

Вариант 4

1. Какой вариант наиболее точно раскрывает экономико-правовую природу банковского обслуживания?

- А) банковское обслуживание является преимущественно коммерческой операцией, не имеющей правового измерения;
- Б) правовое значение возникает только при судебном споре с клиентом;
- В) обслуживание связано с денежными средствами, договорными обязательствами, рисками и необходимостью корректного раскрытия информации;**
- Г) правовые нормы регулируют только банковские продукты, но не процесс обслуживания.

2. Почему стандарты обслуживания можно рассматривать как инструмент добросовестного поведенческого регулирования?

- А) они заменяют прямые запреты закона более мягкими нормами;
- Б) они регулируют только форму документов, не затрагивая поведение банка;
- В) они закрепляют ожидаемую модель понятного, предсказуемого, честного и ответственного взаимодействия с клиентом;**
- Г) они направлены исключительно на повышение операционной скорости.

3. Какой вариант наиболее точно показывает роль Банка России и Комитета по стандартам?

- А) они утверждают внутренние стандарты каждого отдельного банка;
- Б) они полностью передают стандартизацию профессиональным ассоциациям;
- В) они обеспечивают институциональное сопровождение системы стандартов, сочетающей публичное регулирование и профессиональное саморегулирование;**
- Г) они регулируют только вопросы отчетности кредитных организаций.

4. Какой пример лучше всего демонстрирует стандарт как механизм конкретизации общей нормы закона?

- А) закон требует добросовестности, а банк публикует рекламный слоган о заботе о клиенте;
- Б) закон закрепляет обязанность раскрывать информацию, а банк определяет порядок, форму, этап и фиксацию раскрытия условий и рисков;
- В) закон устанавливает общую обязанность раскрывать информацию, а стандарт описывает объем, последовательность, форму и фиксацию ознакомления клиента;**
- Г) закон регулирует банковскую деятельность, а стандарт применяется только к внешнему виду сотрудников.

5. Какой принцип требует, чтобы стандарт был не только понятным, но и проверяемым?

- А) клиентоориентированность;
- Б) адаптивность;
- В) измеримость и контролируемость;**
- Г) правовая обусловленность.

6. Какой вариант лучше всего отражает принцип правовой и этической обусловленности?

- А) стандарт должен быть удобен банку даже при усложнении положения клиента;
- Б) этичность обслуживания важна только для коммуникации, но не для раскрытия условий;

В) стандарт должен соответствовать законодательству, добросовестному поведению, уважению прав клиента и профессиональной этике;

Г) этические нормы могут заменять формальные требования закона.

7. Какой признак свидетельствует, что стандарт разработан слишком абстрактно?

А) он содержит требования к разным каналам обслуживания;

Б) он предусматривает контроль и обучение сотрудников;

В) он декларирует «качественное обслуживание», но не описывает измеримые действия, сроки, ответственность и порядок проверки;

Г) он учитывает жалобы и обратную связь клиентов.

8. Какой признак свидетельствует, что стандарт чрезмерно громоздкий и непрактичный?

А) он описывает ключевые точки контакта клиента с банком;

Б) он включает процедуры актуализации;

В) он перегружен деталями, которые затрудняют применение сотрудниками и не связаны с реальными проблемами сервиса;

Г) он предусматривает обучение персонала.

9. Какое действие банка при запуске нового продукта соответствует логике стандартизации обслуживания?

А) сначала запустить продукт, затем при жалобах подготовить объяснительные материалы;

Б) ограничиться публикацией тарифов на сайте;

В) разработать материалы, обновить информацию в каналах обслуживания, обучить сотрудников до внедрения продукта;

Г) поручить сотрудникам самостоятельно изучить продукт в процессе обслуживания.

10. Что означает связь результатов опросов клиентов с мотивацией персонала?

А) клиентские оценки заменяют все остальные показатели работы;

Б) мотивация должна зависеть только от количества положительных отзывов;

В) клиентская обратная связь становится частью оценки качества работы и основанием для обучения, корректировки или управленческих решений;

Г) отрицательные оценки используются только для дисциплинарных взысканий.

11. Какой контроль наиболее полезен для оперативного исправления ошибок в процессе обслуживания?

А) итоговый контроль по окончании года;

Б) внешний аудит;

В) текущий контроль;

Г) стратегический контроль бренда.

12. Какой вариант лучше всего раскрывает значение выборочного контроля в крупной банковской сети?

А) он заменяет регулярный контроль процессов;

Б) он применяется только при отсутствии жалоб;

В) он позволяет оценивать качество при невозможности проверить все взаимодействия, если выборка репрезентативна и процедуры регулярны;

Г) он используется только для проверки новых сотрудников.

13. Какой недостаток контроля делает его формальным и практически бесполезным?

А) использование нескольких методов оценки;

- Б) связь контроля с обучением и корректировкой процессов;
- В) отсутствие управленческих решений и устранения выявленных причин отклонений;**
- Г) учет клиентского восприятия качества.

14. Какой фактор лояльности наиболее тесно связан с прозрачностью условий?

- А) эмоциональный комфорт;
- Б) цифровое удобство;
- В) доверие к банку и восприятие добросовестности его поведения;**
- Г) внешняя привлекательность офиса.

15. Какой вариант наиболее точно описывает маркетинг взаимоотношений в банковской сфере?

- А) система скидок, стимулирующая разовые покупки;
- Б) продвижение новых продуктов через регулярные рекламные сообщения;
- В) долгосрочное поддержание связи с клиентом на основе доверия, полезности, персонального подхода и сопровождения жизненного цикла;**
- Г) персонализация предложений только для премиальных клиентов.