

**Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края**


«Горячключевской технологический техникум»

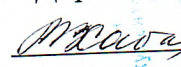
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

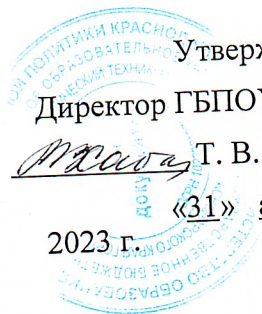
**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «20002 АГЕНТ БАНКА»**

по специальности: 38.02.07 «Банковское дело»

г. Горячий Ключ
2023

Рассмотрена
Методическим объединением
СПО
Руководитель
 Сулейманов С. С.
«28» августа 2023 г.

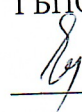
Утверждена
Директор ГБПОУ КК ГТТ
 Т. В. Хабарова
«31» августа
2023 г.



Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

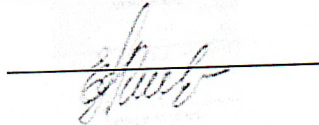
Рабочая программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, укреплённой группы 38.00.00 Экономика и управление, утверждено приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №67 от 5 февраля 2018 года, зарегистрировано Министерством юстиции, регистрационный № 50135 от 26.02.2018 г, примерной основной образовательной программы, утвержденной протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС38.00,00 от 22 мая 2021 г.№05-21

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячключевской технологический техникум»


Разработчик: Сухорукова Е. Е. преподаватель
ГБПОУ КК ГТТ

подпись

Рецензенты:
(внешняя рецензия)

Куракина Е. А., преподаватель ГАПОУ КК КИТТ



Щепиль О. Р., коммерческий банк Кубань Кредит,
операционный директор ДО «Горячключевской»



СОДЕРЖАНИЕ

	стр
1 Паспорт программы учебной практики в рамках изучения УП.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»	4
2 Учебная практика в рамках изучения УП.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»	5
3 Тематический план учебной практики УП.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»	8
4 Условия организации и проведения учебной практики по профилю специальности УП.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»	10
5 Контроль и оценка результатов учебной практики УП.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»	11
6 Список рекомендуемых источников	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В РАМКАХ ИЗУЧЕНИЯ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»

Учебная практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) - программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности по специальности: 38.02.07 «Банковское дело».

Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации ППССЗ по специальности по специальности: 38.02.07 «Банковское дело» предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная. Производственная практика состоит из двух этапов: практики по профилю специальности и преддипломной практики.

Целью практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии).

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются ГБПОУ КК ГТТ в соответствии с ППССЗ образовательного учреждения.

Учебная практика проводится ГБПОУ КК ГТТ в рамках профессиональных модулей и реализуется концентрированно в несколько периодов.

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретения первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности: 38.02.07 «Банковское дело».

2. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА В РАМКАХ ИЗУЧЕНИЯ ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»

Целью учебной практики по профилю специальности является освоение студентом основного вида деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующих ему общих компетенций и профессиональных компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2, ЛР 1-15

Задачи практики:

В процессе прохождения учебной практики студентам необходимо:

- освоить правила консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;
- собрать практический материал для отчета по практике и выпускного дипломного проекта.

Задачи техникума, реализуемые в процессе проведения учебной практики:

- предоставить студентам возможность понять сущность и социальную значимость своей будущей профессии;
- предоставить предприятию возможность эффективнее вести кадровую политику;
- иметь возможность контактировать с предприятиями, обеспечивать выполнение требований Федерального государственного образовательного стандарта по подготовке специалистов по профилю специальности;
- способствовать усилиям преподавателей в реальной оценке рыночной конъюнктуры и качества предоставляемых техникумом образовательных услуг;
- способствовать выработке и принятию корректирующих воздействий на производственную (образовательную) деятельность техникума;
- способствовать формированию информационных баз данных.

В результате прохождения практики студент должен освоить следующие общие компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Студент в ходе освоения учебной должен:

знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;

- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

Уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

Иметь практический опыт консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики – 72 часа.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ КОММЕРЧЕСКИЙ

Наименование разделов и тем	Тематика заданий	Кол-во часов	Коды профессиональных общих компетенций
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»			
Тема 1.1. Инструктаж. Экскурсия.	Проведение вводного инструктажа. Урок-экскурсия в банк.	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.2. Корпоративные стандарты.	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.3. Стратегии развития банка.	Изучение стратегии развития банка.	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.4. Политика банка в области корпоративной социальной ответственности.	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.5. Роль бренда в продвижении банковских продуктов.	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Просмотр смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. Организация презентации банковских продуктов и услуг.	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.6. Компетенции сотрудников банка.	Изучение модели компетенций сотрудников банка. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15
Тема 1.7. Кодекс корпоративной этики кредитной организации.	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».	6	ОК 1-5,9,10,11 ПК 1.1,1.4,1.6,2.2 ЛР 1-15

	<p>Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</p> <p>Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</p> <p>Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p>		
Тема 1.8. Деловое общение	<p>Групповое обсуждение вопросов:</p> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	6	<p>ОК 1-5,9,10,11</p> <p>ПК 1.1,1.4,1.6,2.2</p> <p>ЛР 1-15</p>
Тема 1.9. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов.	<p>Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций): вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы; продуктовая линейка для корпоративных клиентов, особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса; основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.</p> <p>Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</p>	6	<p>ОК 1-5,9,10,11</p> <p>ПК 1.1,1.4,1.6,2.2</p> <p>ЛР 1-15</p>
Тема 1.10. Оценка качества обслуживания клиентов	<p>Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p>	6	<p>ОК 1-5,9,10,11</p> <p>ПК 1.1,1.4,1.6,2.2</p> <p>ЛР 1-15</p>
Тема 1.11. Оценка результатов деятельности сотрудников	<p>Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>Практикум «Моделирование поведения клиента».</p>	6	<p>ОК 1-5,9,10,11</p> <p>ПК 1.1,1.4,1.6,2.2</p> <p>ЛР 1-15</p>
Оформление отчёта по практике		6	<p>ОК 1-5,9,10,11</p> <p>ПК 1.1,1.4,1.6,2.2</p> <p>ЛР 1-15</p>
Итого		72	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СДУЖАЩЕГО «20002 АГЕНТ БАНКА»

Требования к условиям проведения учебной практики:

Учебная практика проводится в организациях различной организационно – правовой формы, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров между техникумом и организацией.

Общие требования к организации образовательного процесса:

Учебная практика проводится непрерывно (концентрированно) после изучения МДК. Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с графиком учебного процесса. Продолжительность учебной практики – 2 недели.

За месяц до начала практики проводится распределение обучающихся по местам практики, которые определяются заведующей практикой на основании заключенных договоров.

Обучающиеся направляются на практику на основании приказа директора техникума.

Возможно направление на практику в индивидуальном порядке на основании заявки от организаций (учреждений, органов), предоставленной обучающимся заместителю директора по УПР в установленные сроки.

За неделю до начала практики проводится организационное собрание, на котором обучающимся разъясняются цели и задачи практики, даются методические советы по выполнению программы практики, обращается внимание на содержание и форму отчетной документации, представляемой обучающимися на защиту практики, выдаются - направление на практику, дневник и программа практики.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в учебном заведении, или ином месте прохождения практики, правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда, пожарной безопасности, электробезопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения		Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК / ОК	Практический опыт		
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	в проведении расчётных операций	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты	в проведении расчётных операций	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	в проведении расчётных операций	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	в осуществлении операций по кредитованию физических и юридических лиц	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике

		социального и культурного контекста	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	аттестационный лист, дневник практики, отчет по практике

6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
3. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).
4. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с. — Серия: Бакалавр. Профессиональное образование.
5. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 390 с. — Серия : Про-фессиональное образование
6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов: учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. —301 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.
7. Банковское дело. В 2ч. Часть2: учебник для СПО/ под ред. Е.Ф.Жукова, Ю.А.Соколова.- М.: Издательство Юрайт, 2018.-301 с.- Серия: Профессиональное образование.
8. Банковское дело. Практикум: учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. —М.: Издательство Юрайт, 2016. — 251 с. — Серия: Профессиональное образование.
9. Банковское дело: учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 332 с. — Серия: Профессиональное образование.
10. Основы банковского дела: учебник. Гриф МО РФ / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФО-РУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. — (Профессиональное образование).
11. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).

Дополнительные источники

1. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2016. - 271 с.
 2. Банки и банковские операции: учебник/ Под ред. О.И.Лаврушина М. – КНОРУС, 2016
- Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

Интернет-ресурсы

- 1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.