучения.

**Уметь:** Проводить анализ качества данных, выявлять и корректировать отклонения в данных и выполнять визуализацию данных; разрабатывать и реализовывать в виде программной модели алгоритм решения поставленной прикладной задачи на основе математической модели в области формирования банковского продукта.

**Типовые контрольные задания**

**Задание** Анализ показывает, что существует несколько основных путей формирования запоминающегося образа банка и его успешного позиционирования в сознании клиентов: - Традиционно рекламный. Заключается в поиске нестандартных решений представления стандартных банковских услуг и ассоциации банка с запоминающимися образами. Данный путь является достаточно перспективным, но и является наиболее рискованным. Необходимым условием использования такого подхода является тщательное тестирование, отбор и обкатка рекламных идей на представителях целевой аудитории. - Акцент на современные банковские технологии (системы передачи данных, INTERNET и пр.). Данный путь в настоящее время успешно используется банками, которые с момента своего появления активно позиционировали себя как высокотехнологичные кредитные учреждения. В настоящий момент такой подход использует, например, «Т- Банк». - Перенос основного акцента рекламы с услуг и технологий на рекламу персонала, сотрудников банка. Есть все основания полагать, что реклама банка через призму компетентного и открытого персонала будет занимать все большее и большее место в общем рекламном пространстве. Как правило в сознании потребителя услуга неотделима от ее носителя. Вопросы: 1. Какой путь из предложенных выше трех вариантов использует исследуемый банк, для формирования запоминающегося образа и его успешного позиционирования в сознании клиента? 2. Эффективен ли этот путь, на ваш взгляд? Что бы могли предложить Вы?

***Примеры практико-ориентированных заданий***

1. Сравните предложения по автокредитованию физического лица - потенциального клиента банка, и выберите выгодный вариант: Банк А готов предоставить кредит сроком на 5 лет под 14% годовых, комиссия за выдачу кредита 5000 рублей, первоначальный взнос 30% от стоимости автомобиля. Отраслевой Банк автопроизводителя предлагает кредит на 3 года, без первоначального взноса, без комиссии за выдачу кредита, процентная ставка – 10% годовых. Укажите плюсы и минусы выбранного предложения.

2. Определите, какой вклад выгодней вкладчику: под 10% годовых с начислением в конце срока или под 8,4% годовых, начисляемых ежеквартально, если срок вклада составляет 18 месяцев.

3. Банком принят депозит в той же сумме 50000 рублей сроком на 3 месяца (90 дней), по плавающей ставке. На первый месяц (30 дней) процентная ставка - 10,5 %, на последующие 2 месяца (60 дней) процентная ставка – 12 %. Рассчитайте доход вкладчика за 90 дней.

4. Через 5 лет вкладчик намерен приобрести автомобиль стоимостью 2 млн. руб. Какую сумму он должен внести на пятилетний депозит в банке, чтобы заработать недостающую, сумму, если по депозиту начисляется 12% в год по схеме сложных процентов?

5. Сравните, какая сберегательная стратегия является выгодней для вкладчика: размещение сбережений на депозите на два года под 9% при применении простых процентов или размещение сбережений в течение двух лет на полугодовых депозитах под 8,45% при применении сложных процентов?

6. Клиент банка собирается брать ипотечный кредит на 25 лет в сумме 3,5 млн. рублей под 13% годовых. Рассчитайте методом аннуитета суммы погашения по месяцам, если кредит берется с ежемесячным начислением процентов. Составьте график платежей.

7. Разработайте три вида вкладов:

- для VIP клиентов;
- для покупателей квартиры;
- для пенсионеров.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

### ***Примерные вопросы для подготовки к экзамену***

1. Услуга. Содержание услуги. Банковская услуга

2. Продукт. Эволюция содержания продукта. Банковский продукт как форма предоставления банковской услуги
3. Основные характеристики банковского продукта. Отличие банковского продукта от банковской услуги
4. Качество банковского продукта. Составные элементы качества банковского продукта
5. Цена и стоимость банковского продукта
6. Основные направления снижения затрат по созданию и доведению банковского продукта до потребителя
7. Современные технологии в клиентоориентированном подходе. Сегментация клиентской базы
8. Дифференциация и унификация банковских продуктов. Пакетные предложения
9. Интернет банкинг как основная форма банковского обслуживания клиентов
10. Роль уровня технологического развития и Интернет - банкинга в повышении качества банковских продуктов и снижении затрат по созданию и доведению их до клиентов
11. Современные подходы к содержанию банковских инноваций как непрерывному процессу обновления
12. Социально-корпоративная ответственность кредитных организаций как профессиональных участников рынка
13. Дифференциация клиентов — физических лиц. Основные группы клиентов розничного сегмента (mass retail), клиенты среднего класса (mass affluent), состоятельные клиенты (private banking)
14. Банковские услуги для клиентов розничного сегмента: вклады, потребительское, ипотечное, автокредитование, банковские карты, инвестиционные услуги
15. Дискуссионные подходы к потребительскому кредитованию. Границы потребительского кредитования
16. Направления повышения эффективности банковского обслуживания розничных клиентов. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM (customer relationship management) с целью анализа взаимоотношений с клиентами и продвижения новых банковских продуктов

17. Система управления опытом взаимодействия банка и клиента (СЕМ Customer experience management), определяющая подходы ко взаимодействию с клиентами на основе обратной связи и ориентированная на формирование у клиента чувства удовлетворенности взаимодействием с кредитной организацией
18. Особенности банковских продуктов для клиентов mass affluent: стандартные банковские продукты и индивидуальное банковское обслуживание
19. Банковские продукты для состоятельных клиентов (private banking): индивидуальные банковские продукты и индивидуальное банковское обслуживание
20. Современные подходы к банковскому обслуживанию нефинансовых корпоративных клиентов на основе диверсификации клиентской базы
21. Банковские продукты для организаций малого предпринимательства и индивидуальных предпринимателей.
22. Кредитные продукты. Основные направления повышения доступности кредитов и ускорения банковского обслуживания малых предприятий и индивидуальных предпринимателей
23. Банковские продукты для средних и крупных нефинансовых корпоративных клиентов: продукты транзакционного и корпоративно- инвестиционного бизнеса
24. Современная система кредитования предприятий. Особенности современной практики краткосрочного кредитования. Кредитование предприятий в пределах кредитной линии, границы кредитной линии.
25. Система кредитования предприятий Отечественный и зарубежный опыт. Практика применения овердрафта при кредитовании торговых предприятий, стандартный лимит овердрафта и лимит овердрафта под инкассацию.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### ***Нормативные правовые акты:***

- 1.Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция)
- 2.Федеральный закон "О национальной платежной системе" от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ.
- 3.Федеральный закон "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция)
- 4.Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" от 21 декабря 2013 года номер 353-ФЗ.
- 5.Федеральный закон от 24 июля 2023 года № 340-ФЗ " О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ.
- 6.Положение Банка России от 29 июня 2021 года № 762-П (с изменениями от 3 августа 2023 года) "О правилах осуществления перевода денежных средств", зарегистрированное в Минюсте России 25 августа 2021 года под номером 64765.
- 7.Положение Банка России от 24.09.2020 N 732-П (ред. от 17.06.2025) "О платежной системе Банка России" (вместе с "Порядком досудебного разрешения споров с участниками платежной системы Банка России, операционным центром, платежным клиринговым центром другой платежной системы по вопросам, связанным с предоставлением операционных услуг, услуг платежного клиринга, расчетных услуг в рамках платежной системы Банка России", "Порядком взаимодействия в рамках платежной системы Банка России в спорных и чрезвычайных ситуациях, включая информирование Банком России, операционным центром, платежным клиринговым центром другой платежной системы, участниками платежной системы Банка России о событиях, вызвавших операционные сбои, об их причинах и последствиях", "Условиями формирования пула ликвидности, перевода денежных средств с использованием пула ликвидности, расформирования пула ликвидности", "Процедурами удостоверения права распоряжения денежными средствами, контроля целостности, структурного контроля и контроля значений реквизитов распоряжений на бумажном носителе",

"Условиями взаимодействия платежной системы Банка России с клиринговой организацией, действующей в соответствии с Федеральным законом от 7 февраля 2011 года N 7-ФЗ "О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте")

#### ***Основная литература:***

1. Лаврушин, О.И. Банковские информационные системы и технологии : Учебник / О.И. Лаврушин, В.И. Соловьев, В.Е. Косарев [и др.]; под. ред. О.И. Лаврушин, В.И. Соловьев Электрон. дан. Москва : КноРус, 2025 527 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/955399> ISBN 978-5-406-13593-8. [БИК ID: RU\bookru\bibl\955399]
2. Лаврушин, О.И. Модели и технологии банковской деятельности : Учебник / О.И. Лаврушин, И.И. Васильев, А.Е. Ушанов; под ред. О.И. Лаврушин Электрон. дан. Москва : КноРус, 2025 215 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/956760> ISBN 978-5-406-14152-6. [БИК ID: RU\bookru\bibl\956760]
3. Лаврушин, О.И. Современные банковские продукты и услуги (для бакалавров) : Учебник / О.И. Лаврушин, Н.Е. Бровкина, И.И. Васильев [и др.]; под. ред. О.И. Лаврушин Электрон. дан. Москва : КноРус, 2021 301 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/936580> ISBN 978-5-406-03309-8. [БИК ID: RU\bookru\bibl\936580]

#### ***Дополнительная литература:***

1. Лаврушин, О.И. Осуществление кредитных операций : Учебник / О.И. Лаврушин, Н.М. Горькова, Е.П. Шаталова [и др.]; под. ред. О.И. Лаврушин Электрон. дан. Москва : КноРус, 2026 241 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/959463> ISBN 978-5-406-15398-7. [БИК ID: RU\bookru\bibl\959463]
2. Маркова, О.М. Ведение расчетных операций. Практикум : Учебное пособие / О.М. Маркова, Н.Н. Мартыненко, О.С. Рудакова [и др.]; под. ред. О.М. Маркова, Н.Н. Мартыненко Электрон. дан. Москва : КноРус, 2021 280 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/938487> ISBN 978-5-406-05636-3. [БИК ID: RU\bookru\bibl\938487]

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

1. [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - Официальный сайт Банка России
2. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>  
(<http://library.fa.ru/files/elibfa.pdf>)
3. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
4. 4.Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL:  
<http://www.gks.ru> (Росстат)
5. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
6. Информационно-образовательный портал Финуниверситета: <https://org.fa.ru>
7. •Справочная правовая система «Консультант Плюс» <https://www.consultant.ru/>
8. •Справочная правовая система «ГАРАНТ» <https://www.garant.ru/>
9. Ресурсы информационно-аналитического агентства по финансовым рынкам Cbonds.ru  
<https://cbonds.ru/>
10. Статистический бюллетень Банка России. URL: <https://cbr.ru/statistics/bbs/>
11. •Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
12. •Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа студентов реализуется в соответствии с приказом Финансового университета от 11.05.2021 № 1040/о «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» и методическими рекомендациями, разрабатываемыми департаментами и кафедрами.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с приказом Финансового университета от 01.10.2024 № 2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете».

Кафедрой могут разрабатываться дополнительные методические рекомендации для отдельных форм проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем**

**Комплект лицензионного программного обеспечения:**  
не предусмотрены.

**Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»

**Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:**

1. не предусмотрены

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. **Учебная аудитория** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием и техническими средствами

обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

2. Библиотека, читальный зал