

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ
КАФЕДРА БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ**

Я. І. ЧАЙКОВСЬКИЙ, Л. М. ОНИСЬКІВ, В. Я. РУДАН

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТРЕНІНГУ: ЗАДАЧІ, ПРАКТИЧНІ
ЗАВДАННЯ З ВИКОРИСТАННЯМ
АВТОМАТИЗОВАНОЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ Б2,
СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ), ДІЛОВІ ІГРИ**
для студентів освітньо-каліфікаційного рівня «бакалавр», напряму підготовки
6.030508 «Фінанси і кредит», професійної орієнтації «Банківська справа»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**Тернопіль
2016**

УДК 336.71(075.8)

ББК 65.9(4Укр)262.5.я73

Організація тренінгу: задачі, практичні завдання з використанням автоматизованої банківської системи Б2, ситуаційні завдання (кейси), ділові ігри для студентів освітньо-каліфікаційного рівня «бакалавр», напряму підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит», професійної орієнтації «Банківська справа»: методичні вказівки / Я. І. Чайковський, Л. М. Ониськів, В. Я. Рудан. – Тернопіль: ТНЕУ, 2016. – 106 с.

Автори:

Чайковський Ярослав Іванович,

кандидат економічних наук, доцент кафедри банківської справи

Ониськів Любов Мирославівна,

кандидат економічних наук, викладач кафедри банківської справи

Рудан Віталій Ярославович,

кандидат економічних наук, викладач кафедри банківської справи

Відповідальний за випуск: ***Дзюблюк Олександр Валерійович,***

доктор економічних наук, професор,

завідувач кафедрою банківської справи

Рецензенти:

Адамик Богдан Петрович,

кандидат економічних наук, декан факультету банківського бізнесу, доцент кафедри банківської справи

Гнатів Віталій Степанович,

Начальник Тернопільського відділення № 1 ПАТ АКБ «Львів»

У методичних вказівках розглядаються питання, пов'язані з проведенням навчального процесу, наближеного до виробничих ситуацій в банківських установах. Окремі розділи присвячено організації тренінгу, обов'язкам студента і керівника тренінгу від кафедри, оформленню та захисту звіту з тренінгу. Методичні вказівки містять різні типи задач з організації банківської діяльності, зокрема розрахунок загальної суми активних і пасивних операцій банківських установ, відсоткових ставок за депозитними операціями, встановлення ліміту залишку готівки в касі, відсоткових ставок за кредитними операціями, економічних нормативів діяльності банків, формування резервів за активними, зокрема кредитними банківськими операціями. Особлива увага приділена завданням щодо функціонування імітаційного банку, які моделюють роботу банківські установи, розв'язування ситуаційних завдань (кейсів), використання комп'ютерної техніки, планшетів. Зокрема, використання комп'ютерів, планшетів при застосуванні автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, проведенні ділових ігор. До методичних вказівок додаються ділові ігри, ігрові тренінги щодо ведення переговорів з клієнтами, роботи над відмовами (запереченнями) клієнтів та ін. Для студентів освітньо-каліфікаційного рівня «бакалавр», напряму підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит», професійної орієнтації «Банківська справа».

Затверджено

на засіданні кафедри банківської справи,

протокол № 1 від 29 серпня 2016 р.

Ухвалено

науково-методичною комісією зі спеціальності

«Фінанси, банківська справа та страхування»

Тернопільського національного економічного університету,

протокол № 1 від 31 серпня 2016 р.

Ухвалено

науково-методичною радою факультету банківського бізнесу

Тернопільського національного економічного університету,

протокол № 2 від 29 вересня 2016 р.

© Я. І. Чайковський, Л. М. Ониськів, В. Я. Рудан

ТНЕУ, 2016

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
1. ОРГАНІЗАЦІЯ ТРЕНІНГУ	6
2. ОБОВ'ЯЗКИ СТУДЕНТА	7
3. ОБОВ'ЯЗКИ КЕРІВНИКА ТРЕНІНГУ ВІД КАФЕДРИ	8
4. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРОХОДЖЕННЯ ТРЕНІНГУ	9
5. ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ	11
5.1. ЗАДАЧІ	11
ТЕМА 1. ВИДИ БАНКІВ, ПОРЯДОК ЇХ СТВОРЕННЯ В УКРАЇНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКУ	12
ТЕМА 2. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ФОРМУВАННЯ ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ, ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ І ПОЗИЧЕННЯ КОШТІВ	11
ТЕМА 3. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕЗГОТІВКОВОГО ГРОШОВОГО ОБОРОТУ	13
ТЕМА 4. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ГОТІВКОЮ	14
ТЕМА 5. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ	15
ТЕМА 6. КРЕДИТНІ ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ	16
ТЕМА 7. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ВЕКСЕЛЯМИ ТА ЦІННИМИ ПАПЕРАМИ	25
ТЕМА 8. ВАЛЮТНІ ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ	26
ТЕМА 9. ОПЕРАЦІЇ З НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	27
ТЕМА 10. ОПЕРАЦІЇ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІНАНСОВОЇ СТІЙКОСТІ БАНКУ	27
5.2. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ З ВИКОРИСТАННЯМ АВТОМАТИЗОВАНОЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ (АБС) Б2	32
5.3. СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ)	38
5.4. ДІЛОВА ГРА З ВИДАЧІ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУ «ОЦІНКА КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКА-ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ ТА УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ ІМІТАЦІЙНОГО БАНКУ З КЛІЄНТОМ».....	43
5.4.1. Сценарій проведення ділової гри	43
5.4.2. План проведення ділової гри	46
5.4.3. Інформація про клієнта імітаційного банку	47
5.4.4. Документи, які надаються клієнтом _____ в імітаційний банк.....	47
5.4.5. Документи та інформація кредитного відділу імітаційного банку по клієнту _____.....	55

5.4.6. Розрахунки коефіцієнтів, їх аналіз та висновок-рекомендація щодо укладання кредитного договору	59
5.4.7. Розрахунок показників для оцінки кредитоспроможності підприємства	61
5.4.7. КРЕДИТНИЙ ДОГОВІР	64
5.5. ДІЛОВА ГРА З ВИДАЧІ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУ «ОЦІНКА КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКА-ФІЗИЧНОЇ ОСОБИ ТА УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ ІМІТАЦІЙНОГО БАНКУ З КЛІЄНТОМ».....	67
5.5.1. Цілі, забезпечення, обладнання та структура заняття	67
5.5.2. Проспект ділової гри щодо економічної роботи імітаційного банку з оформлення кредитної угоди з позичальником-фізичною особою	68
5.5.3. Інформація про клієнта імітаційного банку фізичну особу	69
5.5.4. Документи, які надаються клієнтом фізичною особою	70
..... в імітаційний банк	70
5.5.5. Документи та інформація кредитного відділу імітаційного банку по фізичній особі	75
5.5.6. Розрахунок показників для оцінки кредитоспроможності клієнта фізичної особи, їх аналіз та примірний висновок-рекомендація щодо укладання договору.....	76
5.7.7. Кредитний договір №	80
6. СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ), ДІЛОВІ ІГРИ ТА ТРЕНІНГИ.....	85
7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ РОБОЧОГО ЗОШИТА З ПРОХОДЖЕННЯ ТРЕНІНГУ	104
8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	105

ВСТУП

Майбутній бакалавр напряму підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит», фахового спрямування «Банківська справа» повинен мати фундаментальну теоретичну і практичну економічну підготовку, досконало володіти знаннями своєї спеціальності, вміти поповнювати, збагачувати та раціонально застосовувати їх у своїй практичній діяльності. Велике значення має вміння студентів застосувати свої знання на практиці, швидко орієнтуватись у нових ринкових умовах господарювання, приймати ефективні управлінські рішення.

У зв'язку зі зростанням вимог до освітньо-професійної підготовки бакалаврів, комп'ютеризацією банківської діяльності навчальний процес вимагає суттєвого удосконалення. Оскільки якість підготовки економістів у вищій школі визначається обсягом певних знань, навичок і здатністю до самоосвіти та творчої діяльності, що зумовлено сучасними потребами ринку, то студент повинен навчатися самостійно.

Організація навчального процесу має на меті підготовку високопрофесійних фахівців у банківській сфері, оскільки після закінчення навчання студент повинен бути підготовлений до практичної діяльності. Це вимагає активізації навчальної діяльності викладача на розробку та використання нових форм і методів навчання, котрі повинні включати: розв'язування задач, використання комп'ютерної техніки, зокрема автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, розв'язування ситуаційних завдань (кейсів), проведення ділових ігор та ін., зокрема проведення переговорів з клієнтами, перегляд та обговорення презентацій, розв'язування тестів тощо.

Для студентів 4-го курсу напряму підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит», фахового спрямування «Банківська справа», освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» згідно з навчальним планом передбачено проведення **тренінгів перед виробничою практикою – з 13 по 16 грудня 2016 року – 4 дні, зокрема по 12 годин (6 занять) три дні і 9 годин (4,5 заняття) четвертий день (всього 45 годин).**

Загальна тривалість виробничої практики згідно з графіком навчального процесу – 25 днів (5 тижнів) – з 09 січня 2017 року по 10 лютого 2017 року.

Основне призначення методичних вказівок для проходження тренінгів вирішення практичних завдань з використанням автоматизованої банківської системи Б2, розв'язування кейсів, задач, проведення ділових ігор та ін. бакалаврами професійної орієнтації «Банківська справа» полягає у наступному:

1) створення умов функціонування імітаційного банку, що забезпечують закріплення отриманих студентами теоретичних знань за спеціальними (фаховими) дисциплінами, зокрема з курсів «Банківська система», «Банківські операції», «Платіжний оборот і грошовий обіг» та ін.;

2) набуття студентами практичних навичок і умінь працювати за спеціальністю на основі вивчення та запровадження практичного досвіду

організації і виконання банківських операцій імітаційного банку, у тому числі з використанням комп'ютерної техніки, планшетів.

1. ОРГАНІЗАЦІЯ ТРЕНІНГУ

Тренінги, практичні завдання з використанням автоматизованої банківської системи Б2, кейси та ін. для студентів 4-го курсу, напряму підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит», професійної орієнтації «Банківська справа», освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» складено на основі програм курсів з дисциплін «Банківська система», «Банківські операції», «Платіжний оборот і грошовий обіг».

Тренінги проводяться у п'яти формах:

1. Перший день – розв'язування задач:
2. Перший, другий і третій дні – робота з використанням автоматизованої банківської системи (АБС) Б2.
3. Третій день – розгляд ситуаційних завдань (кейсів) та їх вирішення. Ділова гра з видачі банківського кредиту позичальникам-юридичним особам.
4. Четвертий день – ділова гра з видачі банківського кредиту позичальникам-фізичним особам та підведення підсумків з проведення тренінгу.

У табл. 1.1 наведено примірний графік (розклад занять) проведення тренінгу.

Таблиця 1.1

Приблизний графік проведення тренінгу

День	Заняття	Тема
Вівторок 13.12 .2016	Розв'язування задач	
	1.	Тема 1. Види банків, порядок їх створення в Україні та організація діяльності. Тема 2. Операції банків з формування власного капіталу, із залучення і позичення коштів
	2.	Тема 3. Операції банків з обслуговування безготівкового грошового обороту. Тема 4. Операції банків з готівкою». Тема 5. Операції банків з платіжними картками
	3.	Тема 6. Кредитні операції банків.
	4.	Тема 7. Операції банків з векселями та цінними паперами. Теми 8. Валютні операції банків.
	5.	Тема 9. Операції з надання банківських послуг. Тема 10. Операції із забезпечення фінансової стійкості банку
	6.	Презентації з тем
Середа 14.12 .2016	Робота з використанням автоматизованої банківської системи (АБС) Б2	
	1.	Тема 1. Розрахунково-касове обслуговування клієнтів. 1.1. Порядок створення запису контрагента фізичної особи в автоматизованій банківській системі Б2
	2.	1.2. Порядок відкриття поточного рахунка фізичній особі в національній та іноземних валютах. 1.3. Порядок зарахування коштів на рахунок фізичної особи. 1.4. Розрахунки за допомогою платіжного доручення
	3.	Тема 2. Операції банків із залучення та позичення коштів. 2.1. Депозитні операції. 2.2. Міжбанківський кредит
	4.	Тема 3. Кредитні операції
5.	Тема 4. Операції з цінними паперами. Тема 5. Валютні операції.	

	6.	Тема 6. Банківські послуги. Тема 7. Формування банківськими установами резервів під активні операції
Чет- вер 15.12 .2016	Розгляд ситуаційних завдань (кейсів) та їх вирішення	
	1.	Тема 1. При оцінці фахівців з обслуговування корпоративних клієнтів. Тема 2. При оцінці фахівців за напрямом «Кредитування фізичних осіб»
	2.	Тема 3. Обслуговування приватних клієнтів. Тема 4. За напрямом «Пластикові картки»
	3.	Тема 5. При оцінці фахівців за напрямом «Цінні папери». Тема 6. При оцінці фахівців за напрямком «Валютні операції та валютний контроль»
	Ділова гра з видачі банківського кредиту «Оцінка кредитоспроможності позичальника-юридичної особи та укладення кредитного договору імітаційного банку з клієнтом»	
	4.	Ознайомлення студентів зі сценарієм та планом проведення ділової гри. Підготовка до проведення ділової гри. Пошук і заповнення балансу (форма №1) та звіту про фінансові результати (форма №2) підприємства-позичальника імітаційного банку
	5.	Заповнення інформації про клієнта та документів, які надаються клієнтом в імітаційний банк. Підготовка документів та інформації кредитного відділу імітаційного банку по клієнту-юридичній особі
6.	Розрахунок показників для оцінки кредитоспроможності підприємства. Укладення кредитного договору імітаційного банку з підприємством	
П'ят- ниця 16.12 .2016	Ділова гра з видачі банківського кредиту «Оцінка кредитоспроможності позичальника-фізичної особи та укладення кредитного договору імітаційного банку з клієнтом»	
	1.	Підбір даних про позичальника-фізичну особу, його доходи та витрати. Заповнення кредитної заявки
	2.	Підготовка документів та інформації кредитного відділу імітаційного банку по клієнту-фізичній особі
	3.	Розрахунок показників для оцінки кредитоспроможності фізичної особи
	4.	Укладення кредитного договору імітаційного банку з фізичною особою
5.	Підведення підсумків з тренінгу	

Послідовність проведення тренінгів визначається викладачем самостійно залежно від готовності студентів та забезпечення аудиторії комп'ютерним обладнанням.

Тренінги можуть проводити також у формах:

- презентацій та їх обговорення;
- перегляд та обговорення навчальних фільмів-тренінгів;
- проведення тестування з тем;
- переговори з клієнтом як процес;
- переговори по телефону;
- розв'язування кросвордів та ін.

2. ОБОВ'ЯЗКИ СТУДЕНТА

Студенти факультету банківського бізнесу при проходженні тренінгу повинні вирішувати всі завдання, передбачені програмою тренінгу, та зобов'язані:

2.1. Розв'язувати задачі з розрахунку загальної суми активних і пасивних операцій банківських установ; відсоткових ставок за депозитними операціями;

ліміту залишку готівки в касі; відсоткових ставок за кредитними операціями; економічних нормативів регулювання діяльності банків та ін.

2.2. Використовувати автоматизовану банківську систему (АБС) Б2 з операцій банків із залучення та позичення коштів, розрахунково-касового обслуговування клієнтів, кредитних операцій банків, операцій банків з цінними паперами, валютних операцій банків, операцій з надання банківських послуг та ін.

2.3. Розглядати та вирішувати ситуаційні завдання (кейси) щодо обслуговування корпоративних клієнтів, кредитування фізичних осіб, обслуговування приватних клієнтів, пластикових карток, цінних паперів, валютних операцій та валютного контролю.

2.4. Брати участь у проведенні ділових ігор з видачі банківського кредитування «Оцінка кредитоспроможності позичальника-юридичної особи та укладення кредитного договору», «Оцінка кредитоспроможності позичальника-фізичної особи та укладення кредитного договору».

2.5. Брати участь в інших формах проведення тренінгів. Зокрема, семінарах щодо організації переговорів з клієнтом як процесу, переговорів з клієнтом по телефону, перегляд та обговорення навчальних фільмів, презентацій, тестування.

2.6. Нести відповідальність за виконану роботу.

2.8. Виконувати всі вказівки керівника тренінгу з питань, що стосуються обсягу та якості роботи.

2.9. Вести робочий зошит, в якому розв'язувати задачі, вирішувати ситуаційні завдання (кейси), ділові ігри.

2.10. В кінці тренінгу робочий зошит подавати керівникові тренінгу, який робить свої зауваження, оцінює та перевіряє розв'язування і відповіді задач, роздруковані документи з використанням автоматизованої банківської системи Б2, вирішення ситуаційних завдань (кейсів), заповнення документів, які необхідні для ділових ігор, кредитні договори.

3. ОБОВ'ЯЗКИ КЕРІВНИКА ТРЕНІНГУ ВІД КАФЕДРИ

До керівництва тренінгом студентів залучаються досвідчені викладачі кафедри банківської справи, які брали безпосередню участь у викладанні дисциплін, з яких проводиться тренінг.

Керівник тренінгу від кафедри:

3.1. Проводить інструктаж про порядок проходження тренінгу.

3.2. Перед початком тренінгу готується до розв'язування задач, перевіряє підготовленість комп'ютерної аудиторії до роботи з використанням автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, розглядає ситуаційні завдання (кейси) та підготовку студентів до проведення ділових ігор. Готує інші завдання для проведення тренінгів, зокрема презентації, перевіряє наявність навчальних фільмів-тренінгів, розробляє тести.

3.3. Ознайомлює студентів із задачами, автоматизованою банківською системою (АБС) Б2, ситуаційними завданнями (кейсими), діловими іграми та іншими формами проведення тренінгу.

3.4. Повідомляє студентів про систему звітності з тренінгу, прийняту на кафедрі банківської справи, а саме: подання робочого зошита з розв'язком задач, роздрукованими документами з використанням автоматизованої банківської системи Б2, вирішеними ситуаційними завданнями (кейсами), заповненими балансами, звітами про фінансові результати, кредитними договорами.

3.5. Забезпечує високу якість тренінгу згідно з програмою, а саме: проводить експрес-опитування та консультує студентів з питань, що виникають в процесі тренінгу, зокрема, під час розв'язування задач, роботи з використанням автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, вирішення ситуаційних завдань (кейсів), проведення ділових ігор та ін.

3.6. Періодично контролює виконання студентами програми тренінгу, зокрема функцій працівника імітаційного банку та банківського клієнта.

3.7. Здійснює контроль за проходженням тренінгу.

3.8. Перевіряє правильність розв'язаних задач, роздруковані документи з використанням автоматизованої банківської системи Б2, вирішення ситуаційних завдань (кейсів), укладених кредитних договорів.

3.9. На останньому занятті оцінює проходження студентами тренінгу.

3.10. Подає завідувачу кафедри інформацію про наявні відхилення у процесі проведення тренінгу (неявка студентів на тренінг, проблеми проведення тренінгу та шляхи їх вирішення).

4. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРОХОДЖЕННЯ ТРЕНІНГУ

Студенти оформляють і здають керівникові від кафедри банківської справи під час проходження або в кінці тренінгу:

1. Робочий зошит.
2. Документи, роздруковані з використанням автоматизованої банківської системи Б2.
3. Дані про оцінку кредитоспроможності позичальників як юридичних, так і фізичних осіб, заповнені кредитні договори.

Робочий зошит з проходження тренінгу повинен охоплювати всі напрямки, включені в програму тренінгу (задачи, практичні завдання з використанням автоматизованої банківської системи Б2, вирішення ситуаційних завдань (кейсів) та ін.

Оцінка кредитоспроможності позичальників та кредитні договори можуть заповнюватися у методичних вказівках.

Керівник тренінгу від кафедри перевіряє:

- робочий зошит на повноту і правильність розв'язування задач;
- послідовність вирішення практичних завдань з використанням автоматизованої банківської системи Б2 та роздруковані заповнені документи;
- запропоновані підходи до вирішення ситуаційних завдань (кейсів);
- участь у ділових іграх щодо оцінки кредитоспроможності позичальників та укладення кредитних договорів імітаційного банку з клієнтами.

Оцінювання знань студентів здійснюється упродовж проходження тренінгу, а підсумковий результат виставляється в кінці (на п'ятий день) тренінгу.

Підведення підсумків тренінгу здійснюють шляхом індивідуального захисту робочих зошитів з тренінгу і методичних вказівок щодо участі у проведенні ділових ігор кожним студентом.

Під час захисту тренінгу студент розповідає керівнику про проходження тренінгу, формулює завдання тренінгу і пояснює їхнє виконання; інтерпретує отримані результати під час роботи в умовах функціонування імітаційного банку, який моделює діяльність сучасної банківської установи, відстоює обрану ним методику виконання завдань.

Студент повинен пояснити розв'язування задач, використання автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, запропоновані підходи щодо вирішення ситуаційних завдань (кейсів), отримані класи позичальників при оцінюванні кредитоспроможності позичальників як юридичних, так і фізичних осіб, та укладення кредитних договорів між імітаційним банком та клієнтами.

Студент повинен володіти змістом і уміти пояснити заповнені документи, роздруковані з використанням автоматизованої банківської системи (АБС) Б2.

За результатами захисту виставляють диференційовану оцінку, яку заносять у рейтингову відомість (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Критерії оцінювання результатів тренінгу

№ з/п	Форма тренінгу	Бали
1.	Повнота і правильність розв'язування задач у робочому зошиті	0-100
2.	Використання автоматизованої банківської системи Б2 та роздруковані документи	0-100
3.	Повнота і правильність вирішення ситуаційних завдань (кейсів) у робочому зошиті	0-100
4.	Участь в діловій грі з видачі банківського кредиту імітаційним банком «Оцінка кредитоспроможності позичальника-юридичної особи та укладення кредитного договору»	0-100
5.	Участь в діловій грі з видачі банківського кредиту імітаційним банком «Оцінка кредитоспроможності позичальника-фізичної особи та укладення кредитного договору»	
6.	Участь в інших формах тренінгу, зокрема обговорення чи підготовка презентацій, перегляд та обговорення навчальних фільмів, розв'язування тестів	0-100
7.	Середній бал = (рядок 1 + ... + рядок 6) : 6	0-100

Студента, який не захистив тренінг або отримав на захисті незадовільну оцінку, направляють на тренінг повторно. Він здійснює перездачу тренінгу за встановленою процедурою.

5. ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

5.1.1. ЗАДАЧІ

ТЕМА 1

ВИДИ БАНКІВ, ПОРЯДОК ЇХ СТВОРЕННЯ В УКРАЇНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ

1. У банку стан банківських активів, капіталу і зобов'язань (активів і пасивів) характеризується такими даними, млн. грн.:

1. Статутний капітал	7500
2. Нерозподілений прибуток	5572
3. Кошти в касі та на коррахунку в НБУ	8808
4. Кошти, на коррахунках в інших банках	68607
5. Залишки на поточних рахунках клієнтів банку	40009
6. Переоцінка основних засобів	25
7. Цінні папери на продаж	7886
8. Кредити та заборгованість клієнтів	20377
9. Кошти інших банків, розміщені на коррахунку банку	40754
10. Капіталізовані дивіденди	4200
11. Резерви	839
12. Довгострокові вкладення в дочірні установи	153
13. Основні засоби та нематеріальні активи	1083
14. Боргові цінні папери, емітовані банком	1552
15. Нараховані доходи до отримання	964
16. Нараховані витрати до сплати	408
17. Інші активи	559
18. Інші зобов'язання	7128
19. Вклади та строкові депозити	450

На основі показників, наведених вище у млн. грн., побудувати умовний баланс банку та визначити:

1. Активи банку та баланс активних операцій.
2. Пасиви банку та баланс пасивних операцій.
3. Власний капітал банку.
4. Зобов'язання банку.
5. Позичені ресурси.
6. Залучені ресурси.

ТЕМА 2

ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ФОРМУВАННЯ ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ, ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ І ПОЗИЧЕННЯ КОШТІВ

2. Банківська установа здійснила емісію звичайних акцій загальною кількістю 8000 тис. грн. номінальною вартістю 100 грн., привілейованих акцій загальною кількістю 200 тис. грн. номіналом 100 грн. Із загальної кількості емітованих акцій 1500 тис. звичайних акцій були продані за ціною 120 грн. за одну акцію, 80 тис. привілейованих акцій були продані за ціною 130 грн. за акцію.

Визначте розмір статутного капіталу банку та розмір його емісійного доходу.

3. Банк залучив терміновий депозит у розмірі 1000 грн. на термін з 22 травня до 15 липня поточного року під відсоткову ставку 15% річних. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця.

Необхідно розрахувати суми відсоткових платежів за кожен період, використовуючи методи визначення кількості днів для розрахунку відсотків «факт/факт» (англійський), «факт/360» (французький) і «30/360» (германський).

Які з цих методів вигідні банку, а які вкладнику?

4. Вклад у розмірі 2000 грн. покладено в банк 12.03. поточного року і запитано 25.12 поточного року, ставка процентів банку за депозитами дорівнює 18% річних. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця

Визначити суму нарахованих процентів за кожен період, використовуючи методи їх нарахування «30/360», «факт/360» та «факт/факт»

Які з цих методів вигідні банку, а які вкладнику?

5. Банк залучає депозит фізичної особи у розмірі 25000 грн. на два місяці на термін з 01 травня до 01 липня за складною відсотковою ставкою 12% річних із капіталізацією відсотків щомісячно. Нарахування відсотків проводиться в останній день місяця, а їх сплата – при погашенні депозиту. Кількість днів згідно з угодою розраховується за методом «факт/360».

Необхідно нарахувати відсотковий дохід за складними відсотками за кожен місяць та розрахувати платіж по закінченні терміну дії депозитної угоди.

6. Банк залучає депозит фізичної особи у розмірі 14000 грн. на три місяці на термін з 01 вересня до 01 грудня за складною відсотковою ставкою 15% річних із капіталізацією відсотків щомісячно. Відсотки нараховуються в останній день місяця і сплачуються при погашенні депозиту. Кількість днів згідно з угодою розраховується за методом «факт/факт» (англійський).

Необхідно нарахувати відсотковий дохід за кожен місяць та обчислити платіж по закінченні терміну дії депозитної угоди.

7. При відкритті ошадного рахунку з нарахуванням простих процентів за ставкою 12 % річних 20.05 поточного року на рахунок покладено суму 10000 грн. Потім, 5.07. поточного року на рахунок добавлено 5000 грн., 10.09. поточного року з рахунку знято суму 7500 грн., а 20.11. поточного року рахунок було закрито.

Визначити, яку суму отримає вкладник при закритті рахунку. У розрахунках використовувати метод «30/360» (германський) для визначення кількості днів.

8. Банк «Галичина Банк» випустив депозитні сертифікати номіналом 18000 грн. на термін 180 днів із нарахуванням процентів у розмірі 12 % річних. Кількість днів у році 365.

Визначити:

- 1) суму нарахованих процентів, які сплатить банк власникові депозитного сертифіката після визначеного терміну;
- 2) суму коштів, що зараховується на депозитний рахунок клієнта.

9. 01 лютого поточного року банк «Фінанси та кредит» прийняв від Іваненка Івана Івановича вклад до запитання в сумі 1000 грн. Процентна ставка за вкладом – 6% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «30/360».

1. 01 травня поточного року видано частину вкладу в сумі 500 грн.;
2. 01 серпня прийнято додатковий внесок у сумі 1000 грн.
3. 01 лютого наступного року вкладник отримав усю суму вкладу.

Визначити загальну суму, одержану І. І. Іваненком при закритті рахунку.

10. Банківські установи “А”, “Б” і “В” подали заявки на купівлю кредитів через процентний тендер. Обсяг кредитів, що виставляються на продаж становить 300 тис. грн. Термін кредиту – 30 днів. Стартова ціна кредиту – 20%. Кількість днів у році – 365.

Визначити:

- 1) потенційні можливості кожного з банків на купівлю кредиту;
- 2) суму нарахованих процентів, які сплатять банки Національному банку України після визначеного терміну;
- 3) суму коштів, що зараховується на рахунок Національного банку України після визначеного терміну.

Умови купівлі кредиту, що викладені в заявці на участь у тендері:

Умови купівлі кредиту	Банки		
	“А”	“Б”	“В”
1. Сума кредиту, тис. грн.	1000	500	300
2. Плата за кредит, що пропонується банком	18%	21%	21%

ТЕМА 3

ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕЗГОТІВКОВОГО ГРОШОВОГО ОБОРОТУ

11. Клієнт банку 01 червня подав у банк платіжне доручення № 12 на суму 50000 грн. на перерахування коштів за тару згідно договору. Залишок на рахунку дозволяв оплатити платіжне доручення в термін, але через вину банку сума була списана з його кореспондентського рахунку 10 червня.

Завдання:

1. Які санкції платник має право застосовувати до банку за несвоєчасне списання коштів з рахунку відповідно до чинного законодавства України?

2. Визначте суму штрафу.

12. Клієнт банку 10 червня подав у банк платіжне доручення № 22 на суму 100000 грн. на перерахування грошових коштів за відвантажені товари і надані послуги згідно договору. Банк платника оплатив доручення протягом операційного часу, але через вину банку отримувача сума була списана з його кореспондентського рахунку 30 червня.

Завдання:

1. Які санкції отримувач має право застосовувати до банку за несвоєчасне зарахування коштів на рахунок відповідно до чинного законодавства України?

2. Визначте суму штрафу.

13. Тернопільський молокозавод і Центральний гастроном Тернополя уклали угоду про розрахунки по сальдо зустрічних вимог. Розрахунковий період згідно з угодою передбачений 10 днів. За період з 1 по 10 квітня поставки молочної продукції заводом Центральному гастроному становили 170000 грн. За цей же період Центральний гастроном повернув молокозаводу склотару на 80000 грн.

1. Визначити сальдо взаємних вимог станом на 11 квітня.

2. Які платіжні документи для здійснення розрахунку повинен здати молокозавод до свого банку?

3. Вирахувати відсоток заліку за першу декаду жовтня. Чи є ефективним залік?

14. Тернопільський молокозавод № 2 і Центральний гастроном уклали угоду про розрахунки за сальдо зустрічних вимог. Згідно з угодою передбачений розрахунковий період 10 днів. Звернення розрахунків покладено на молокозавод. За період з 1 по 10 жовтня розмір поставок молочної продукції заводом Центральному гастроному становив 170820 грн. За цей же період Центральний гастроном повернув молокозаводу склотари на суму 82400 грн.

Необхідно:

1) визначити сальдо взаємних вимог станом на 11 жовтня;

2) які платіжні документи повинен здати молокозавод до свого банку;

3) розрахувати відсоток заліку (частку коштів, які не брали участі в переказі коштів завдяки використанню взаємозаліку) за першу декаду жовтня.

ТЕМА 4

ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ГОТІВКОЮ

15. За даними заявки-розрахунку розрахувати ліміт каси, якщо кількість робочих днів за квартал становила 65.

№ пор.	Показник	Код	Фактично за три будь-які місяці з останніх дванадцяти, що передують встановленню
--------	----------	-----	--

1	Готівкова виручка (надходження до кас підприємств, крім сум, одержаних з установ банків)		146430,40
2	Середньоденна виручка		
3	Виплачено готівкою на різні потреби (крім виплат, пов'язаних з оплатою праці, пенсій, стипендій, дивідендів)		3022,43
4	Середньоденна видача готівки		

Визначити, який ліміт залишку готівки буде встановлено, якщо розрахунок здійснювати на основі визначення:

- 1) середньоденного надходження готівкової виручки;
- 2) середньоденної видачі виручки.

ТЕМА 5

ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ

16. Клієнт банку – фізична особа Іваськів Наталія Миколаївна є держателем платіжної картки банку «Тернопіль Банк». За станом на 01 січня поточного року на картковому рахунку є 1000 грн. Банк дозволяє мати на картковому рахунку овердрафт у розмірі 3000 грн. зі сплатою 36% річних. Пільговий період вже використано.

Визначити:

1. Суму грошових коштів, яку може одержати Іваськів Наталія Миколаївна в банку з карткового рахунку.
2. Суму відсотків за користування кредитом за умови, якщо:
 - а) вся сума грошових коштів одержана 01 січня поточного року;
 - б) 15 січня поточного року на картковий рахунок нарахована заробітна плата у розмірі 2000 грн.;
 - в) 01 лютого поточного року на картковий рахунок нарахована авансова плата у розмірі 2000 грн.;
 - г) відсотки нараховуються на залишок коштів;
 - д) залишок коштів на 01 лютого поточного року на картковому рахунку;
 - е) кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт».

17. Клієнт банку – фізична особа Іваненко Петро Павлович є держателем кредитної картки банку «Тернопіль Банк». Розмір кредитного ліміту становить 10000 грн. За користування кредитом банк нараховує 34% річних. За зняття готівки за допомогою кредитної картки банк стягує комісійну плату у розмірі 2%. 01 січня поточного року Іваненко Петро Павлович одержав 5000 грн. через банкомат. 01 лютого поточного року Іваненко Петро Павлович за допомогою кредитної картки придбав товар на суму 5000 грн. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «30/360».

Визначити:

1. Суму, яку має внести Іваненко Петро Павлович через банкомат для погашення кредиту і відсотків 31 січня поточного року.
2. Суму, яку має внести Іваненко Петро Павлович через банкомат для погашення кредиту і відсотків 01 березня поточного року.
3. У якій формі, готівковій чи безготівковій, вигідний кредит для банку і клієнта?

ТЕМА 6

КРЕДИТНІ ОПЕРАЦІЙ БАНКІВ

18. Кредит в розмірі 500 грн. було взято 12.04. поточного року з терміном погашення 10.06. поточного року за ставкою 20% річних.

Виплата процентів разом із поверненням кредиту.

Необхідно розрахувати суми відсоткових платежів, використовуючи методи визначення кількості днів для розрахунку відсотків «факт/факт» (англійський), «факт/360» (французький) і «30/360» (германський).

Які з цих методів вигідні банку, а які позичальнику?

19. Банк “Хрещатик” 01 лютого поточного року видав короткотерміновий кредит юридичній особі МП “Темп” на суму 250000 грн. під 26 % річних терміном до 01 серпня поточного року. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Використовується класичний спосіб погашення кредиту.

Визначити суму нарахованих процентів за кожен період (місяць) використовуючи методи їх нарахування «30/360», «факт/360» та «факт/факт».

Які з цих методів вигідні банку, а які позичальнику?

20. 12.03. поточного року позичальник одержав у банку кредит у розмірі 2000 грн. Термін погашення кредиту 25.12 поточного року, ставка процентів банку за кредитами дорівнює 18% річних. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Використовується класичний спосіб погашення кредиту.

Визначити суму нарахованих процентів, використовуючи метод їх нарахування «факт/факт» (англійський).

21. Банк “Фінанси та кредит” 01 березня поточного року видав короткотерміновий кредит юридичній особі МП “Зоря” на суму 100000 грн. під 24 % річних терміном до 01 вересня поточного року.

Визначити суму нарахованих процентів, використовуючи методи їх нарахування «30/360», «факт/360» та «факт/факт» методи.

Які з цих методів вигідні банку, а які позичальнику?

22. Підприємство 1 вересня отримало в банку позику, розмір якої 500000 грн., терміном до 1 листопада під 12% річних. 01 жовтня банк підвищив відсоткову ставку за позикою до 18%. На цей час було погашено 50% основної

суми позики. Використовується класичний спосіб погашення кредиту (відсотки на залишок). Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійський).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку.

23. Підприємство 1 вересня отримало в банку позику, розмір якої 500000 грн., терміном до 1 листопада під 12% річних. 01 жовтня банк підвищив відсоткову ставку за позикою до 18%. На цей час було погашено 50% основної суми позики. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійський).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку застосовуючи класичний та ануїтетний способи погашення кредиту. Який спосіб повернення кредиту вигідний банку, а який позичальнику? У яких випадках для позичальника краще використовувати класичний спосіб повернення кредиту, а у яких ануїтетний?

24. Підприємство 1 березня отримало в банку позику, розмір якої 300000 грн., терміном до 1 червня під 18% річних. 01 травня банк підвищив відсоткову ставку за позикою до 24%. На цей час було погашено 30% основної суми позики. Класичний спосіб погашення кредиту (відсотки на залишок). Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт».

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку.

25. Підприємство 1 березня отримало в банку позику, розмір якої 300000 грн., терміном до 1 червня під 18% річних. 01 травня банк підвищив відсоткову ставку за позикою до 24%. На цей час було погашено 30% основної суми позики. Ануїтетний спосіб погашення кредиту. Виплата процентів разом із поверненням кредиту. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійським).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку.

26. Підприємство 1 березня отримало в банку позику, розмір якої 300000 грн., терміном до 1 червня під 18% річних. 01 травня банк підвищив відсоткову ставку за позикою до 24%. На цей час було погашено 30% основної суми позики. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійським).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку застосовуючи ануїтетний і класичний способи погашення кредиту.

Який спосіб повернення кредиту вигідний банку, а який позичальнику?

У яких випадках для позичальника краще використовувати класичний спосіб повернення кредиту, а у яких ануїтетний?

27. Підприємство 1 травня отримало в банку позику, розмір якої 500000 грн., терміном до 1 серпня під 20% річних. 01 червня позичальник повернув банку 200000 тис. грн., а 01 липня – 100000 тис. грн.. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійським).

Ануїтетний спосіб погашення кредиту

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку.

28. Підприємство 1 травня отримало в банку позику, розмір якої 500000 грн., терміном до 1 серпня під 20% річних. 01 червня позичальник повернув банку 200000 тис. грн., а 01 липня – 100000 тис. грн.. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійським).

Класичний спосіб погашення кредиту (відсотки на залишок).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку.

29. Підприємство 1 травня отримало в банку позику, розмір якої 500000 грн., терміном до 1 серпня під 20% річних. 01 червня позичальник повернув банку 200000 тис. грн., а 01 липня – 100000 тис. грн.. Відсотки нараховуються щомісячно і сплачуються не пізніше 1-го числа кожного місяця. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт» (англійським).

Розрахувати суму відсотків за користування позикою та загальний розмір боргу клієнта банку застосовуючи ануїтетний і класичний способи погашення кредиту.

Який спосіб погашення кредиту вигідний банку, а який позичальнику?

30. Товариство з обмеженою відповідальністю «Треїтинг» згідно кредитного договору № 5 отримало у банку кредит в сумі 26 500 грн. на термін з 10 липня по 5 листопада поточного року під 18% річних. Борг у сумі 26500 грн. було повернено у встановлений договором термін, а залишок заборгованості через відсутність достатніх грошових коштів підприємство збирається погасити 20 грудня.

Визначити:

1) суму нарахованих процентів, використовуючи метод їх нарахування «факт/факт» (англійський);

2) суму, яку підприємство повинно сплатити 20 грудня, якщо кредит був пролонговано на цей термін. За пролонгованими кредитами стягується процентна ставка, вказана у договорі, підвищена на 4 процентних пункти.

31. Позичальник отримав кредит на 2 роки у розмірі 500 тис. грн. під 24 % річних, з умовою погашення основної суми кредиту рівними частинами в кінці кожного півріччя.

Визначити:

- 1) основну суму боргу на початок та кінець кожного півріччя;
- 2) суму процентів, нарахованих за кожне півріччя;
- 3) розмір кожної виплати за кредитом протягом двох років. Рішення завдання доречно оформити у вигляді таблиці:

Таблиця

Графік обслуговування боргу (тис. грн.)

Рік	Початковий баланс боргу	Сума погашення кредиту	Сума нарахованих процентів	Річна виплата	Кінцевий баланс боргу
Рік 1, 1 півріччя					
Рік 1, 2 півріччя					
Рік 2, 1 півріччя					
Рік 2, 2 півріччя					
Разом:					

32. Позичальник отримав кредит на 1 рік (дванадцять місяців) у розмірі 500 тис. грн. під 24% річних, з умовою погашення основної суми кредиту та відсотків в кінці кожного місяця. Використовується класичний метод погашення кредиту (відсотки на залишок).

Використовуючи кредитний калькулятор визначити:

- 1) залишок кредиту на початок періоду;
- 2) тіло до погашення;
- 3) відсотки до погашення;
- 4) сума до погашення;
- 5) залишок кредиту на кінець періоду.

Таблиця

Графік обслуговування боргу (тис. грн.)

Період	Залишок кредиту на початок періоду	Тіло до погашення	Відсотки до погашення	Сума до погашення	Залишок кредиту на кінець періоду
1.					

2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
Всього:					

33. Позичальник отримав кредит на 1 рік (дванадцять місяців) у розмірі 500 тис. грн. під 24% річних, з умовою погашення основної суми кредиту та відсотків в кінці кожного місяця. Використовується ануїтетний метод погашення кредиту (відсотки на залишок).

Використовуючи кредитний калькулятор визначити:

- 1) залишок кредиту на початок періоду;
- 2) тіло до погашення;
- 3) відсотки до погашення;
- 4) сума до погашення;
- 5) залишок кредиту на кінець періоду.

Таблиця

Графік обслуговування боргу (тис. грн.)

Період	Залишок кредиту на початок періоду	Тіло до погашення	Відсотки до погашення	Сума до погашення	Залишок кредиту на кінець періоду
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
Всього:					

34. Основні параметри кредитної угоди в Ощадбанку склали:

Показники	Параметри
1. Сума кредиту, грн.	10000
2. Відсоткова ставка	20
3. Строк кредитування (місяців)	3
4. Метод погашення	Класичний

Вам необхідно на підставі параметрів кредитної угоди Ощадбанку визначити (можна використати кредитний калькулятор Ощадбанку):

- 1) залишок кредиту на початок і кінець періоду;
- 2) відсотки до погашення, нараховані за кожен період;
- 3) суму до погашення за кредитом протягом трьох місяців. Рішення завдання доречно оформити у вигляді таблиці:

Таблиця

Графік погашення кредиту

№ платежу	Залишок кредиту на початок періоду	Тіло до погашення	Відсотки до погашення	Сума до погашення	Залишок кредиту на кінець періоду
1.					
2.					
3.					
Всього:					

35. Основні параметри кредитної угоди в Ощадбанку склали:

Показники	Параметри
1. Сума кредиту, грн.	10000
2. Відсоткова ставка	20
3. Строк кредитування (місяців)	3
4. Метод погашення	Ануїтетний

Вам необхідно на підставі параметрів кредитної угоди Ощадбанку визначити (можна використати кредитний калькулятор Ощадбанку):

- 1) залишок кредиту на початок і кінець періоду;
- 2) відсотки до погашення, нараховані за кожен період;
- 3) суму до погашення за кредитом протягом трьох місяців. Рішення завдання доречно оформити у вигляді таблиці:

Таблиця

Графік погашення кредиту

№ платежу	Залишок кредиту на початок	Тіло до погашення	Відсотки до погашення	Сума до погашення	Залишок кредиту на кінець

	періоду				періоду
1.					
2.					
3.					
Всього:					

36. Основні параметри кредитної угоди в Ощадбанку склали:

№ варіанта	Сума кредиту	Відсоткова ставка	Строк кредитування (місяців)	Метод погашення
1.	1000	16	3	Класичний/ Ануїтетний
2.	1500	17	3	Класичний/ Ануїтетний
3.	2000	18	3	Класичний/ Ануїтетний
4.	2500	19	3	Класичний/ Ануїтетний
5.	3000	20	3	Класичний/ Ануїтетний
6.	3500	21	3	Класичний/ Ануїтетний
7.	4000	22	3	Класичний/ Ануїтетний
8.	4500	23	3	Класичний/ Ануїтетний
9.	5000	24	3	Класичний/ Ануїтетний
10.	5500	25	3	Класичний/ Ануїтетний
11.	6000	16	3	Класичний/ Ануїтетний
12.	6500	17	3	Класичний/ Ануїтетний
13.	7000	18	3	Класичний/ Ануїтетний
14.	7500	19	3	Класичний/ Ануїтетний
15.	8000	20	3	Класичний/ Ануїтетний
16.	8500	21	3	Класичний/ Ануїтетний
17.	9000	22	3	Класичний/ Ануїтетний
18.	9500	23	3	Класичний/ Ануїтетний
19.	10000	24	3	Класичний/ Ануїтетний
20.	10500	25	3	Класичний/ Ануїтетний
21.	11000	16	3	Класичний/ Ануїтетний
22.	12000	17	3	Класичний/ Ануїтетний
23.	13000	18	3	Класичний/ Ануїтетний
24.	14000	19	3	Класичний/ Ануїтетний
25.	15000	20	3	Класичний/ Ануїтетний
26.	16000	21	3	Класичний/ Ануїтетний
27.	17000	22	3	Класичний/ Ануїтетний
28.	18000	23	3	Класичний/ Ануїтетний
29.	19000	24	3	Класичний/ Ануїтетний
30.	20000	25	3	Класичний/ Ануїтетний

Кожен студент вибирає свій № варіанта. Номер варіанта повинен відповідати номеру студента у журналі обліку відвідування занять академічної групи. Наприклад, 1 – 1, 2 – 2, ... 30 – 30, 31 – 1, 32 – 2 та ін.

Вам необхідно на підставі параметрів кредитної угоди Ощадбанку визначити (можна використати кредитний калькулятор Ощадбанку):

- 1) залишок кредиту на початок і кінець періоду;
- 2) відсотки до погашення, нараховані за кожен період;
- 3) суму до погашення за кредитом протягом трьох місяців. Рішення завдання доречно оформити у вигляді таблиці:

Таблиця

Графік погашення кредиту

№ платежу	Залишок кредиту на початок періоду	Тіло до погашення	Відсотки до погашення	Сума до погашення	Залишок кредиту на кінець періоду
1.					
2.					
3.					
Всього:					

37. Громадянин Левченко С. В. отримав 15 травня у ПАТ АБ «Приватбанк» споживчий кредит на придбання будівельних матеріалів в сумі 35000 грн. з 15 травня по 15 листопада поточного року під 24% річних. Останній строк сплати процентів повинен співпасти з днем повернення кредиту. Нарахування процентів за користування кредитом здійснюється на суму дійсної заборгованості за кредитом (класичний метод погашення), у валюті кредиту щомісячно, за методом «факт/факт» (англійським). Борг було повернено 22 листопада поточного року. Кредит не було пролонговано.

Згідно умов кредитного договору розмір пені складає 1 (Один) процент в національній валюті України, від несвоєчасно сплаченої суми за кожний день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період невиконання зобов'язань за кредитним договором.

Розрахувати:

- 1) термін (t), на який надано кредит;
- 2) загальну суму нарахованих процентів з 15 травня по 15 листопада;
- 3) суму нарахованих процентів, яка буде сплачена позичальником за період кредитування кредитом згідно графіку щомісячними платежами;
- 4) суму пені, яку повинен буде сплатити позичальник;
- 5) загальний борг позичальника перед банком на 22 листопада

38. Кредит для купівлі автомобіля вартістю 65000 грн. відкрито на 5 років під 11%. Початковий внесок покупця – 10 тис. грн., а решта боргу буде сплачуватись щомісячно протягом усього терміну кредитної угоди. Розрахувати суму щомісячних платежів позичальника.

Визначити:

- 1) загальну суму відсотків, що сплатить позичальник банку за п'ять років;
- 2) загальний розмір боргу клієнта банку.

39. Підприємство уклало з банком угоду про одержання кредиту у формі овердрафт. Станом на 01 березня поточного року на поточному рахунку кошти були відсутні і був проведений платіж на суму 100 тис. грн. 01 червня поточного року на поточний рахунок підприємства надійшли кошти в сумі 200 тис. грн. Процентна ставка за овердрафт встановлена на рівні 25% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт».

Розрахувати:

- 1) термін (t), на який надано кредит овердрафт;
- 2) заборгованість за контокорентним кредитом на 01 червня поточного року;
- 3) проценти;
- 4) загальну суму боргу станом на 01 червня поточного року.
- 5) залишок коштів на поточному рахунку клієнта в банку станом на станом на 01 червня поточного року.

40. Підприємству відкрито у банку поточний рахунок з овердрафтом. Станом на 01 квітня поточного року залишок грошових коштів на поточному рахунку клієнта в банку становив 200 тис. грн. Цього дня в банк поступили документи на оплату клієнтом угоди на суму 350 тис. грн. 20 червня поточного року на рахунок клієнта поступили грошові кошти в сумі 200 тис. грн. Процент за овердрафт складає 36% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/360» (французьким).

Розрахувати:

- 1) термін (t), на який надано кредит овердрафт;
- 2) суму овердрафту;
- 3) процентний платіж за овердрафтом;
- 4) загальну суму боргу станом на 20 червня поточного року;
- 5) залишок коштів на поточному рахунку клієнта в банку станом на 20 червня поточного року.

41. Підприємство уклало з банком угоду про одержання кредиту у формі овердрафт. Станом на 01 березня поточного року на поточному рахунку кошти були відсутні і був проведений платіж на суму 100 тис. грн. 01 червня поточного року на поточний рахунок підприємства надійшли кошти в сумі 200 тис. грн. Процентна ставка за овердрафт встановлена на рівні 25% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/факт».

Розрахувати:

- 1) термін (t), на який надано кредит овердрафт;
- 2) заборгованість за контокорентним кредитом на 01 червня поточного року;

- 3) проценти;
- 4) загальну суму боргу станом на 01 червня поточного року.
- 5) залишок коштів на поточному рахунку клієнта в банку станом на станом на 01 червня поточного року.

42. Підприємству відкрито у банку поточний рахунок з овердрафтом. Станом на 01 квітня поточного року залишок грошових коштів на поточному рахунку клієнта в банку становив 200 тис. грн. Цього дня в банк поступили документи на оплату клієнтом угоди на суму 350 тис. грн. 20 червня поточного року на рахунок клієнта поступили грошові кошти в сумі 200 тис. грн. Процент за овердрафт складає 36% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом «факт/360» (французьким).

Розрахувати:

- 1) термін (t), на який надано кредит овердрафт;
- 2) суму овердрафту;
- 3) процентний платіж за овердрафтом;
- 4) загальну суму боргу станом на 20 червня поточного року;
- 5) залишок коштів на поточному рахунку клієнта в банку станом на 20 червня поточного року.

ТЕМА 7

ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ З ВЕКСЕЛЯМИ ТА ЦІННИМИ ПАПЕРАМИ

43. Банк має наступну інформацію:

Номинальна сума векселя тис. грн.	Термін у днях з дня видачі векселя до дня його погашення	Ставка врахування векселів у %	Відсоток від номінальної суми векселя для визначення суми позики під заставу векселів у %
1400	60	24	75

Кількість днів у році – 360.

Використовуючи подані дані розрахувати:

- 1) ставку дисконту при видачі банком кредиту по врахуванню (дисконту) векселів;
- 2) суму, яку отримає векселедержатель при врахуванні векселя.
- 3) суму кредиту, яку зможе видати банк під забезпечення векселями.

44. Облігація номіналом 10 000 грн. куплена за курсом 90% і продана через 2 роки за курсом 110%. Дохід по облігації нараховується за простою ставкою процентів, що дорівнює 15% річних. При купівлі продавцю облігацій оплачено процентний дохід за 50 днів.

Розрахувати:

- 1) ціну купівлі облігації;
- 2) ціну продажу облігації;
- 3) процентний дохід, сплачений продавцю облігації за 50 днів;

- 4) загальні витрати на купівлю облігації;
- 5) суму процентів за облігацією за 2 роки, якщо вони не реінвестуватись;
- 6) загальний дохід від облігації за 2 роки;
- 7) дохідність даної операції з облігацією.

45. Облігація банку номіналом 100 тис. грн. і терміном 5 років, проценти за якою будуть сплачуватись щорічно за ставкою 15% річних, куплена за курсом 96%. Отримані проценти будуть реінвестуватись за складною ставкою 10% річних.

Визначити:

- 1) ціну купівлі облігації;
- 2) суму щорічних процентів, нарахованих на облігацію;
- 3) дохід від реінвестування нарахованих процентів;
- 4) дохід від купівлі облігації за ціною, що менше номіналу;
- 5) загальний дохід від облігації, якщо отримані проценти будуть реінвестуватись за складною ставкою 10% річних.

ТЕМА 8

ВАЛЮТНІ ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ

46. Підприємство уклало угоду на імпорт запчастин. Умовами контракту передбачається 20%-й авансовий платіж. Розрахувати суму коштів у гривнях, яка потрібна фірмі для здійснення цієї операції на таких умовах:

Умови контракту	Параметри
1. Валюта контракту	EUR
2. Курс валюти (євро, EUR) до гривні (за 100 одиниць)	1070,00
3. Курс долара США до гривні (за 100 одиниць)	799,00
4. Сума контракту	50000,00
5. Комісія банку за купівлю валюти (стягується у гривнях)	0,5 %
6. Комісія банку за здійснення переказу (стягується у валюті)	0,11 %
7. Телекомунікаційні витрати по переказу	30 USD або еквівалент у валюті переказу

Розрахувати:

- 1) суму авансового платежу;
- 2) комісію, яка належить банку за здійснення платежу;
- 3) крос курс USD/EUR та розмір телекомунікаційних витрат у валюті платежу на основі крос курсу USD/EUR;
- 4) суму валюти, яку треба купити фірмі для здійснення платежу;
- 5) витрати на купівлю валюти;
- 6) комісію, яку треба сплатити банку за купівлю валюти;
- 7) загальні витрати на купівлю валюти.

47. Приватбанк у Тернополі оголосив наступні повні котирування валют:

- 1) долару США до грн. : 22,95 – 23,02;
- 2) євро до 1 грн.: 26,30 – 26,50;
- 3) фунт стерлінгів до 1 грн.: 30,75 – 31,00.

Визначити, яку суму отримає клієнт банку при обміні на долари США 500 євро та 100 фунтів стерлінгів.

ТЕМА 9

ОПЕРАЦІЇ З НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

48. Підприємство здійснює поставки товарів у сумі 16 000 000 грн., оборотність цієї дебіторської заборгованості складає 20 разів на рік. Для прискорення погашення цієї заборгованості вона була передана факторинговому відділу банку на наступних умовах:

- розмір резервування – 15%;
- комісійна винагорода банку – 0,5 %;
- процентна ставка за факторинговий кредит – 25%;
- кількість днів у році – 360.

Визначити:

- 1) середню дебіторську заборгованість підприємства за рік;
- 2) розмір резервних відрахувань (сума резерву);
- 3) суму нарахованих комісійних за інкасацією рахунків;
- 4) термін факторингового кредиту;
- 5) суму факторингового кредиту;
- 6) суму нарахованих процентів за факторинговим кредитом;
- 7) яку суму отримає підприємство за даною операцією;
- 8) загальний розмір доходу банку за надану факторингову послугу;
- 9) дохідність операції для банку.

49. Партія золота у стандартних злитках має вагу у лігатурі 22000 грам (22 кг.) Проба 999,9 (999,9 грам чистого золота в 1000 грамів). Масу дорогоцінних металів традиційно вимірюють в так званих трійських унціях. Якщо в банку купувати золото в грамах, то продадуть його клієнтам в еквіваленті трійської унції. Одна трійська унція складає 32 г. чистого золота. Результати визначаються з точністю до 0,001 долі трійської унції із застосуванням правил округлення. Національний банк України встановив офіційний (обліковий) курс золота 15906 грн. за трійську унцію.

Визначити:

- 1) кількість золота в партії;
- 2) кількість трійської унції в партії;
- 3) вартість партії золота у стандартних злитках у гривнях.

ТЕМА 10

ОПЕРАЦІЇ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІНАНСОВОЇ СТІЙКОСТІ БАНКУ

50. Відомі такі дані банківської установи:

- 1) регулятивний капітал банку – 150 млн. грн.;
- 2) активи за ступенем ризику:
 - а) I група активів – 220 млн. грн.;
 - б) II група активів – 300 млн. грн.;
 - в) III група активів – 600 тис. грн.;
 - г) IV група активів – 800 млн. грн.;
 - г) V група активів – 2000 млн. грн.;
 - д) VI група активів – 70 млн. грн.

Визначити:

- 1) значення показника адекватності регулятивного капіталу (Н2) банку;
- 2) рівень дотримання нормативу адекватності регулятивного капіталу (Н2) банківською установою.

51. Регулятивний капітал банку становить 4810 млн. грн., активи банку наведено в таблиці.

№ з/п	Назва активу	Млн. грн.
1.	Готівкові кошти та кошти на рахунках в НБУ	6364
2.	Короткострокові та довгострокові кредити, що надані органам державної влади	4720
3.	Кредити овердрафт, овернайт та інші короткострокові кредити, що розміщені в банку, який має офіційний кредитний рейтинг не нижчий, ніж інвестиційний клас	1235
4.	Іпотечні кредити, що надані фізичним особам та включаються до складу іпотечного покриття, яке відповідає вимогам законодавства України	2680
5.	Короткострокові та довгострокові кредити, що надані органам місцевого самоврядування	206
6.	Кредити, що надані суб'єктам господарювання	26642
7.	Усього	

Визначити рівень ризикованості активних операцій банку у звітному періоді та оцінити ризик неплатоспроможності банку на основі розрахунку значення нормативу достатності (адекватності) регулятивного капіталу (Н2).

52. Регулятивний капітал банку становить 4810 млн. грн., активи банку наведено в таблиці.

№ з/п	Назва активу	Млн. грн.
1.	Готівкові кошти та кошти на рахунках в НБУ	6364

2.	Короткострокові та довгострокові кредити, що надані органам державної влади	4720
3.	Кредити овердрафт, овернайт та інші короткострокові кредити, що розміщені в банку, який має офіційний кредитний рейтинг не нижчий, ніж інвестиційний клас	1235
4.	Іпотечні кредити, що надані фізичним особам та включаються до складу іпотечного покриття, яке відповідає вимогам законодавства України	2680
5.	Короткострокові та довгострокові кредити, що надані органам місцевого самоврядування	206
6.	Кредити, що надані суб'єктам господарювання	26642
7.	Усього	

Оцінити ризик неплатоспроможності банку на основі розрахунку значення нормативу (коефіцієнта) співвідношення регулятивного капіталу до сукупних активів (Н3).

53. Регулятивний капітал банку становить 4 810 млн. грн., активи банку наведено в таблиці.

№ з/п	Назва активу	Млн. грн.
8.	Кошти на рахунках в НБУ та готівкові кошти банку	6 364
9.	Кошти, розміщені в банках з рейтингом інвестиційний клас	1 234
10.	Кошти до запитання в банках, що не належать до інвестиційного класу	2 689
11.	Цінні папери в портфелі банку на продаж	205
12.	Кредити, надані центральним органам виконавчої влади	4 725
13.	Кредити та заборгованість клієнтів	26 642
14.	Основні засоби та нематеріальні активи	7 540
15.	Інші активи	640
16.	Усього	50 039

Визначити рівень ризикованості активних операцій банку у звітному періоді та оцінити ризик неплатоспроможності банку на основі розрахунку значень нормативів капіталу (нормативи Н2 та Н3), якщо сума сформованих резервів за всіма активними операціями банку складає 813 млн. грн., а сукупна сума відкритої валютної позиції банку за всіма іноземними валютами та банківськими металами – 781 млн. грн. Як вплине розширення діяльності банку за рахунок збільшення обсягів операцій з кредитування клієнтів банку на 20 % на рівень достатності капіталу за інших рівних умов?

54. За нижченаведеним кредитним портфелем розрахувати суму резерву за кредитами, наданими боржникам - юридичним особам, враховуючи, що

резерв за даним кредитним портфелем раніше не формувався, а банк приймає найнижчі діапазони коливань показника ризику кредиту:

Категорії якості за кредитами	Заборгованість, тис. грн.	Вид забезпечення кредиту, тис. грн.		
		майнові права на грошові депозити	державні цінні папери	недержавні цінні папери
I (немає ризику)	210 000	50 000	10 000	110 000
II (помірний ризик)	360 000			400 000
III (значний ризик)	120 000		110 000	
IV (високий ризик)	80 000	20 000		110 000
V (реалізований ризик)	60 000	10 000	30 000	

55. Підприємство «Текстерно» є позичальником банку.

Параметри позички наступні:

- а) сума кредиту – 2000000 грн.;
- б) клас боржника - юридичної особи – 3;
- в) стан обслуговування боргу – «добрий»;
- г) вартість забезпечення – 200000 тис. грн.
- д) вид забезпечення – майнові права на нерухоме майно, що належатиме до нежитлового фонду, V група;
- е) банк визначив мінімальні значення показника ризику а кредитом, наданим боржнику - юридичній особі в межах устанавленого діапазону.

Завдання:

- а) визначити категорію якості за кредитом;
- б) визначити теперішню вартість майбутніх грошових потоків з урахуванням вартості забезпечення, зваженої на коефіцієнт ліквідності забезпечення, залежно від його групи;
- в) розрахувати суму резерву за кредитом.

56. Підприємство «Хлібокомбінат» є позичальником банку.

Параметри позички наступні:

- а) сума позички – 1000000 грн.;
- б) клас боржника - юридичної особи – 4;
- в) стан обслуговування боргу – «задовільний».
- г) вартість забезпечення – 1200000 грн.
- д) вид забезпечення – нерухоме майно, що належить до нежитлового фонду, IV група;
- е) банк визначив мінімальні значення показника ризику а кредитом, наданим боржнику - юридичній особі в межах устанавленого діапазону.

Завдання:

- а) визначити категорію якості за кредитом;
- б) визначити теперішню вартість майбутніх грошових потоків з урахуванням вартості забезпечення, зваженої на коефіцієнт ліквідності забезпечення, залежно від його групи;
- в) розрахувати суму резерву за кредитом.

57. Малому підприємству «Вега» банк надав кредит на суму 600000 грн. Клас боржника - юридичної особи – 5. Стан обслуговування боргу – «слабкий». Предметом застави є цінні папери, емітовані центральними органами виконавчої влади України, I група, на суму 500000 грн.

Завдання:

- а) визначити категорію якості за кредитом;
- б) визначити теперішню вартість майбутніх грошових потоків з урахуванням вартості забезпечення, зваженої на коефіцієнт ліквідності забезпечення, залежно від його групи;
- в) розрахувати суму резерву за кредитом.

58. Підприємству «Оріон» банк надав кредит на суму 400000 грн. Клас боржника - юридичної особи – 1. Стан обслуговування боргу – «незадовільний». Забезпеченням є об'єкти у формі цілісного майнового комплексу, IV група, на суму 500000 грн.

Завдання:

- а) визначити категорію якості за кредитом;
- б) визначити теперішню вартість майбутніх грошових потоків з урахуванням вартості забезпечення, зваженої на коефіцієнт ліквідності забезпечення, залежно від його групи;
- в) розрахувати суму резерву за кредитом.

59. Відкритому акціонерному товариству «Ватра» банк надав кредит на суму 500000 грн. Клас боржника - юридичної особи – 5. Стан обслуговування боргу – «високий» Забезпеченням є нерухоме майно, що належить до нежитлового фонду, IV група, на суму 600000 грн.

Завдання:

- а) визначити категорію якості за кредитом;
- б) визначити теперішню вартість майбутніх грошових потоків з урахуванням вартості забезпечення, зваженої на коефіцієнт ліквідності забезпечення, залежно від його групи;
- в) розрахувати суму резерву за кредитом.

60. Валові доходи банку за звітний рік становили 35 млн. грн., а валові витрати – 27 млн. грн. Податок на прибуток – 30%. Відрахування до резервного фонду встановлені загальними зборами акціонерів у розмірі 4% (а законодавством України – у розмірі 5%).

Визначити розмір відрахувань до резервного фонду банку.

5.2. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ З ВИКОРИСТАННЯМ АВТОМАТИЗОВАНОЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ (АБС) Б2

1. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з розрахунково-касового обслуговування клієнтів

Завдання 1.1. До Вашого банку звернувся клієнт-фізична особа (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням відкрити йому мультивалютний поточний рахунок гривнях, євро та доларах США.

Створіть обліковий запис клієнта та відкрийте мультивалютний рахунок поточний рахунок у системі АБС Б2.

Завдання 1.2. При звірці документів клієнтів банку із цифровими даними занесеними у АБС Б2 виявлено, що у клієнта (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) помилка у 2-х останніх цифрах ідентифікаційного коду та помилка у цифрах коду інсайдера, де замість цифри (1) – «ФО-власник істотної участі» вказано цифру (99) – «Інші особи».

Виправте виявлені помилки у системі АБС Б2.

Завдання 1.3. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з заявою зарахувати на його поточний рахунок 70000 грн. та 25000 дол. США.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.4. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з заявою видати з його поточного рахунку 15000 грн.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.5. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з заявою видати йому з його поточного рахунку 20000 грн.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.6. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням сплатити через банк 570 000 грн. податкових платежів до бюджету.

Виберіть необхідний розрахунковий документ, встановіть мінімальний резерв на рівні 1000 грн. та здійсніть перерахунок коштів до бюджету використовуючи АБС Б2.

Завдання 1.7. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату поставленого йому фрезерного станка VM-1200 у розмірі 87 000 грн. згідно накладної №125 від 13 листопада 2012 року.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.8. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату підприємству «МММ» за поставлені 10 т шлакоблоку у розмір 100 000 грн. згідно накладної №456 від 1 листопада 2012 р.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.9. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату підприємству «МММ» за поставлений автомобіль марки ВАЗ 21142 у розмірі 62 700 грн. згідно накладної №45 від 5 листопада 2012 року.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.10. Протягом дня у банк Тернопільського національного економічного університету поступило 200000 грн. готівки на оплату праці працівників.

Оприбуткуйте готівку в касі банку.

Виконайте дану операцію використовуючи АБС Б2, застосувавши відповідний розрахунковий документ.

Завдання 1.11 До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату комунальних послуг підприємству «МММ» у розмірі 139 грн. 23 коп.

Здійсніть оплату комунальних платежів клієнта разом з комісійними платежами використовуючи АБС Б2.

Завдання 1.12. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату послуг Інтернет-зв'язку підприємству «МММ» у розмірі 100 грн.

Здійсніть оплату послуг Інтернет-зв'язку клієнта та комісійних платежів використовуючи АБС Б2.

Завдання 1.13. До Вашого банку звернувся клієнт (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) з проханням здійснити через банк оплату послуг зв'язку підприємству «МММ» у розмірі 31 грн. 53 коп.

Здійснить оплату послуг зв'язку клієнта та комісійних платежів використовуючи АБС Б2.

Завдання 1.14. Вашому банку необхідно здійснити купівлю готівкової національної валюти на міжбанківському ринку у сумі 200 000 грн., для підкріплення каси банку, з метою здійснення операцій на готівковому валютному ринку.

Здійснить купівлю готівки строком на 7 днів під 1,25% річних, комісія не більше 1000 грн.

Завдання 1.15. Здійснить купівлю готівкової іноземної валюти на міжбанківському ринку у сумі 87 000 дол. США, для підкріплення каси банку, з метою здійснення операцій на готівковому валютному ринку.

Здійснить купівлю готівки строком на 14 днів під 2% річних, комісія не більше 1500 грн.

Завдання 1.16. До Вашого банку звернувся Райффайзен банк Аваль з пропозицією продати йому 350 000 грн. готівки для підкріплення його операційної каси. Здійснить продаж необхідної суми готівки.

Здійснить продаж готівки строком на 31 день під 7% річних, комісія не більше 2700 грн.

Завдання 1.17. До Вашого банку звернувся Альфа банк з пропозицією продати йому 150 000 дол. США готівки для підкріплення його операційної каси. Здійснить продаж необхідної суми готівки.

Здійснить продаж готівки строком на 21 день під 5,5% річних, комісія не більше 2200 грн.

2. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з операцій банків із залучення та позичення коштів

Завдання 2.1. До Вашого банку звернувся клієнт з проханням відкрити депозит терміном 6 місяців на суму 20 000 грн.

Укладіть депозитну угоду з клієнтом, здійсьнить залучення коштів на депозитний рахунок нарахування та погашення процентів, а також видачу депозитних коштів використовуючи АБС Б2.

Завдання 2.2. До Вашого банку звернувся клієнт з проханням відкрити депозит терміном 6 місяців на суму 15 000 дол. США.

Укладіть депозитну угоду з клієнтом, здійсьнить залучення коштів на депозитний рахунок нарахування та погашення процентів, а також видачу депозитних коштів використовуючи АБС Б2.

Завдання 2.3. До Вашого банку звернувся клієнт з проханням відкрити депозит терміном 6 місяців на суму 50 000 дол. США.

Укладіть депозитну угоду з клієнтом, здійсніть залучення коштів на депозитний рахунок нарахування та погашення процентів. Пролонгуйте депозитну угоду ще на 6 місяців використовуючи АБС Б2.

Завдання 2.4. До Вашого банку звернувся Альфа банк з проханням надати йому короткостроковий міжбанківський кредит на суму 5 000 000 грн. під 5% річних на 14 днів.

Здійсніть видачу міжбанківського кредиту та нарахуйте відсотки використовуючи АБС Б2.

Завдання 2.5. До Вашого банку звернувся «Райффайзен банк Аваль» з проханням надати йому короткостроковий міжбанківський кредит на суму 23 000 000 грн. під 8% річних на 7 днів.

Здійсніть видачу міжбанківського кредиту та нарахуйте відсотки. Пролонгуйте кредитну угоду ще на 7 днів використовуючи АБС Б2.

3. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з кредитних операцій банків

Завдання 3.1. Фізична особа (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) звернулася у банк з проханням надати їй кредит на споживчі цілі у розмірі 10 тис. грн. терміном на 10 місяців. Відсоткова ставка за кредитним договором становить 30% річних, метод нарахування процентів «Факт/360». Банк встановив категорію кредитної операції «субстандартна».

Здійснити операції з оформлення кредитного договору, нарахування та сплати комісії за позикою, нарахування і погашення процентів за весь період дії позики. Відобразити операції у АБС Б2.

Завдання 3.2. У зв'язку із зростанням інфляції банк вирішив змінити процентну ставку за кредитом фізичної особи з 30% на 32%.

Виконати дану операцію та поміняти метод нарахування процентів «Факт/Факт» у АБС Б2.

Завдання 3.3. У зв'язку з погіршенням матеріального стану фізичної особи (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) нею не було погашено останнього платежу за кредитною угодою.

Тому необхідно змінити категорію кредитної операції з «стандартної» на «під контролем» у АБС Б2.

Завдання 3.4. Банківська установа здійснюючи моніторинг кредитних угод виявила погіршення фінансового стану позичальника-фізичної особи (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*).

Тому за згодою клієнта кредит було пролонговано ще на 5 місяців. Відобразити операцію пролонгації кредитного договору у АБС Б2.

Завдання 3.5. Фізична особа (*прізвище, ім'я студента, який виконує завдання*) не здійснювала погашення платежів за кредитом протягом тривалого терміну, у зв'язку із чим банк визнав її фінансовий стан вкрай незадовільним і прийняв рішення щодо визнання кредитної операції дефолтом.

Відобразити операції у АБС Б2.

4. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з операцій банків з цінними паперами

Завдання 4.1. З метою диверсифікації поточних ризиків банківська установа здійснила купівлю 100 процентних облігацій номіналом 500 грн. в торговий портфель.

Відобразіть дану операцію в банківській системі Б2.

Завдання 4.2. З метою отримання прибутку та в зв'язку із підвищенням курсу акцій, банк вирішив здійснити їх частковий продаж.

Виконайте операцію продажу банком 200 акцій номіналом 300 грн. з портфелю на продаж в банківській системі Б2.

5. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з валютних операцій банків

Завдання 5.1. У банк звернувся клієнт, якому для здійснення імпортової операції необхідно 350000 дол. США. У зв'язку із тим, що у банку немає необхідної суми, йому необхідно здійснити купівлю доларів США на валютному ринку.

Відобразіть дану ситуацію у системі Б2.

Завдання 5.2. Для купівлі транспортного засобу клієнту фізичній особі необхідно 50000 євро. На поточному рахунку клієнта є достатньо національної валюти для здійснення даної операції.

Здійсніть операцію клієнтської купівлі валюти у системі Б2.

Завдання 5.3. Клієнт отримав у спадщину 100000 євро та бажає здійснити купівлю нерухомого майна для чого йому потрібно здійснити обмін євро на національну валюту.

Відобразіть зазначену операцію за допомогою АБС Б2.

Завдання 5.4. Банк має у наявності 25000 євро, за які йому потрібно купити дол. США з поставкою валюти на наступний робочий день.

Здійсніть дану операцію в банківській системі Б2.

Завдання 5.5. Здійснити операцію у системі Б2 по купівлі банківською установою дол. США на суму 100000грн. з поставкою валюти на наступний робочий день.

Завдання 5.6. Банк уклав угоду щодо продажу 85000грн. з поставкою євро через 3 місяці.

Відобразіть зазначену форвардну операцію в АБС Б2.

Завдання 5.7. У банківській установі була укладена угода щодо купівлі євро, яка еквівалентна сумі 50000 дол. США з поставкою даної валюти через пів року.

Виконайте операцію за допомогою системи АБС Б2.

6. Практичні завдання з використанням АБС Б2 з операцій з надання банківських послуг

Завдання 6.1. З метою збереження дорогоцінного майна фізична особа звернулась до банку з проханням оренди сейфу розміром 25*25*30 терміном на 1 рік. Орендна плата за сейф становить 500 грн. У разі прострочення терміну угоди банк нараховує пеню у розмірі 3 грн. за кожний день прострочки. Видайте в оренду депозитний сейф фізичній особі за допомогою системи Б2. За умовою договору передбачено оплата застави під наданий банком ключ від сейфу. Оплатіть заставу через касу банку. У зв'язку із непередбачуваними обставинами фізична особа з'явилась до банку через місяць після закінчення терміну угоди, за що банк нарахував зазначену у договорі пеню.

Відобразити дані операції в системі АБС Б2.

Завдання 6.2. Для зберігання цінних паперів юридична особа уклала угоду з банківською установою щодо оренди депозитного сейфу розміром 50*50*50, терміном на 8 місяців. Орендна плата такого сейфу у банку становить 2000 грн. За невиконання умов договору банк встановлює пеню у розмірі 3% від суми оренди. Здійснити операцію по наданню оренди сейфу юридичній особі в банківській системі Б2. Довірена особа підприємства з'явилась на наступний після закінчення терміну угоди день, у зв'язку з чим банківською установою була нарахована пеня. Юридичною особою було переглянуто умови договору та прийнято рішення щодо продовження терміну його дії ще на 3 місяці.

Виконайте зазначені операції в системі АБС Б2.

Завдання 6.3. У зв'язку із розширенням торгівельної діяльності клієнта-юридичної особи, банк запропонував йому скористатись послугами факторингу. Проаналізувавши всі наданні клієнтом документи на суму 150000, комерційний банк запропонував прокредитувати його діяльність на суму 100000 грн. З метою покриття своїх ризиків, банк висунув умову щодо внесення клієнтом у забезпечення кредиту нерухомого майна. Створіть факторингову угоду та здійсніть операції по врахуванню та оприбуткуванню заставного майна. Через

кризові явища на ринку нерухомості, зменшилась ринкова вартість нерухомого майна, в зв'язку із чим банком було переглянуто умови договору застави та за згодою клієнта змінено тип забезпечення.

Відобразіть зазначені операції в системі АБС Б2.

5.3. СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ)

Кейси для оцінки та навчання банківських службовців

Поточна ситуація будь-якого банку на ринку послуг вимагає постійної уваги до відповідності підготовки персоналу банку, з одного боку, та існуючих на даному етапі запитів і вимог ринку, настроїв та очікувань клієнтів – з іншого. Це призводить до необхідності постійно бути в курсі подій, що відбуваються на ділянках безпосередньої роботи банку з клієнтами (у філіях і відділеннях). У цьому зв'язку представляється доцільним використання постійно діючого інформаційного блоку даних, що дозволяє здійснювати безперервний оперативний зв'язок та узгодження процесу підготовки персоналу з поточною практикою роботи банку.

Одним з можливих варіантів реалізації такого роду «зворотного зв'язку» є використання «банку ситуацій підвищеної труднощі». Це набір певних, взятих з поточної практики ситуацій, які на даному етапі функціонування банку являють найбільші труднощі для фахівців у їх роботі з клієнтами.

Наведені ситуаційні завдання (кейси) припускають не тільки наявність професійних знань у співробітників, але і їх вміння вийти зі складних ситуацій, проявити винахідливість і орієнтуватися не тільки на інтереси клієнта, але і банку.

До завдань дані правильні (на момент їх написання) відповіді. Разом з тим при використанні даних завдань і ситуацій в конкретному банку необхідно переробити і адаптувати їх до умов банку.

Проблеми, завдання та приблизні відповіді

5.3.1. При оцінці фахівців з обслуговування корпоративних клієнтів

Завдання 5.3.1.1. «VIP –клієнт».

Одного разу до Вас приходять VIP-клієнт з великою кількістю платіжних доручень на списання коштів з поточного рахунку. Сума списання була досить високою (близько 50 тис. грн.). Зазвичай з такими клієнтами відділ працює дуже уважно, тобто досить точно відомо, коли буде проводитися списання великих сум, коли очікується подальше надходження. Але з цим клієнтом такого контакту немає. Він не бажає ні про що говорити і не попереджає про свої дії.

Отже, клієнт пред'являє контролеру платіжні доручення на суму 50 тис. грн. Контролер в замішанні – а як же з коррахунком, чи є кошти у банку, чи зможуть закупити таку суму, якщо це відбувається близько 13 години дня?

Завдання:

1. Розгляньте даний випадок ситуативно, в момент приходу клієнта, і складіть план дій і розмови з клієнтом.

2. Розгляньте цю ситуацію з урахуванням майбутніх взаємин з клієнтом.

Запропонуйте рішення проблеми клієнта

Завдання 5.3.1.2. Заступник головного бухгалтера Департаменту освіти і науки Тернопільської обласної адміністрації (головний бухгалтер зараз у відпустці) приходять у Ваш банк. Його організація знаходиться тут на обслуговуванні. Сьогодні йому подзвонила співробітниця відділу обслуговування юридичних осіб і сказала, що з його рахунку за рішенням господарського суду списана значна сума коштів (Тернопільенерго подавало до суду). Він з цим не згоден і хотів би з'ясувати, за який термін проводиться списання. Він упевнений, що у Департаменті все вже сплачено.

Заступник головного бухгалтера хотів би дізнатися у Вас, що можна зробити.

Запропонуйте рішення проблеми клієнта (як спілкуватися та як пояснити суть проблеми та шляхи вирішення) Відповідь повинна бути ввічлива, зрозумілою для клієнта мовою, та лаконічною.

Завдання 5.3.1.3. У банк приходять представник ПАТ «Тернопільський радіозавод «Оріон». Після перевірки державної податкової служби з поточного рахунку даної організації повинна бути списана значна сума на сплату штрафу. Представник організації не згоден з цими штрафними санкціями і хотів би їх призупинити. Що у цьому зв'язку може порадишити працівник відділу обслуговування юридичних осіб?

Запропонуйте рішення проблеми клієнта

Завдання 5.3.1.4. До Вас звертається головний економіст магазину «Їжачок». Банк виконував його акредитив на користь експортера товарів особистого споживання. Представники фірми – постачальника «Інвізіт» повідомили, що гроші на їх рахунок не надійшли.

Він звертається за роз'ясненнями до співробітника відділу обслуговування юридичних осіб, припускаючи, що працівники банку неправильно написали назву фірми: не «Інвізіт», а «Індезіт».

Запропонуйте рішення проблеми клієнта.

5.3.2. При оцінці фахівців за напрямом «Кредитування фізичних осіб»

Зауваження. Необхідно звертати особливу увагу на побудову слухачами ефективних відповідей, які можуть бути дані співробітниками банку на ті чи інші питання клієнтів за умовами короткострокового і довгострокового кредитування фізичних осіб.

Завдання 5.3.2.1. Розглянути ситуацію і відповісти на питання клієнта: У банк прийшов клієнт і бажає отримати кредит на придбання холодильника. Його цікавлять:

- умови кредиту;
- що означає ... % річних;
- що означає щомісячне погашення кредиту;

- які документи необхідно надати в банк;
- протягом якого терміну після оформлення кредитного договору можна отримати кредит?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Завдання 5.3.2.2. Розіграйте рольову ситуацію клієнт – Співробітник: Клієнт – офіцер Української армії, тимчасово проживає в даному місті (селищі) . Він бажає отримати кредит на невідкладні потреби в гривнях. Його цікавлять:

- умови кредиту;
- документи, необхідні для отримання кредиту.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Завдання 5.3.2.3. Запропонуйте клієнтові варіант вирішення його проблеми. Клієнт бажає отримати кредит під заставу ОВДП . Його цікавлять:

- умови кредиту;
- порядок видачі;
- термін оформлення кредиту.

Якщо кваліфікації співробітника філії недостатньо, адресуйте клієнта до джерела інформації.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Завдання 5.3.2.4. Розгляньте ситуацію:

У банк звертається клієнт з проханням про кредит . Він пропонує у вигляді додаткового забезпечення кредиту заставу нерухомості. Можливі варіанти застави:

- сестра клієнта надає будинок у сільській місцевості, що належить їй по праву власності;
- будинок в сільській місцевості належить по праву власності дружині клієнта;
- будинок в сільській місцевості для сезонного проживання, який належить на правах власності трьом особам.

Яке рішення банку в кожному з трьох наведених випадків?

Завдання 5.3.2.5. Розгляньте ситуацію:

Клієнтка – директор АТБТ «Віра», її чоловік – головний бухгалтер цього підприємства. Хочє отримати кредит на невідкладні потреби в сумі 4000 грн. В якості гарантії повернення представляє 4 договори – поручительства, одним із поручителів є чоловік. Клієнтка прийшла у філію з повним комплектом документів: довідки з місця роботи про зарплату, підписані їй як генеральним директором і її чоловіком як головним бухгалтером, довідки з місця роботи поручителів, паспорт.

Як можна вирішити цю ситуацію?

Завдання 5.3.2.6. Клієнт – брокер, сучасний молодий освічений співробітник біржі. Вирішив купити собі квартиру, але найбільше йому не подобається в іпотечній програмі, що потрібно дуже багато оформляти документів. Він вже брав кредит під нерухомість (купував дачу), там тільки довідку з місця роботи і поручителі. А тут? Чим це вигідніше?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

5.3. Обслуговування приватних клієнтів

Ситуація 5.3.3.1. Продаж інвестиційних монет.

Клієнт бажає придбати в банку інвестиційні та колекційні монети Національного банку України в подарунок.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.3.3.2. Продаж сервісної послуги «надання права користування індивідуальними сейфовими вічками».

Клієнт бажає скористатися індивідуальною сейфовою коміркою для зберігання цінностей і документів.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.3.3.3. Втрата ключа від сейфової комірки.

Клієнт втратив ключ від сейфової комірки і хотів би якомога швидше скористатися вмістом комірки.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.3.3.4. «Куди вкласти гроші?»

Клієнт хоче покласти гроші на вклад, але не впевнений і сумнівається: чи вкладати гроші в гривнях або перевести у валюту? Може бути, краще покласти гроші в інший банк під більш високий відсоток?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.3.3.5. Переказ вкладу в інше місто.

Клієнт хоче переказати готівку (6 тис. грн.) в інше місто (у Львів) для своєї мами. Як це зробити, він не знає. Що може порадити співробітник банку?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

5.3.4. За напрямом «Пластикові картки»

Ситуація 5.3.4.1. Втрата пластикової картки.

Клієнт отримав пластикову картку VISA - Classic в даному банку. У нього вкрали гаманець з цією пластиковою картою. На картці – велика сума грошей (3000 дол. США), термін дії закінчується тільки через півроку. Паспорт не вкрадено.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

5.3.5. За напрямом «Цінні папери»

Ситуація 5.3.5.1. Клієнт – акціонер банку. Втратив сертифікат іменних акцій, виданий банком (коли – він не пам'ятає), і кілька звичайних акцій (їх викинули з його письмового столу). Чи можна все це відновити?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.3.5.2. Клієнт дзвонить у відділ цінних паперів і питає, що йому робити, він хоче подарувати акції Ощадбанку своєму онукові – підприємцю. Як же можна переоформити акції?

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

Ситуація 5.5.5.3. Клієнт, юридична особа – нерезидент, отримав за індосаментом простий гривневий вексель банку з нульовою процентною ставкою доходу. Приходить до банку з цим векселем і хоче, щоб його оплатили. Вексель було видано банком юридичній особі, зареєстрованій на території України а фірма клієнта зареєстрована на території Росії . Клієнта цікавить порядок оплати векселя.

Як повинен побудувати розмову з клієнтом співробітник банку?

5.3.6. За напрямком «Валютні операції та валютний контроль»

Ситуація 5.3.6.1. Валютно-обмінна операція (консультація зі справжності грошових коштів).

Клієнт купив вчора у валютно-обмінному пункті філії 100 доларів. А сьогодні він повернувся, оскільки йому в обмінному пункті банку сказали, що купюра неплатіжна . Він хотів би її перевірити.

Що повинен зробити співробітник валютно-обмінного пункту?

Ситуація 5.3.6.2. Можливості переказу валюти за кордон без відкриття рахунку.

Клієнт хотів би переказати за кордон (до Німеччини) 1500 дол. США за навчання сина. Рахунка в банку він не має і не хотів би відкривати.

Що повинен зробити співробітник?

Ситуація 5.3.6.3. Переказ з валютного вкладу до запитання за кордон.

Клієнт (резидент) виїжджає у тривале відрядження до Японії. Він має 100 дол. США готівкою і рахунок до запитання в даному банку на 2000 дол. США. Клієнт хотів би перевести гроші зі свого рахунку на рахунок в Японському банку і на 100 дол. США придбати готівку в японських єнах (JPY). Також він хотів би «про всяк випадок» вивезти з собою гривні (1000), оскільки для зворотної дороги Київ – Тернопіль йому знадобляться українські гроші.

Що повинен зробити співробітник банку?

Ситуація 5.3.6.4. Дорожні чеки (придбання та оформлення).

Клієнт (нерезидент , фахівець з Німеччини) має готівкову валюту (1000 \$) і рахунок в цій філії (12000 євро). Після успішного завершення роботи за контрактом він їде додому і бажає придбати дорожні чеки на суму 2000 євро, переказати 10000 євро до Німеччини на свій рахунок і решта вивезти готівкою в євро.

Як працювати з даним клієнтом?

Експертний лист для оцінки

Критерії оцінки:

90 – 100 балів – ідеальний варіант дій працівника банку;

75 – 89 балів – у викладача є одне зауваження до співробітника за даним критерієм;

60 – 74 балів – є кілька зауважень до співробітника;

0 – 59 балів – треба було вчинити по-іншому, неправильний варіант дій співробітника банку.

5.4. ДІЛОВА ГРА З ВИДАЧІ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУ «ОЦІНКА КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКА-ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ ТА УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ ІМІТАЦІЙНОГО БАНКУ З КЛІЄНТОМ»

5.4.1. Сценарій проведення ділової гри

Студентам підготувати:

- бухгалтерський баланс підприємства (ф. №1);
- звіт про фінансові результати підприємства (ф. №2).
- Калькулятори.

Учасники гри:

1. Представники підприємства позичальника – 2 особи.
2. Начальник кредитного відділу банку – 1 особа.
3. Голова кредитного комітету – 1 особа.
4. Працівники кредитного відділу – 2 особи.
5. Фахівці служби безпеки банку – 2 особи.
6. Фахівці маркетингової служби банку – 2 особи.
7. Експерти:
 - економісти – 1 особа;
 - психолог – 1 особа.

Для входження в роль кожна команда гравців отримує відповідне завдання.

Перевагою гравця вважається:

- вміння працювати з банківською документацією;
- вибір потрібної інформації, швидкий та якісний її аналіз;
- здатність робити узагальнення та висновки;
- вміння приймати рішення, адекватні економічній ситуації;
- наявність навичок ділового спілкування;

Завдання учасникам гри для підготовчої домашньої роботи студентам-клієнтам імітаційного банку

1. Скласти заяву на отримання кредиту в імітаційному банку.
2. Зробити розрахунок техніко-економічного обґрунтування кредиту.
3. Оформити документи щодо забезпечення кредиту.
4. Підготувати Кредитну історію свого підприємства.
5. Підготувати Досьє на організацію-поручителя.

Начальнику кредитного відділу банку:

1. Організувати колегіальну зону для ведення переговорів з клієнтом.
2. Провести ділову зустріч з керівництвом підприємства.
3. Розподілити завдання між працівниками кредитного відділу.
4. Підготувати всі необхідні документи по підприємству-позичальнику на засідання кредитного комітету:
 - Кредитна історія позичальника;
 - Анкета-інтерв'ю;
 - Досьє на організацію-поручителя;

- Типовий висновок по кредитному проекту, переданий Кредитному комітету банку.

Працівникам кредитного відділу банку:

- 1) Розглянути документацію, представлену підприємством:
 - Заява на отримання кредиту;
 - Техніко-економічне обґрунтування кредиту;
 - форми забезпечення кредиту.
- 2) Проаналізувати:
 - Кредитну історію підприємства-позичальника;
 - Досьє на організацію-поручителя.
- 3) Скласти Анкету-інтерв'ю на клієнта.
- 4) Розрахувати показники кредитоспроможності підприємства-позичальника на основі даних бухгалтерської звітності (ф. № 1 і ф. № 2).
- 5) Результати аналізу оформити в таблиці.
- 6) Визначити клас кредитоспроможності позичальника.
- 7) Підготувати Типовий висновок по кредитному проекту, переданому на узгодження кредитному комітету банку.
- 8) Оформити Кредитний договір.

Голові кредитного комітету

- 1) Провести нараду кредитного комітету.
- 2) Заслухати фахівців:
 - кредитного відділу банку;
 - служби безпеки;
 - маркетингової служби.
- 3) Прийняти рішення про укладення кредитної угоди.

Фахівцям служби безпеки імітаційного банку

1. Провести перевірку даних про позичальника:
 - достовірність відомостей, викладених у наданих документах;
 - достовірність інформації про реальний майновий і господарський стан фірми;
 - репутація фірми, яка склалася в області;
 - справжні наміри Заявника щодо використання позикових коштів та їх повернення.
2. Провести перевірку пропонувананих варіантів забезпечення повернення кредиту:
 - достовірність відомостей, зазначених у документах, що засвідчують право власності на нерухомість, яка передається в заставу;
 - справжність гарантійних листів інших банків і сторонніх організацій, страхових свідоцтв (полісів) компаній, що страхують ризик повернення кредитів, дійсність їхніх намірів виступити поручителем за позичальника при наданні останньому кредиту, а також їх фінансова спроможність.
3. Проаналізувати реальну оцінку банківських ризиків і факторів, які можуть вплинути на виконання договірних зобов'язань позичальником.

Фахівцям маркетингової служби

Зробити аналіз ринку, на якому діє позичальник:

- опис ринку;
- ємність ринку;
- ступінь розвитку ринку;
- частка позичальника на ринку;
- основні фактори, що впливають на ринок;
- наявність конкурентів на даному ринку;
- ризики даного ринку.

Завдання експертам:

Економістам:

1. Перевірити правильність оформлення банківської документації.
2. Проаналізувати правильність розрахунків і висновків по оцінці кредитоспроможності підприємства-позичальника.
3. Проаналізувати правильність дій кредитного відділу і кредитного комітету імітаційного банку відповідно до вимог нормативних документів.
4. Оцінити роботу кожної команди.

Психологу:

Проаналізувати поведінку учасників гри з точки зору дотримання правил ділового спілкування і службового етикету. У зв'язку з цим необхідно звернути увагу на наступні моменти:

1. Організацію колегіальної зони для ведення переговорів.
2. Поведінковий імідж банківського працівника:
 - організованість,
 - зібраність,
 - акуратність.
3. Стиль одягу учасників гри.
4. Володіння різноманітними комунікативними прийомами:
 - здатність до встановлення контакту;
 - вміння уважно слухати співрозмовника;
 - вміння вести ділову бесіду.
5. Дотримання службового етикету:
 - ввічливість;
 - запобігливість;
 - делікатність.

Викладач виступає в ролі консультанта і керівника-координатора ділової гри. Він здійснюють загальний контроль за її ходом.

Протягом всієї гри викладач стежить за роботою гравців, направляє їх дії, допомагає побачити і виправити помилки.

На завершення викладач підводить підсумки ділової гри та оцінює роботу кожного зі студентів.

Коментар для викладача з підготовки та проведення ділової гри, якщо використовується АБС Б2

У ході підготовки до проведення ділової гри викладач спільно зі студентами проводить велику підготовчу роботу:

1. У базу даних персональних комп'ютерів (ПК) вводить наступну інформацію:

- бухгалтерську звітність підприємства;
- алгоритм розрахунку показників кредитоспроможності;
- Кредитну історію підприємства-позичальника;
- Досьє на фірми, що дають гарантії як забезпечення кредиту.

2. Крім того, в базу даних комп'ютера (ПК) студенти вводять наступну бланкову документацію:

- Анкета-інтерв'ю;
- Типовий висновок по кредитному проекту, що передається на узгодження кредитному комітету банку;
- Протокол погодження Кредитним комітетом банку питання про надання кредиту;
- Кредитний договір.

У ході ділової гри всі службовці банку використовують у своїй роботі дані, сформовані в комп'ютері і оформляють документацію на комп'ютера (ПЕОМ).

5.4.2. План проведення ділової гри

У процесі проведення ділової гри моделюють ситуації практичної діяльності імітаційного банку та студенти здійснюють основні етапи кредитного процесу:

I. Підготовчий етап

1. Характеристика викладачами цілей ділової гри і умов її проведення.
2. Розподіл функцій між учасниками гри.
3. Роздача завдань.

II. Самостійна робота студентів

1. Ділова зустріч керівництва банку та підприємства-позичальника.
2. Розгляд документації, представленої підприємствами:
 - Заяви на отримання кредиту;
 - ТЕО;
 - форм забезпечення кредиту.
3. Робота кредитного відділу:
 - складання Анкети-інтерв'ю;
 - аналіз Кредитної історії;
 - аналіз Досьє на поручителів;
 - аналіз кредитоспроможності клієнта;
 - складання Типового висновку за кредитним проектом, що передається на узгодження кредитному комітету банку.
4. Робота служби безпеки банку.
5. Робота маркетингової служби банку.

_____ просить надати _____ кредит на суму _____
(_____) _____ на _____
(_____) на термін _____.

В якості забезпечення повернення кредиту пропонуємо _____

З загальними умовами кредитування ознайомлені, зобов'язуємося виконувати.

Директор _____
Головний бухгалтер _____

Додаються:

1. «Бухгалтерський баланс» ф.№1 на _____ 20__ р.
2. «Звіт про фінансові результати» ф.№2 на _____ 20__ р.
3. Гарантійний лист _____
4. Розрахунок техніко-економічного обґрунтування кредиту.

Дата _____ 20__ р.

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ
суб'єкта малого підприємництва

КОДИ

Дата (рік, місяць, число) _____ 20__ р.

Підприємство _____ за ЄДРПОУ
Територія _____ за КОАТУУ
Організаційно-правова
форма господарювання _____ за КОПФГ
Орган державного управління _____ за СПОДУ
Вид економічної діяльності _____ за КВЕД
Середня кількість працівників _____ Контрольна сума
Одиниця виміру: тис. грн.
Адреса _____

Баланс Форма №1-1 Код за ДКУД 1801008
на _____ 20__ р.

Актив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершене будівництво	020		
Основні засоби			
залишкова вартість	030		
Довгострокові фінансові інвестиції	040		

Інші необоротні активи	070		
Усього за розділом I	080		
II Оборотні активи			
Виробничі запаси	100		
Поточні біологічні активи	110		
Готова продукція	130		
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги			
чиста реалізаційна вартість	160		
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	170		
Інша поточна дебіторська заборгованість	210		
Поточні фінансові інвестиції	220		
Грошові кошти та їх еквіваленти:			
в національній валюті	230		
в іноземній валюті	240		
Інші оборотні активи	250		
Усього за розділом II	260		
III. Витрати майбутніх періодів	270		
Баланс	280		
Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
I. Власний капітал			
Статутний капітал	300		
Додатковий капітал	320		
Резервний капітал	340		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	350		
Неоплачений капітал	360		
Усього за розділом I	380		
II. Забезпечення наступних витрат і цільове фінансування	430		
III. Довгострокові зобов'язання	480		
IV. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	500		
Кредиторська заборгованість за товари, роботи послуги	530		
Поточні зобов'язання за розрахунками:			
з бюджетом	550		
зі страхуванням	570		

з оплати праці	580		
Інші поточні зобов'язання	610		
Усього за розділом IV	620		
Баланс	640		

2. Звіт про фінансові результати

за _____ 20__ р.

Форма №2-м

Код за ДКУД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період
1	2	3	4
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	010		
Непрямі податки та інші вирахування з доходу	020		
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) (010-020)	030		
Інші операційні доходи	040		
Інші звичайні доходи	050		
Надзвичайні доходи	060		
Разом чисті доходи (030+040+050+060)	070		
Збільшення (зменшення) залишків незавершеного виробництва і готової продукції	080		
Матеріальні затрати	090		
Витрати на оплату праці	100		
Витрати на соціальні заходи	110		
Інші операційні витрати	130		
у тому числі	131		
	140		
Податок на прибуток	170		
Разом витрати (090+100+110+120+130+140+150+-080+160+170)	180		
Чистий прибуток (збиток) (070-180)	190		

Керівник

Головний бухгалтер

Кредит може видаватися під поруку та/або гарантію. Тому слід заповнити один або два документи.

Порука

_____ (найменування організації поручителя)

_____ (найменування установи банку-поручителя)

_____ (найменування установи банку-позикодавця)

Підписанням даного документа _____ бере на себе зобов'язання поручителя за позику, виданою _____ на _____ строком до _____ 20__ р. в сумі _____ (_____) гривень і відсотків за нею.

У разі несплати, _____ без попереднього попередження здійснить її погашення з урахуванням належних відсотків своїм розпорядженням з нашого поточного рахунку _____ в _____, а в разі недостатності коштів – шляхом звернення стягнення в установленому порядку на інші цінності, які нам належать.

Дія поручительства припиняється після погашення зазначеної позики. Дія поручительства припиняється також у тому випадку, якщо банк протягом шести місяців з дня настання строку зобов'язання позичальника не пред'явить платіж за даним поручительством.

Керівник

Гол. бухгалтер

М.П. Дата _____ 20__ р.

Гарантійний лист

Найменування організації-гаранта

Найменування позичальника

Найменування установи банку гаранта

Найменування установи банку позичальника

Гарантуємо погашення позичок, виданих і, які мають бути видані в період з _____ до _____ 20__ р. Вашою установою банку зазначеному позичальнику на _____ на суму _____ (_____) гривень.

Поточний рахунок № _____

При несплаті зазначених позичальником за виданими ним зобов'язаннями, гарантуємо банку погашення кредиту за рахунок наших коштів.

Дія гарантії припиняється після погашення відповідних позик.

Граничний термін гарантії до _____ 20__ р.

Керівник організації _____
Головний бухгалтер _____

_____ 20__ р.

Складаємо техніко-економічне обґрунтування кредиту.

Техніко-економічне обґрунтування – документ, котрий показує наскільки рентабельним є кредитований проект. Нижче наведено приклад ПАТ «Інтеграл банк» техніко-економічного обґрунтування рентабельності кредитної лінії на суму 100 тисяч гривень терміном на 1 рік, за умови обертання кредитних коштів протягом терміну кредитування близько 20 разів. Під час розрахунку ТЕО потрібно враховувати особливості підприємства, мету кредиту, систему оподаткування на підприємстві та інші чинники.

Техніко-економічне обґрунтування

Назва статті	Сума
Виручка від реалізації (кредитований захід)	2729916,00
ПДВ	454986,00
Залишок після сплати ПДВ	2274930,00
ВСЬОГО ДОХОДІВ	2274930,00
ЗАТРАТНА ЧАСТИНА	
Оплата контрактів	2000000,00
ПДВ (сплата до бюджету)	46347,00
Амортизація	1500,00
Оренда	9704,00
Послуги партнерських організацій	0,00
Транспортні послуги	20976,00
Витрати на рекламу	12486,00
Заробітна плата	19486,00
Нарахування на зарплату	7021,00
Відсотки за користування кредитом	28000,00
Погашення кредиту	2245520,00
ВСЬОГО ВИТРАТ	2245520,00

Отриманий дохід	29410,00
Податок на доходи	8823,00
ЧИСТИЙ ПРИБУТОК	20587,00
РЕНТАБЕЛЬНІСТЬ	1,03%

Техніко-економічне обґрунтування кредиту

Основним видом діяльності _____ є _____

№ з/п	Показники	Дані

Розрахунок повернення кредиту

№ з/п	Показники	Дані

Інформація маркетингової служби імітаційного банку

Маркетингове дослідження ринку _____

**5.4.5. Документи та інформація кредитного відділу імітаційного банку
по клієнту _____**

**Кредитна історія
підприємства _____**

(зазначається кредитна історія даного клієнта, складена студентом)

Вид кредиту	Дата початку КД	Дата закінчення КД	№ КД	Сума кредиту за договором	Процентна ставка	Порядок сплати відсотків	Фактична сплата відсотків	Забезпечення	Порядок погашення кредиту	Прострочення сум основного боргу	Пролонгація КД	Примітка

ДОСЬЕ (на поручителя або гаранта)
на _____

Факс:			підтверджують:	
2.4. Посада та ПІБ керівників				
			7. Баланси, строк подачі яких настав після надання кредиту	
2.5. Контактна особа			0 - «___»_____20__ р.	
3. Статутні документи нотар. зав. та довідки			8. При наявності пролонгації	
(для клієнтів Банку копії уст. док.)			8.1 1-я пролонгація до «___»_____20__ р.	
0 - статут			0 - заявка-анкета	
0 – установчий договір (для не клієнтів)			0 - висновок	
0 – виписка з Єд. держ. реєстру (для не клієнтів)			0 - прокол узгодження	
0 - банківська картка			0 - ТЕО	
0 - копії паспортів керівників			0 - пролонгація кред. дог.	
0 - довідка з ДФС			0 - пролонгація забезпечення	
4. Первинні супровідні документи:			8.2 2-я пролонгація до «___»_____20__ р.	
0 - заявка-анкета			0 - заявка-анкета	
0 - висновок			0 – висновок	
0 - протокол узгодження			0 - прокол узгодження	
0 - ТЕО			0 - ТЕО	
0 - баланси за 2 останні звітні дати з додатком № 2 до них			0 - пролонгація кред. дог.	
0 - довідка про обороти за рахунками			0 - пролонгація забезпечення	
0 - розшифрування деб. і кред. заборгованості			8.3. Далі на звороті	
5. Початкові дані про кредит			9. Коментарі	
5.1 Кредитний договір №				
* - в справі		0 - відсутня		
5.2. Дата надання кредиту				
«___»_____20__ р.				
5.3. Дата погашення кредиту				
«___»_____20__ р.				
5.4. Сума кредиту і валюта:				
5.5.	Процентна ставка:			
5.6.	Режим сплати процентів:			
5.7.	Графік погашення позики:			

Типовий висновок по кредитному проекту, переданий на узгодження Кредитному Комітету Банку

Позичальник:			
Клієнт Банку:			
Сума:			
Строк:			
Форма кредитування:			
Цілі:			
Забезпечення:			

Дані про Позичальника

Організаційно-правова форма _____

Засновники: _____

Основні види діяльності: _____

Досвід роботи в даній області: _____

Кредитна історія у Банку: _____

Фінансовий стан

Результати оцінки кредитоспроможності: _____

Аналіз ринку на якому діє Позичальник

Опис ринку: _____

Частка Позичальника на ринку: _____

Основні фактори, які впливають на ринок: _____

Ризики ринку: _____

Цільове призначення використання кредитних коштів

Опис угоди: _____

Ризики угоди: _____

Джерела погашення кредиту

Аналіз джерел погашення кредитів: _____

Фактори, які можуть вплинути на своєчасне погашення
кредиту _____

Пропоновані варіанти забезпечення

Варіант забезпечення: _____

Оцінка вартості забезпечення: _____

Оцінка ліквідності забезпечення: _____

Ризики забезпечення: _____

Зауваження по кредитному проекту

Фінансовий стан Позичальника: _____

Цільове використання коштів: _____

Забезпечення кредиту: _____

Джерела повернення кредиту: _____

Контроль за забезпеченням: _____

Розрахунок процентної ставки

Сума: _____

Строк: _____

Категорія кредиту: _____

Базова ставка: _____

Маржа: _____

Розрахункова процентна ставка: _____

Резюме

Висновок експерта про можливість кредитування: _____

Сума: _____

Строк: _____

Процентна ставка: _____

Призначення: _____

Забезпечення: _____

Додаткові умови:-----

/Посада/

/Підпис/

Дата _____ .20__ р.

5.4.6. Розрахунки коефіцієнтів, їх аналіз та висновок-рекомендація щодо укладання кредитного договору

Банк здійснює оцінку фінансового стану боржника відповідно до вимог Положення про порядок формування та використання банками України резервів для відшкодування можливих втрат за активними банківськими операціями, що затверджено Постановою Правління НБУ 25.01.2012 N 23. від 25 січня 2012 р.

Моделі розрахунку інтегрального показника боржника – юридичної особи для великого або середнього підприємства

№ з/п	Групи видів економічної діяльності	Моделі
1	Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство	$Z=1,3 \times K_3 + 0,03 \times K_4 + 0,001 \times K_5 + 0,61 \times K_6 + 0,75 \times K_7 + 2,5 \times K_8 + 0,04 \times K_9 - 0,2$
2	Виробництво харчових продуктів, напоїв та тютюнових виробів	$Z=0,035 \times K_1 + 0,04 \times K_2 + 2,7 \times K_3 + 0,1 \times K_6 + 1,1 \times K_7 + 1,2 \times K_8 + 0,05 \times K_9 - 0,8$
3	Переробна промисловість	$Z=0,95 \times K_3 + 0,03 \times K_4 + 1,1 \times K_6 + 1,4 \times K_7 + 3,1 \times K_8 + 0,04 \times K_9 + 0,03 \times K_{10} - 0,45$
4	Добувна промисловість і розроблення кар'єрів: секція В; переробна промисловість; постачання електроенергії, газу; водопостачання, каналізація	$Z=0,025 \times K_1 + 1,9 \times K_3 + 0,45 \times K_6 + 1,5 \times K_8 + 0,03 \times K_9 - 0,5$
5	Будівництво	$Z=0,02 \times K_1 + 1,7 \times K_3 + 0,01 \times K_4 + 0,3 \times K_6 + 0,4 \times K_7 + 2,9 \times K_8 - 0,1$
6	Оптова та роздрібна торгівля, ремонт автотранспортних засобів; тимчасове розміщування й організація харчування	$Z=1,03 \times K_3 + 0,001 \times K_4 + 0,16 \times K_6 + 0,6 \times K_7 + 2,9 \times K_8 + 0,08 \times K_9 - 0,14$
7	Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність; електрозв'язок	$Z=0,07 \times K_2 + 1,27 \times K_3 + 0,32 \times K_6 + 1,98 \times K_8 + 0,04 \times K_9 + 0,04 \times K_{10} - 0,15$
8	Фінансова та страхова діяльність (крім банків)	$Z=0,025 \times K_1 + 2,7 \times K_3 + 0,005 \times K_4 + 0,13 \times K_7 + 2,4 \times K_8 - 0,93$
9	Інформація та телекомунікації; інші операції та послуги	$Z=0,03 \times K_1 + 0,9 \times K_3 + 0,01 \times K_4 + 0,002 \times K_5 + 0,15 \times K_6 + 0,5 \times K_7 + 2,9 \times K_8 - 0,05$

Моделі розрахунку інтегрального показника боржника – юридичної особи для малого підприємства

№ з/п	Групи видів економічної діяльності	Моделі
1	Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство	$Z=0,02 \times MK_1 + 0,02 \times MK_2 + 1,5 \times MK_3 + 0,6 \times MK_7 + 2,6 \times MK_8 + 0,008 \times MK_9 - 1,1$
2	Виробництво харчових продуктів, напоїв та тютюнових виробів	$Z=0,01 \times MK_1 + 0,03 \times MK_2 + 2,2 \times MK_3 + 0,03 \times MK_4 + 0,95 \times MK_7 + 1,3 \times MK_8 + 0,06 \times MK_9 + 0,2 \times MK_{10} - 0,7$
3	Переробна промисловість: секція С (розділи 13-18, 31, 32)	$Z=0,03 \times MK_2 + 1,95 \times MK_3 + 0,01 \times MK_4 + 0,002 \times MK_6 + 2,5 \times MK_7 + 0,8 \times MK_8 + 0,05 \times MK_9 - 0,9$
4	Добувна промисловість і розроблення кар'єрів; переробна промисловість; постачання електроенергії, газу; водопостачання, каналізація	$Z=0,01 \times MK_1 + 2,42 \times MK_3 + 0,01 \times MK_4 + 0,05 \times MK_7 + 1,35 \times MK_8 + 0,05 \times MK_9 - 0,7$
5	Будівництво: секція F (розділи 41-43)	$Z=0,02 \times MK_1 + 2,2 \times MK_3 + 0,001 \times MK_5 + 0,01 \times MK_6 + 0,009 \times MK_7 + 1,4 \times MK_8 + 0,2 \times MK_{10} - 0,27$
6	Оптова та роздрібна торгівля, ремонт автотранспортних засобів; тимчасове розміщування й організація харчування	$Z=0,03 \times MK_1 + 1,85 \times MK_3 + 0,004 \times MK_4 + 0,001 \times MK_5 + 0,1 \times MK_6 + 0,2 \times MK_7 + 2,2 \times MK_8 + 0,009 \times MK_9 - 0,35$
7	Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність; електрозв'язок	$Z=0,04 \times MK_1 + 0,01 \times MK_2 + 1,8 \times MK_3 + 0,002 \times MK_5 + 0,6 \times MK_6 + 0,85 \times MK_7 + 1,7 \times MK_8 + 0,03 \times MK_9 - 0,8$
8	Фінансова та страхова діяльність (крім банків)	$Z=0,02 \times MK_1 + 1,7 \times MK_3 + 0,001 \times MK_4 + 0,001 \times MK_5 + 0,15 \times MK_6 + 3,1 \times MK_8 + 0,02 \times MK_9 - 0,4$
9	Інформація та телекомунікації; інші операції та послуги	$Z=0,01 \times MK_1 + 1,92 \times MK_3 + 0,01 \times MK_6 + 0,02 \times MK_7 + 1,2 \times MK_8 + 0,01 \times MK_9 - 0,35$

5.4.7. Розрахунок фінансових коефіцієнтів, що використовуються для розрахунку інтегрального показника фінансового стану боржника – юридичної особи

Коефіцієнт	Алгоритм розрахунку для великого або середнього підприємства	Алгоритм розрахунку для малого підприємства	Значення на кінець року
1. K_1 , MK_1	$\frac{\text{ф. 1 р. 260 гр. 4}}{\text{ф. 1 р. 620 гр. 4}}$	$\frac{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 260 гр. 4}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 620 гр. 4}}$	
2. K_2 , MK_2	$\frac{\text{ф. 1 р. 150+р. 160+р. 220+р. 230+р. 240 гр. 4}}{\text{ф. 1 р. 620 гр. 4}}$	$\frac{\text{ф. 1-м р. 160+р. 220+р. 230+р. 240 гр. 4}}{\text{ф. 1-м р. 620 гр. 4}}$ або $\frac{\text{ф. 1-мс р. 210+р. 230+р. 240 гр. 4}}{\text{ф. 1-м с. р. 620 гр. 4}}$	
3. K_3 , MK_3	$\frac{\text{ф. 1 р. 380 гр. 4}}{\text{ф. 1 р. 640 гр. 4}}$	$\frac{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 380 гр. 4}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 640 гр. 4}}$	
4. K_4 , MK_4	$\frac{\text{ф. 1 р. 380 гр. 4}}{\text{ф. 1 р. 080 гр. 4}}$	$\frac{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 380 гр. 4}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 080 гр. 4}}$	

5. К ₅	$\frac{\text{ф. 2 р. 220} - \text{р.225 гр. 3}}{\text{ф. 1 [(р. 300+р. 310+р. 320+ р. 330-р. 360- р.370 гр. 3)+(р. 300+ р. 310+р. 320+р. 330-р. 360- р. 370 гр. 4)]}:2}$	-	
6. МК ₅	-	$\frac{\text{ф. 2-м (2-мс) р. 030 гр. 3}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 530 (гр. 3+гр. 4):2}}$	
7. К ₆ , МК ₆	$\frac{\text{ф. 2 р. 100} - \text{р.105 гр. 3}}{\text{ф. 2 р. 035 гр. 3}}$	$\frac{\text{ф. 2-м (2-мс) р. 030} - \text{р. 080 гр. 3}}{\text{ф. 2-м (2-мс) р. 030 гр. 3}}$	
8. К ₇	$\frac{\text{ф. 2 р 220} - \text{р.225+р. 260+р. 210+ р. 180+р. 140 гр. 3}}{\text{ф. 2 р. 035+р. 060 гр. 3}}$	-	
9. МК ₇	-	$\frac{\text{ф.2-м (2-мс) р.070-р.120 гр.3}}{\text{ф. 2-м (2-мс) р.070 гр.3}}$	
10. К ₈ , МК ₈	$\frac{\text{ф. 2 р. 220} - \text{р. 225 гр. 3}}{\text{ф. 1 р. 280 (гр. 3+гр. 4):2}}$	$\frac{\text{ф. 2-м (2-мс) р. 070} - \text{р.120} - \text{р. 140} - \text{р.145 гр. 3}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 280 (гр. 3+гр. 4):2}}$	
11. К ₉ , МК ₉	$\frac{\text{ф. 2 р. 035 гр. 3}}{\text{ф. 1 р. 260 (гр. 3+гр. 4):2}}$	$\frac{\text{ф. 2-м (2-мс) р. 030 гр. 3}}{\text{ф. 1-м (1-мс) р. 260 (гр. 3+гр. 4):2}}$	
12. К ₁₀	$\frac{\text{ф. 2 р. 220} - \text{р.225+р. 260+р. 210+ р. 180+р. 140 гр. 3}}{\text{ф. 1 р. 480+р. 620 гр. 4}}$	-	
13. МК ₁₀	-	$\frac{\text{ф.2-м (2-мс) р.070- р.120 гр.3}}{\text{ф.1-м (1-мс) р.480+р.620 гр.4}}$	

Ф. – форма, р. – рядок, гр. – графа.

Клас боржника – юридичної особи визначається залежно від значення інтегрального показника з урахуванням величини підприємства (велике, середнє або мале) згідно з таблицями.

Визначення класу боржника – юридичної особи для великого або середнього підприємства

№ з/п	Види економічної діяльності	Класи								
		клас 1	клас 2	клас 3	клас 4	клас 5	клас 6	клас 7	клас 8	клас 9
1	Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство	Більше ніж +1,25	Від +1,25 до +0,81	Від +0,80 до +0,60	Від +0,59 до +0,35	Від +0,34 до +0,05	Від +0,04 до 0,25	Від 0,26 до 0,70	Від – 0,71 до – 3,20	Менше ніж –3,20
2	Виробництво харчових продуктів, напоїв та тютюнових виробів	Більше ніж +1,35	Від +1,35 до +0,71	Від +0,70 до +0,35	Від +0,34 до 0,00	Від 0,01 до 0,36	Від – 0,37 до 0,70	Від – 0,71 до 1,20	Від – 1,21 до – 3,50	Менше ніж –3,50

3	Переробна промисловість	Більше ніж +1,35	Від +1,35 до +0,81	Від +0,80 до +0,51	Від +0,50 до +0,17	Від +0,16 до 0,20	Від 0,21 до 0,50	Від 0,51 до 1,04	Від 1,05 до -3,70	Менше ніж -3,70
4	Добувна промисловість і розроблення кар'єрів; переробна промисловість; постачання електроенергії, газу; водопостачання, каналізація	Більше ніж +1,35	Від +1,35 до +0,80	Від +0,79 до +0,51	Від +0,50 до +0,04	Від +0,03 до 0,40	Від 0,41 до 0,75	Від 0,76 до 1,34	Від 1,35 до -4,70	Менше ніж -4,70
5	Будівництво: секція F (розділи 41-43)	Більше ніж +0,60	Від +0,60 до +0,07	Від +0,06 до 0,15	Від 0,16 до 0,40	Від 0,41 до 0,67	Від 0,68 до 0,90	Від 0,91 до 1,30	Від 1,31 до -3,80	Менше ніж -3,80
6	Оптова та роздрібна торгівля, ремонт автотранспортних засобів; тимчасове розміщення й організація харчування	Більше ніж +1,50	Від +1,50 до +0,91	Від +0,90 до +0,62	Від +0,61 до +0,16	Від +0,15 до 0,27	Від 0,28 до 0,60	Від 0,61 до 1,20	Від 1,21 до -4,70	Менше ніж -4,70
7	Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність; електровз'язок	Більше ніж +1,55	Від +0,75 до +0,35	Від +1,00 до +0,76	Від +0,75 до 0,35	Від +0,34 до 0,05	Від 0,06 до 0,37	Від 0,38 до 0,95	Від 0,96 до -3,50	Менше ніж -3,50
8	Фінансова та страхова діяльність (крім банків)	Більше ніж +2,00	Від +2,00 до +1,20	Від +1,19 до +0,95	Від +0,94 до +0,52	Від +0,51 до +0,10	Від +0,09 до 0,25	Від 0,26 до 0,83	Від 0,84 до -4,20	Менше ніж -4,20
9	Інформація та телекомунікації; інші операції та послуги	Більше ніж +1,15	Від +1,15 до +0,70	Від +0,69 до +0,45	Від +0,44 до +0,09	Від +0,08 до 0,26	Від 0,27 до 0,55	Від 0,56 до 1,10	Від 1,11 до -3,30	Менше ніж -3,30

Визначення класу боржника – юридичної особи для малого підприємства

№ з/п	Види економічної діяльності	Класи								
		клас 1	клас 2	клас 3	клас 4	клас 5	клас 6	клас 7	клас 8	клас 9
1	Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство: секція А (розділи 01-03)	Більше ніж +1,00	Від +1,00 до +0,50	Від +0,49 до +0,28	Від +0,27 до 0,10	Від 0,11 до 0,45	Від 0,46 до 0,75	Від 0,76 до 1,26	Від 1,27 до -4,20	Менше ніж -4,20
2	Виробництво харчових продуктів, напоїв та тютюнових виробів: секція С (розділи 10-12)	Більше ніж +2,00	Від +2,00 до +1,40	Від +1,39 до +1,05	Від +1,04 до +0,55	Від +0,54 до +0,01	Від 0,00 до 0,40	Від 0,41 до 1,10	Від 1,11 до -4,40	Менше ніж -4,40
3	Переробна промисловість: секція С (розділи 13-18, 31, 32)	Більше ніж +1,70	Від +1,70 до +1,11	Від +1,10 до +0,81	Від +0,80 до +0,35	Від +0,34 до 0,10	Від 0,11 до 0,50	Від 0,51 до 1,14	Від 1,15 до -4,10	Менше ніж -4,10
4	Добувна промисловість і розроблення кар'єрів; переробна промисловість; постачання електроенергії, газу;	Більше ніж +2,20	Від +2,20 до +1,25	Від +1,24 до +0,90	Від +0,89 до +0,42	Від +0,41 до 0,05	Від 0,06 до 0,50	Від 0,51 до 1,20	Від 1,21 до -4,90	Менше ніж -4,90

	водопостачання, каналізація										
5	Будівництво: секція F (розділи 41-43)	Більше ніж +2,10	Від +2,10 до +1,40	Від +1,39 до +0,81	Від +0,80 до +0,53	Від +0,52 до +0,04	Від +0,03 до 0,35	Від 0,36 до 1,10	Від -1,11 до -4,20	Менше ніж -4,20	
6	Оптова та роздрібна торгівля, ремонт автотранспортних засобів; тимчасове розміщування й організація харчування:	Більше ніж +1,60	Від +1,60 до +0,96	Від +0,95 до +0,71	Від +0,70 до +0,20	Від +0,19 до 0,24	Від 0,25 до 0,59	Від 0,60 до 1,25	Від -1,26 до -5,20	Менше ніж -5,20	
7	Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність; електрозв'язок	Більше ніж +1,40	Від +1,40 до +0,86	Від +0,85 до +0,61	Від +0,60 до +0,20	Від +0,19 до 0,19	Від 0,20 до 0,50	Від 0,51 до 1,10	Від -1,11 до -4,40	Менше ніж -4,40	
8	Фінансова та страхова діяльність (крім банків): секція K (розділи 64-66)	Більше ніж +2,50	Від +2,50 до +1,51	Від +1,50 до +1,20	Від +1,19 до +0,75	Від +0,74 до +0,32	Від +0,31 до 0,10	Від 0,11 до 0,75	Від -0,76 до -3,40	Менше ніж -3,40	
9	Інформація та телекомунікації; інші операції та послуги	Більше ніж +1,60	Від +1,60 до +0,98	Від +0,97 до +0,62	Від +0,61 до +0,23	Від +0,22 до 0,20	Від 0,21 до 0,55	Від 0,56 до 1,19	Від -1,20 до -4,20	Менше ніж -4,20	

Розрахунок інтегрального показника та визначення класу боржника

$Z =$ _____.

Клас боржника – _____.

Висновок:

**Протокол узгодження Кредитним Комітетом імітаційного банку
питання про надання кредиту**

Найменування позичальника:	
Банк:	
Умови кредиту:	
Голова Кредитного Комітету	
<i>Маркетингова служба</i>	
<i>Служба економічної безпеки</i>	
Начальник кредитного відділу	

5.4.8. КРЕДИТНИЙ ДОГОВІР

м.

«__» _____ 20__ р.

_____ (найменування і місцезнаходження банку)
іменований надалі «БАНК», в особі _____
діючого на основі _____

_____ (найменування та місцезнаходження позичальника)
іменований надалі «ПОЗИКЧАЛЬНИК», в особі _____
діючого на основі _____
уклали між собою нижченаведений договір:

1. Банк приймає на себе зобов'язання:

1.1. Надати позичальнику кредит у сумі _____ на строк _____
виходячи з наступного розрахунку:

Початковий розмір кредиту і плата за нього (тис. грн.)

Об'єкти і види кредиту	Сума видачі	Проценти погашення	Дата
------------------------	-------------	--------------------	------

Короткострокові кредити			
Терміни погашення			
Довгострокові кредити			
Разом:			

1.2. Відкрити для надання кредиту позичковий рахунок _____

Кредит надається шляхом _____

2. Позичальник зобов'язується:

2.1. Забезпечити використання кредиту на такі цілі:

2.2. Надати в заставу вільний від застави майно, яке знаходиться у власності позичальника або належить позичальнику на праві повного господарського відання:

-

Застрахувати цінності, прийняті в заставу.

2.3. Надати гарантії (поручительства) _____

2.4. Погасити отримані позички в терміни згідно з прийнятими зобов'язаннями (вимогами-дорученнями, платіжними дорученнями, готівкою та інші)

2.5. Сплачувати банку за користування позиками відсотки в наступному порядку:

(періодичність сплати)

(спосіб оплати)

2.6. Надавати банку встановлені основними положеннями планові і звітні дані, розрахунки та інші матеріали, необхідні для планування та видачі кредитів (обумовлюються перелік планових і звітних даних, форми розрахунків та відомостей, а також строки їх подання).

3. Банк має право:

3.1. Здійснювати спостереження і контроль за господарсько-фінансовою діяльністю позичальника і забезпеченням:

3.2.1. Позичальник - юридична особа. У разі порушення позичальником зобов'язань за кредитним договором: припиняти видачу нових позик; достроково погашати раніше видані кредити в безспірному порядку при порушенні кредитного договору та його забезпечення; достроково

стягувати у випадках:

(вказати яких)

з дотриманням претензійного порядку через державний арбітраж (господарський суд). У цьому випадку банк сповіщає позичальника не пізніше ніж за 5 днів до пред'явлення заборгованості до стягнення. Позичальник у зазначений термін представляє платіжне доручення на погашення позички, яке приймається банком незалежно від наявності коштів на рахунку. За відсутності коштів позичка відноситься на рахунок прострочених позичок. Погашення здійснюється в порядку календарної черговості платежів.

При невизнанні позичальником претензії і не наданні ним платіжного доручення на погашення заборгованості непогашена позика

(вказати дії банку)

3.2.2. Позичальник - фізична особа. У разі порушення позичальником зобов'язань за кредитним договором:

- припиняти видачу нових позик;
- достроково погашати раніше видані кредити

При цьому банк сповіщає позичальника про дострокове стягнення позички, який зобов'язаний у тижневий термін з дня повідомлення погасити заборгованість за позикою або представити документ, що свідчить про перерахування коштів в погашення боргу.

При непогашенні позики в строк заборгованість

(вказати дії банку)

3.3. Оголошувати позичальника, який не виконує свої зобов'язання за розрахунками з банком, неплатоспроможним з публікацією про це у пресі. Витрати за цими операціями несе

До вжиття заходів щодо фінансового оздоровлення черговість платежів по заборгованості позичальника визначається банком.

3.4. При неплатоспроможності позичальника понад 6 місяців ставити питання перед

-
- про передачу оперативного управління адміністрації, призначеної за участю банку;
 - про реорганізацію;
 - про ліквідацію;

4. Позичальник має право:

4.1. Достроково розірвати договір, погасивши заборгованість за позиками банку і нарахованими відсотками за користування кредитами.

ПОЗИЧАЛЬНИК

БАНК

КЕРІВНИК

(підпис)

дата _____ 20__ р..
М.П.

КЕРУЮЧИЙ

(підпис)

дата _____ 20__ р..
М.П.

5.5. ДІЛОВА ГРА З ВИДАЧІ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУ «ОЦІНКА КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКА-ФІЗИЧНОЇ ОСОБИ ТА УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ ІМІТАЦІЙНОГО БАНКУ З КЛІЄНТОМ»

5.5.1. Цілі, забезпечення, обладнання та структура заняття

Методична мета: Демонстрація можливостей комплексного підходу при підготовці банківських фахівців у процесі вивчення курсу «Банківські операції».

Тема: Економічна робота банківської установи з оформлення кредитної угоди.

Навчально-виховні цілі:

1. Формування цілісного сприйняття особливостей кредитних взаємовідносин банку і клієнтів, відпрацювання методики визначення кредитоспроможності фізичних осіб – позичальників, достатності забезпечення кредиту та оформлення кредитної угоди.

2. Розвиток логічного мислення, пізнавальної активності закріплення навичок оформлення банківської документації.

3. Формування умінь роботи в команді, вироблення навичок ділового спілкування.

4. Прищеплення інтересу до майбутньої професії, виховання почуття відповідальності за здійснювані банківські операції.

Забезпечення заняття:

- Гарантійний лист.
- Порука.
- Кредитна історія фізичної особи.
- Анкета-Заявка.
- Типовий висновок по кредитному проекту, що передається на узгодження Кредитному комітету банку.
- Протокол узгодження Кредитним комітетом з питання про надання кредиту.

- Кредитний договір.
- Паспорт.
- Податковий номер.
- Документ про отримані доходи за 6 місяців.
- Рахунок-фактура на товар.
- Документ про призначену субсидію для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг (для осіб, яким призначено субсидію).

- Критерії оцінки класу кредитоспроможності позичальника.

Обладнання заняття:

- Комп'ютери.
- Калькулятори.
- Планшети.

Структура заняття

- I. Мотивація навчальної діяльності.

II. Самостійна робота студентів – ігрова діяльність.

1. Ділова зустріч керівництва банку та фізичної особи – позичальника.
2. Розгляд документації, представленої фізично. особою.
3. Робота кредитного відділу.
4. Робота служби безпеки банку.
5. Засідання Кредитного комітету банку.
6. Укладення кредитного договору банку з позичальником.
7. Аналіз експертів після проведення ділової гри.

III. Підведення підсумків практичного заняття викладачем.

5.5.2. Проспект ділової гри щодо економічної роботи імітаційного банку з оформлення кредитної угоди з позичальником-фізичною особою

Опис ситуації

В імітаційний банк звернувся клієнт – фізична особа _____ із заявою про надання кредиту:

Цілі і завдання ділової гри

Вивчивши документи, що подаються клієнтом (Кредитна заявка), документ про отримані доходи за 6 місяців, забезпечення позики) студенти повинні:

- 1) визначити функції і завдання кредитного відділу і Кредитного комітету банку;
- 2) оформити всі необхідні банківські документи;
- 3) дати оцінку кредитоспроможності фізичної особи;
- 4) оцінити надійність представленого забезпечення;
- 5) зробити висновок про можливість укладення кредитної угоди з фізичною особою;
- 6) скласти кредитний договір.

Учасники гри:

Учасники гри:

1. Фізична особа-позичальник – 1 особа.
2. Начальник кредитного відділу банку – 1 особа.
3. Голова кредитного комітету – 1 особа.
4. Працівники кредитного відділу – 2 особи.
5. Фахівці служби безпеки банку – 2 особи.
7. Експерти:
 - економіст – 1 особа;
 - психолог – 1 особа.

Завдання для підготовчої домашньої роботи студентам-учасникам ділової гри, викладачу, план проведення ділової гри є аналогічними як і клієнтам імітаційного банку позичальникам-юридичним особам, тільки щодо банківських роздрібних клієнтів – фізичних осіб.

Організація процесу кредитування імітаційного банку охоплює дванадцять етапів:

- 1) передкредитна робота (пошук клієнта);
- 2) попередня оцінка кредитного проекту;

3) розгляд відповідними службами імітаційного банку повного пакета документів позичальника, аналіз його фінансового стану та визначення кредитоспроможності;

4) оцінка ризику кредитної операції з урахуванням забезпечення кредиту та визначення договірної відсоткової ставки;

5) підготовка висновків щодо можливості надання кредиту та прийняття відповідного рішення кредитним комітетом;

6) укладення кредитної угоди та договорів забезпечення;

7) надання кредитних коштів та супроводження кредиту;

8) формування кредитної справи та кредитної історії;

9) надання кредитних коштів та формування резерву за кредитом;

10) контроль за цільовим використанням кредиту;

11) контроль за фінансовим станом позичальника, погашенням кредиту та сплатою відсотків;

12) контроль за забезпеченням кредиту (заставою, іпотекою, порукою, гарантією тощо).

5.5.3. Інформація про клієнта імітаційного банку фізичну особу

Клієнт фізична особа _____

Дані про клієнта _____ наведено в табл.

Таблиця

Дані про позичальника-фізичну особу

Показники	Значення
1. Вік позичальника, роки	
2. Стаж роботи, роки	
3. Безперевний стаж роботи, роки	
4. Розмір заробітної плати, грн.	
5. Комунальні та квартирні витрати, грн.	
6. Плата за користування автостоянкою, грн.	
7. Плата за користування кабельним телебаченням, грн.	
8. Депозитний рахунок в АТ «Ощадбанк», грн.	

9. Річна ставка за депозитом у гривні, %	
10. Сімейний стан	
11. Наявність кредитної історії	
12. Наявність власної нерухомості	

В табл. 2 розглянуто доходи та витрати клієнта 2 позичальника-фізичної особи _____.

Таблиця

Доходи та витрати позичальника (сім'ї)

Показники	Значення показника, грн.	
	Позичальника	Інших членів сім'ї
Доходи:		
Заробітна плата		
Доходи від заощаджень та цінних паперів		
Всього доходи:		
Витрати:		
Податок з доходів фізичних осіб		
Комунальні платежі		
Інші витрати		
Всього витрат:		

5.5.4. Документи, які надаються клієнтом фізичною особою _____ в імітаційний банк

Імітаційний банк
обласне управління

Установа банку № _____ Код банку _____

Прізвище та підпис працівника, який прийняв кредитну заявку _____ / _____ /

Дата " _____ " _____ 20__ р.

КРЕДИТНА ЗАЯВКА

(прізвище, ім'я, по батькові клієнта)

1. КЛОПОТАННЯ КЛІЄНТА ЩОДО КРЕДИТУ

Прощу надати кредит на: _____
(вказати необхідне)

- придбання нового транспортного засобу _____ (вказати марку);
- придбання нерухомості на вторинному ринку:
 - а) нежитлового призначення;
 - б) житлового призначення;
- придбання нерухомості на первинному ринку:
 - а) нежитлового призначення;
 - б) житлового призначення;
- придбання житла за програмою молодіжного кредитування;
- придбання житла за програмою Державної іпотечної установи;
- придбання земельної ділянки;
- перекредитування;
- придбання товару _____ (вказати найменування);
- споживчі цілі;
- інше _____ (вказати мету кредитування).

у розмірі _____ (_____) гривень
(сума кредиту)

зі строками погашення щомісяця ануїтетними платежами щомісяця рівними платежами
(вказати необхідне) щокварталу щорічно одноразово згідно з графіком

Повна вартість товару/послуги/заходу, для оплати якого необхідний кредит,
становить: _____

(_____ (цифрами)
(_____ (літерами)) гривень

Сума власних коштів, яку передбачаю спрямувати на оплату товару/послуги/заходу, для придбання якої
необхідний кредит, становить: _____

(_____ (цифрами)
(_____ (літерами)) гривень

Увага! Графи в розділах 2.1, 2.2 заповнювати друкованими літерами

2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КЛІЄНТА

2.1. Паспортні дані

Прізвище, ім'я, по батькові _____
Дата (чч. мм. рррр.) _____ народження

Місце народження _____

Реєстраційний номер облікової картки платника податку _____

Паспорт Серія _____ № _____

Ким, де та коли виданий _____

Адреса та телефон за місцем реєстрації/прописки _____

Адреса та телефон за місцем фактичного проживання _____

2.2. Відомості про освіту та зайнятість Позичальника

Освіта (необхідне відмітити) Середня Середня спеціальна Вища Друга вища Інше : _____

Основне місце роботи (найменування підприємства, адреса, посада) _____

Посадова особа за основним місцем роботи, яка може підтвердити Ваш фінансовий стан _____

Робота за сумісництвом (Прізвище, ім'я, по батькові, ☎) _____
(найменування підприємства, адреса, посада)

Посадова особа за місцем роботи за сумісництвом, яка може підтвердити Ваш фінансовий стан _____

*) Попереднє місце роботи (найменування підприємства, адреса, посада) _____
(Прізвище, ім'я, по батькові, ☎)

*) Посадова особа за попереднім місцем роботи, яка може підтвердити Ваш фінансовий стан _____

Загальний стаж роботи (ро) _____ (Прізвище, ім'я, по батькові, ☎) _____
_____ Стаж за останнім місцем роботи (_____
_____ останнім місцем роботи

2.3. Соціальний стан

Сімейний стан (необхідне відмітити) одружений(на); неодружений(на); розлучений(на) вдова(вдівець)
 другий шлюб незареєстрований шлюб

Кількість осіб, які знаходяться на утриманні (ІПБ, лінії спорідненості, для дітей - де навчаються, для інших – причина утримання (інвалід, пенсіонер, безробітний тощо) _____

Наявність власного майна (необхідне відмітити) будинку; квартири; садового/дачного будинку автомобіля; мікроавтобуса; вантажного автомобіля; катера /яхти; іншого майна, а саме _____

2.4. Доходи та витрати, що будуть братись для розрахунку кредитоспроможності клієнта

Доходи	Клієнт	Дружина /Чоловік
Основна заробітна плата	(грн.)	(грн.)
Додаткова заробітна плата (наприклад за сумісництвом)	(грн.)	(грн.)
Дивіденди від вкладів та/або цінних паперів	(грн.)	(грн.)
Доходи від здачі майна в оренду	(грн.)	(грн.)
Пенсія (для пенсіонерів)	<input type="checkbox"/> за віком; <input type="checkbox"/> по інвалідності (необхідне відмітити) (грн.)	<input type="checkbox"/> за віком; <input type="checkbox"/> по інвалідності (необхідне відмітити) (грн.)
Інші доходи, із зазначенням джерела отримання (періодичність отримання та сума)	<input type="checkbox"/> щодавно; <input type="checkbox"/> щомісяця; <input type="checkbox"/> раз на рік; <input type="checkbox"/> щокварталу (необхідне позначити) (грн.)	<input type="checkbox"/> щодавно; <input type="checkbox"/> щомісяця; <input type="checkbox"/> раз на рік; <input type="checkbox"/> щокварталу (необхідне позначити) (грн.)
Загальна сума доходів	(грн.)	(грн.)
Витрати	Позичальник	Дружина /Чоловік
Податкові платежі	(грн.)	(грн.)
Квартплата, комунальні платежі	(грн.)	(грн.)
Оренда майна	(грн.)	(грн.)
Аліменти	(грн.)	(грн.)
Витрати по раніше отриманим кредитам	(грн.)	(грн.)
Інші витрати	(грн.)	(грн.)
Загальна сума витрат	(грн.)	(грн.)

Кредитна історія

Інформація про наявну кредитну заборгованість Позичальника (заповнюється за наявності такої заборгованості на дату складання заявки) назва банку _____

сума кредиту _____ (цифрами) _____ (літерами) _____ (вид валюти)

заборгованість за кредитом: _____ (цифрами) _____ (літерами) _____ (вид валюти)

Інформація про наявну заборгованість за кредитом членів сім'ї (чоловіка/дружини) назва банку _____

сума кредиту _____ (цифрами) _____ (літерами) _____ (вид валюти)

забезпечення _____ заборгованість за кредитом: _____ (цифрами) _____ (літерами) _____ (вид валюти)

Інформація про наявність поруки: - за юридичних осіб (назва ,код за ЄДРПОУ); - за фізичних осіб (П.І.Б., реєстраційний номер облікової картки платника податку) (заповнюється при наявності такої заборгованості на дату складання заявки із зазначенням суми заборгованості ,виду поруки – майнова чи фінансова) _____

2.5. Належність до інсайдерів банку(*)

Ознака інсайдера (відмітити потрібне):		
Контролери	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> ні
Керівники та контролери споріднених осіб	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> ні
Асоційовані особи	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> ні
Управлінський персонал	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> ні
*) Заповнюється клієнтом після ознайомлення в кредитному підрозділі з ознаками належності клієнтів до інсайдерів банку		

3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КРЕДИТУ

В забезпечення кредиту пропоную:

Поруку	<input type="checkbox"/> фізичної особи; <input type="checkbox"/> юридичної особи
Заставу нерухомого майна	<input type="checkbox"/> будинку; <input type="checkbox"/> квартири; <input type="checkbox"/> садового/дачного будинку; <input type="checkbox"/> іншого майна, а саме _____ Майно належить на праві власності <input type="checkbox"/> позичальнику ; <input type="checkbox"/> третій особі
Заставу рухомого майна	<input type="checkbox"/> автомобіля; <input type="checkbox"/> мікроавтобуса; <input type="checkbox"/> катера /яхти; <input type="checkbox"/> іншого майна, а саме _____ Майно належить на праві власності <input type="checkbox"/> позичальнику ; <input type="checkbox"/> третій особі
Заставу майнових прав на Товар	<input type="checkbox"/> фізичної особи; <input type="checkbox"/> юридичної особи
Заставу майнових прав на грошові кошти	<input type="checkbox"/> фізичної особи; <input type="checkbox"/> юридичної особи
Інше	
Орієнтована ринкова вартість застави	_____ (_____) грн. (цифрами) (літерами)

Дата складання заявки: “ _____ ” _____ “20 ____” року	Прізвище та підпис позичальника _____ / _____ /
--	---

Розрахунок кредиту та економії при участі в державній програмі

Показники	Дані
1. Ціна _____, грн.	
2. Авансовий платіж, %	
3. Авансовий платіж, грн.	
4. Сума кредиту, гривень:	
5. Метод погашення	
6. Плата за кредит, _____%	
7. Разова комісія за надання кредиту – _____ % від суми кредиту, гривень:	
8. Максимальна сума місячного платежу, грн.	
9. Мінімальна сума місячного платежу, грн.	
10. Коефіцієнт переплати	

Графік погашення кредиту

№	Залишок	Тіло до	Тіло до	Відсотки	Сума до	Залишок
---	---------	---------	---------	----------	---------	---------

платежу	кредиту на початок періоду	погашення за рахунок коштів клієнта	погашення за рахунок отриманого від держави відшкодування	до сплати	сплати за рахунок коштів клієнта	кредиту на кінець періоду
1						
2						
3						
Всього:						

Інформація служби безпеки імітаційного банку

Звіт по клієнту фізичній особі _____

ВИСНОВОК

**відділу банківської безпеки філії – _____ обласного
управління імітаційного банку щодо надання кредиту**

____.____.20__ р.

Начальник відділу

підпис

П.І.П.

Керівник служби економічної безпеки

5.5.5. Документи та інформація кредитного відділу імітаційного банку по фізичній особі _____

Кредитна історія

фізичної особи _____

(зазначається кредитна історія даного клієнта, складена студентом)

Вид кредиту	Дата початку КД	Дата закінчення КД	№ К Д	Сума кредиту за договором	Процентна ставка	Порядок сплати відсотків	Фактична сплата відсотків	Забезпечення	Порядок погашення кредиту	Просрочення сум основного боргу	Пролонгація КД	Примітка

Типовий висновок по кредитному проекту, переданий на узгодження Кредитному Комітету Банку

	Позичальник:		
	Клієнт Банку:		
	Сума:		
	Термін:		
	Форма кредитування:		
	Цілі:		
	Забезпечення:		

Дані про позичальника

Фізична особа:

Місце роботи:

Посада:

Стаж роботи в Університеті:

Кредитна історія в Банку:

Фінансовий стан

Результати оцінки кредитоспроможності:

Джерела погашення кредиту

Аналіз джерел погашення кредиту:

Фактори, які можуть вплинути на своєчасне погашення кредиту:

Пропоновані варіанти забезпечення

Варіант забезпечення:

Оцінка вартості забезпечення:

Оцінка ліквідності забезпечення:

Ризики забезпечення:

Зауваження по кредитному проекту

Фінансовий стан Позичальника:

Цільове використання коштів:

Забезпечення кредиту:

Джерела повернення кредиту:

Контроль за забезпеченням:

Розрахунок процентної ставки

Сума:

Термін:

Категорія кредиту:

Базова ставка:

Разова комісія за надання кредиту

Резюме

Висновок експерта про можливості кредитування:

Сума:

Термін:

Процентна ставка:

Призначення:

Забезпечення:

Додаткові умови:

/ Посада / / Підпис /

Начальник кредитного відділу

Дата ____ 20__ р.

5.5.6. Розрахунок показників для оцінки кредитоспроможності клієнта фізичної особи _____, їх аналіз та примірний висновок-рекомендація щодо укладання договору

Банк здійснює оцінку фінансового стану боржника відповідно до вимог Положення про порядок формування та використання банками України резервів для відшкодування можливих втрат за активними банківськими операціями, що

затверджено Постановою Правління Національного банку України 25.01.2012 N 23. від 25 січня 2012 р.

Банк здійснює оцінку фінансового стану фізичної особи, якій надано кредит (далі - боржник - фізична особа), у тому числі тієї, яка є суб'єктом господарювання, на підставі кількісних та якісних показників.

Кількісні показники:

- сукупний чистий дохід (щомісячні сукупні доходи, зменшені на сукупні витрати та зобов'язання, крім зобов'язань перед банком, що здійснює оцінку фінансового стану боржника - фізичної особи з метою формування резерву;

- накопичення на рахунках у банку (інформація надається за бажанням боржника - фізичної особи);

- коефіцієнти, що характеризують поточну платоспроможність боржника - фізичної особи і його фінансові можливості виконати зобов'язання за кредитом (зокрема співвідношення сукупних доходів і витрат/зобов'язань боржника - фізичної особи; співвідношення обсягу боргу за кредитом до вартості об'єкта кредитування/застави; співвідношення щомісячних витрат боржника на обслуговування боргу до обсягу його щомісячних доходів тощо). Оптимальні значення цих коефіцієнтів банк установлює самостійно з урахуванням видів кредитів і залежно від форми їх надання, цільового призначення, строку користування, наявності забезпечення, способу сплати тощо.

Якісні показники:

- загальний матеріальний стан клієнта (наявність у власності майна, крім майна, переданого в заставу);

- соціальна стабільність клієнта (тобто наявність постійної роботи, ділова репутація, сімейний стан тощо);

- вік клієнта.

На основі методики кредит-скорингу використовуючи дані заповненої кредитної заявки оцінити фінансовий стан позичальника.

Таблиця

**Оцінка фінансового стану позичальника
фізичної особи для роздрібних кредитних продуктів**

Прізвище, ім'я, по-батькові _____

Сума кредиту _____ Термін кредитування (міс.) _____

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ЯКІСНІ ПОКАЗНИКИ

Параметр	Показник	Бальна оцінка	Вага параметру	Результат обробки заявки	Підсумок параметру
Вік	понад 60 років	0	1		
	менше 21 року та від 50 до 60 років	3			
	від 21 до 30 років	6			
	від 30 до 50 років	10			
Час мешкання в даній місцевості	До 1 року	0	1		
	Від 1 до 3 років	2			
	від 3 до 10 років	6			
	понад 10 років	10			
Освіта	Середня	0	1		
	технічна, спеціальна, незакінчена вища	6			
	Вища	10			
Статус працівника	безробітний, студент	0	1		
	Пенсіонер	3			

	Працюючий	10				
Посада	Немає	0	3			
	Виконавець	6				
	керівник, керівник структурного підрозділу, заступник керівника	10				
Стаж роботи на підприємстві	Немає	0	1			
	До 1 року	2				
	Від 1 до 5 років	6				
	понад 5 років	10				
Сімейний стаж	не одружений/не одружена	немає дітей	2			
		є діти		0		
	одружений/одружена	немає дітей		8		
		є діти		10		
Наявність нерухомого майна	Відсутнє	0	2			
	Наявне	10				
Наявність рухомого майна	Наявне	10	2			
	Відсутнє	0				
Кредитна історія	Позитивна (прострочення відсутні)	10	5			
	Позичальник користувався кредитом та є діюче порушення строків погашення платежу до 30 днів	5				
	Позичальник користувався кредитом та є діюче порушення строків погашення платежу понад 30 днів	0				
Рівень забезпечення кредиту	від 90%	4	2			
	Від 75% до 90%	6				
	Від 50% до 75%	8				
	до 50%	10				
Графік погашення	щомісячно тіло кредиту і відсотки	10	5			
	щомісячно відсотки	5				
	Інше	0				
Наявність поручительства	Чоловік/дружина	10	2			
	фіз. особа (-и) (крім чоловіка/дружини)	8				
	Відсутній	6				
Наявність банківських рахунків	Наявні	10	3			
	Відсутні	5				
ВСЬОГО ЗА РОЗДІЛОМ 1						

РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ КІЛЬКІСНІ ПОКАЗНИКИ

Параметр	Показник	Бальна оцінка	Вага параметру	Результат обробки заявки	Підсумок параметру
Коефіцієнт КПП*	Понад 180%	12	35		
	від 150% до 180%	10			
	від 120% до 150%	6			
	від 100% до 120%	4			
	від 25% до 100%	2			
	менше 25%	0			
Коефіцієнт В/Д	від 75%	0	30		
	Від 50% до 75%	2			
	Від 25% до 50%	10			
	до 25%	12			
Ліквідність предмету забезпечення	депозитні кошти, майнові права з страхуванням фінансових ризиків	10	1		
	жила нерухомість	8			
	Новий автомобіль	7			
	Нежила нерухомість	6			
	б/в автомобіль	5			
	інше майно	2			
	майнові права без страхування фіна. ризиків	1			
Бланковий	0				
ВСЬОГО ЗА РОЗДІЛОМ 2					

ЗАГАЛЬНА СУМА БАЛІВ

* Коефіцієнт КПП – коефіцієнт платоспроможності позичальника.

$$KPP = \frac{MДП}{MBП + MПП} \times 100\%, \text{ де}$$

МДП – місячний дохід позичальника;

МВП – місячні витрати позичальника;

МПП – місячний платіж за позиною.

** Коефіцієнт В/Д – коефіцієнт відношення витрат до доходів

$$B / D = \frac{Bитрати}{Dоходи} \times 100\% .$$

Наступний крок – визначення рейтингу позичальника.

Клас позичальника	Кількість балів	Значення показника
Клас А	понад 400 балів	фінансовий стан позичальника не визиває сумнівів
Клас Б	Від 220 до 399 балів	фінансовий стан добрий
Клас В	Від 120 до 219 балів	фінансовий стан задовільний, необхідні додаткові перевірки або додаткове забезпечення
Клас Г	Менше 119 балів	фінансовий стан незадовільний

Висновок: Зроблені розрахунки дозволяють зробити висновок про те, що фізична особа _____ відноситься до класу _____ кредитоспроможності, тобто у позичальника фінансовий стан _____. Коефіцієнт платоспроможності позичальника _____. Рівень коефіцієнта відношення витрат до доходів _____.

Таким чином, можна констатувати, що _____. Вирішення питання про видачу позики може бути прийнято _____.

**Протокол узгодження Кредитним Комітетом
імітаційного банку
питання про надання кредиту**

Найменування позичальника:		
Банк:	ПАТ «Ощадбанк»	
Умови кредиту:		
Голова		
Кредитного Комітету		
Служба безпеки		

Начальник кредитного		
відділу		

Кредитний договір № _____

м. _____ « ____ » _____
 20__ року
 Імітаційний банк (надалі - Банк), в особі _____, який (яка) діє на підставі довіреності від « ____ » _____ 20__ року, посвідченої « ____ » _____ 20__ року _____, приватним нотаріусом _____ нотаріального округу за реєстровим № _____, з однієї сторони, та фізична особа _____, (надалі – Позичальник) з другої сторони, разом за текстом цього Договору Банк та Позичальник іменовані – Сторони, а кожен окремо – Сторона, досягли згоди щодо врегулювання усіх майнових та організаційних аспектів на нижченаведених умовах та уклали цей Кредитний договір (надалі – Договір) про наступне:

1. Терміни та скорочення

1.1. Терміни та скорочення використовуються в цьому Договорі у такому значенні:

- *Банківський день* – проміжок часу, протягом якого комерційні банки України проводять операції з використанням електронних розрахунків у системі електронних платежів.
- *Графік платежів* - графік повернення Позичальником Кредиту, сплати процентів за користування ним, комісійних винагород Банку та інших платежів відповідно до умов цього Договору, який на дату укладення цього Договору відповідає плановому (орієнтовному) графіку платежів, наведеному в таблиці визначення сукупної вартості споживчого кредиту та реальної процентної ставки, що є (графік) додатком № 1 до цього Договору. Позичальник усвідомлює та беззаперечно погоджується, що зазначений в додатку №1 до цього Договору графік встановлює лише планові (орієнтовні) платежі за цим Договором на дату укладення цього Договору – фактичні строки та суми таких платежів можуть відрізнятись від планових та визначаються Банком самостійно в залежності від змін у датах платежів, сумах платежів та їх цільового призначення, та не потребують внесення відповідних змін до цього Договору.
- *Договір* - цей **Кредитний договір № _____ від _____**, укладений між Банком та Позичальником, з усіма додатками та додатковими договорами до нього, у тому числі тими, які можуть бути укладені Сторонами в майбутньому.
- *Зобов'язання* - зобов'язання Позичальника перед Банком щодо повернення суми отриманого Кредиту відповідно та на виконання умов цього Договору, сплати процентів за користування Кредитом, штрафних санкцій, а також комісій, відшкодування спричинених Банку збитків, та інших платежів, що підлягають сплаті згідно з умовами цього Договору.
- *Поточний рахунок* - відкритий у Банку Позичальником поточний рахунок № _____ для здійснення розрахунково-касового обслуговування Позичальника, в тому числі з обслуговування Кредиту.
- *Поручитель* - _____).

1.2. Інші терміни, скорочення їх тлумачення, що використовуються по тексту цього Договору, визначаються чинним Законодавством.

2. Предмет Договору

2.1 Банк зобов'язується надати Позичальнику на умовах цього Договору, а Позичальник має право отримати та зобов'язується належним чином використати і повернути в передбачені цим Договором строки Кредит, сплатити проценти за користування Кредитом та інші платежі у порядку та на умовах, визначених цим Договором.

2.2 Кредит надається в розмірі _____ (_____) гривень на _____ (_____) місяців з терміном остаточного повернення Кредиту не пізніше “ ____ ” _____ 20__ р. (вказується кінцева дата строку користування Кредитом) на _____.

2.3 Проценти за користування Кредитом

2.3.1. За користування Кредитом Позичальник зобов'язаний сплачувати Банку відповідну плату (проценти) в розмірі ____ (_____) процента(-ів) річних. Зазначена в цьому пункті Договору процентна ставка є фіксованою.

2.3.2. Проценти нараховуються Банком щомісячно за методом факт/факт на фактичний залишок заборгованості за Кредитом, що був отриманий Позичальником, починаючи з дати видачі Кредиту до терміну остаточного повернення Кредиту, визначеного цим Договором.

2.3.3. При нарахуванні процентів за користування Кредитом враховується перший і не враховується останній день фактичного користування Кредитом.

2.3.4. Детальний розпис сукупної вартості кредиту (у процентному значенні та грошовому виразі), Графік платежів, вид та предмет кожної супутньої послуги, пов'язаної з одержанням, обслуговуванням, погашенням Кредиту та укладенням цього Договору та їх обґрунтування визначені в додатках №№ 1 та 2 до цього Договору, що є його невід'ємною частиною.

3. Порядок виконання Договору

3.1. Умови надання Кредиту

3.1.1. Банк надає Кредит протягом 1 (одного) Банківського дня з моменту виконання Позичальником всіх та кожної з наведених нижче Умов надання Кредиту:

3.1.1.1. Сплати Позичальником комісійної винагороди за надання Кредиту в розмірі ____ грн. протягом 1 (одного) Банківського дня з моменту підписання цього Договору;

3.1.1.2. Укладення в день укладення цього Договору в забезпечення виконання зобов'язань за цим Договором наступних Документів забезпечення, а саме :

▪ договору поруки з _____.

3.2. Порядок надання Кредиту

3.2.1. Банк здійснює надання Кредиту одноразово в безготівковій формі шляхом перерахування кредитних коштів на поточний (вкладний) рахунок _____, код отримувача _____ № _____, відкритий в _____), код банку _____.

3.2.1. Банк здійснює надання Кредиту одноразово в готівковій формі шляхом надання кредитних коштів Позичальнику в касі Банку.

3.2.2. Банк має право припинити видачу Кредиту у разі істотної зміни кон'юнктури кредитного ринку або інших фінансових ринків, якщо така зміна може спричинити істотне погіршення фінансового результату від виконання кредитних операцій за цим Договором для Банку відносно очікуваного фінансового результату на момент укладення цього Договору.

3.3. Порядок повернення (погашення) Кредиту, сплати процентів та інших платежів за цим Договором

3.3.1. Всі платежі за цим Договором (повернення Кредиту, сплата процентів за його користування, комісійної винагороди, штрафних санкцій тощо) здійснюються шляхом списання Банком в договірному порядку коштів з Поточного рахунку.

За умови попереднього погодження з Банком Позичальник має право здійснювати будь-які платежі за цим Договором шляхом внесення готівки в касу Банку без попереднього зарахування таких коштів на Поточний рахунок.

3.3.2. Повернення Кредиту та сплата процентів здійснюється Позичальником згідно з Графіком платежів або достроково відповідно до порядку, визначеного цим Договором.

3.3.3. Позичальник зобов'язується здійснювати повернення Кредиту рівними частинами в розмірі _____ гривень. та сплату процентів, нарахованих Банком на залишок Основної суми боргу за Кредитом, щомісячно до ____ числа місяця, наступного за звітним, починаючи з _____ 20 ____ року, шляхом внесення власних коштів на Поточний рахунок, які Банк, використовуючи право договірному списання коштів, наданого йому згідно з умовами цього Договору, списує в рахунок погашення Основної суми боргу за Кредитом та сплати процентів відповідно до послідовності, визначеної цим Договором.

Останній платіж в рахунок повернення Кредиту та сплати процентів Позичальник зобов'язується здійснити не пізніше дати (терміну) остаточного повернення Кредиту, визначеної цим Договором.

3.3.4. Перед здійсненням Позичальником останнього платежу в погашення заборгованості за Кредитом Позичальник та Банк здійснюють звірку погашення заборгованості за Кредитом та сплати процентів за користування ним в повному обсязі та визначають остаточну суму залишку заборгованості за Кредитом

(Основну суму боргу), починаючи з першого дня видачі, та до дня повернення кредитних коштів, що були фактично отримані Позичальником.

3.4. Послідовність виконання (погашення) Зобов'язання Позичальником за цим Договором (повернення Кредиту, сплати процентів та інших платежів за цим Договором)

3.4.1. Погашення Зобов'язання Позичальником здійснюється в наступній послідовності:

- (1) погашення прострочених процентів за користування Кредитом (якщо прострочення буде мати місце);
- (2) погашення простроченої заборгованості за Основною сумою боргу за Кредитом (якщо прострочення буде мати місце);
- (3) погашення нарахованих строкових процентів за користування Кредитом;
- (4) погашення строкової заборгованості за Основною сумою боргу за Кредитом;
- (5) сплата пені за непогашення в строк платежів по Кредиту (якщо непогашення буде мати місце);
- (6) сплата штрафів, передбачених цим Договором;
- (7) сплата інших платежів відповідно до цього Договору.

3.4.2. Банк має право самостійно без отримання попередньої згоди Позичальника змінювати послідовність погашення Зобов'язання Позичальником за цим Договором і спрямовувати кошти, отримані від Позичальника/Поручителя в забезпечення виконання Зобов'язання Позичальника за цим Договором, на виконання Зобов'язання Позичальника без дотримання послідовності, передбаченої умовами пп. 3.4.1. Договору. Про зміну порядку (послідовності) виконання Зобов'язання, Банк повідомляє Позичальника шляхом надання Позичальникові письмового повідомлення у відповідь на його (Позичальника) письмове звернення до Банку.

3.5. Договірне списання коштів з Поточного рахунку Позичальника

3.5.1. Цим Договором Позичальник доручає Банку проводити договірне списання коштів з його Поточного рахунку.

3.6. Погашення заборгованості внаслідок отримання Банком грошових коштів за результатами виконання виконавчого документа, здійснюється в порядку, визначеному таким виконавчим документом.

3.7. Дострокове повернення Кредиту за ініціативою Позичальника

3.7.1. Позичальник має право в будь-який час провести дострокове повернення всієї суми або частини суми наданого Кредиту за умови, що в будь-якому випадку нараховані Банком проценти за фактичний строк користування Кредитом, належні до сплати комісійні винагороди за послуги Банку та всі інші суми, які повинні бути сплачені згідно з умовами Договору, будуть сплачені Позичальником в той же час. У разі дострокового повернення Позичальником частини суми заборгованості за Кредитом Банк зобов'язаний здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань Позичальника в бік її зменшення.

3.8. Дострокове повернення Кредиту за ініціативою Банку

3.8.1. Банк має право у випадку, якщо будуть мати місце будь-які або всі можливі випадки невиконання Позичальником та/або Поручителем взятих на себе обов'язків та недотримання умов, передбачених цим Договором та/або Документами забезпечення та/або іншими договорами, укладеними Позичальником з Банком, вимагати дострокового повернення суми Кредиту та всієї суми нарахованих процентів за користування Кредитом (разом з будь-якими іншими нарахованими сумами або сумами, що підлягають до сплати за цим Договором), у тому числі, але не виключно, якщо:

3.9. Застереження

3.9.1. Підставою для визначення суми і підстав повернення Кредиту або будь-якої неповерненої Позичальником Банку частини Кредиту (включаючи суми нарахованих процентів та інших платежів) служать виписки з рахунків, відкритих у Банку для обліку заборгованості Позичальника за цим Договором по Основній сумі боргу за Кредитом, нарахованих процентах та інших платежах. При цьому наявність спору щодо розміру заборгованості Позичальника за цим Договором не звільняє Позичальника від виконання ним Зобов'язання та здійснення ним платежів в розмірі, визначеному Банком відповідно до цього Договору.

3.9.2. Цей Договір передбачає пряме та безспірне зобов'язання Позичальника та має пріоритет перед усіма дійсними та майбутніми заборгованостями Позичальника, крім заборгованості в обов'язковому плані, пріоритетної відповідно до Законодавства.

4. Права та обов'язки Сторін

4.1. Обов'язки Банку

4.1.1. За умови виконання Умов надання Кредиту, протягом строку, зазначеного в п.3.1 цього Договору, надати Позичальнику Кредит в порядку і на умовах, викладених в цьому Договорі.

4.2. Права Банку

4.2.1. Вимагати від Позичальника належного виконання останнім взятих на себе зобов'язань по цьому Договору.

4.3. **Обов'язки Позичальника**

4.3.1. Належним чином виконувати всі умови цього Договору та взяті на себе цим Договором зобов'язання.

4.3.2. Забезпечити перерахування заробітної плати та інших постійних доходів на рахунки, відкриті в імітаційному банку до повного виконання зобов'язань за цим Договором.

4.3.3. У строки, обумовлені цим Договором, повернути Кредит, своєчасно сплачувати проценти за користування Кредитом, комісійні винагороди за банківські послуги та належним чином виконувати взяті на себе інші зобов'язання за цим Договором.

4.3.4. Протягом строку дії цього Договору своєчасно та самостійно ознайомлюватись із Тарифами Банку, що пов'язані із обслуговуванням та поверненням Кредиту, в _____.

4.3.5. Завчасно забезпечувати наявність коштів для сплати чергових платежів за цим Договором на Поточному рахунку.

4.4. **Права Позичальника**

4.4.1. В порядку, передбаченому цим Договором, одержувати від Банку інформацію про стан заборгованості за цим Договором.

4.4.2. Достроково погасити Кредит в порядку, передбаченому цим Договором.

5. Забезпечення виконання Зобов'язання за Договором

5.1. Виконання Позичальником Зобов'язань за цим Договором (в тому числі і додатковими договорами до нього) забезпечується:

5.1.1. порукою _____.

6. Засвідчення та гарантії

6.1. Сторони засвідчують однакове розуміння ними умов цього Договору та його правових наслідків, підтверджують дійсність їх намірів при його укладанні, а також те, що Договір не містить ознак фіктивного чи удаваного правочину, що він не укладений під впливом помилки щодо його природи, прав та обов'язків Сторін, а також під впливом обману чи збігу тяжких обставин.

6.2. З укладанням цього Договору Сторони досягли згоди з усіх його істотних умов та не існує будь-яких умов, які можуть бути істотними та необхідними за змістом цього Договору.

6. Конфіденційна інформація та згода на обробку персональних даних

7.1. Конфіденційна інформація

7.1.1. Сторони визнають, що будь-яка інформація, отримана однією із Сторін щодо іншої Сторони в ході переддоговірних відносин по укладенню цього Договору або в ході виконання цього Договору, становить собою конфіденційну інформацію (банківську та/або комерційну таємницю), крім інформації, що може бути отримана будь-якою особою з загальнодоступних джерел.

7.2. Згода на обробку персональних даних

7.2.1. Сторони або їх повноважні представники, які підписують цей Договір від імені Сторін, керуючись Законом України «Про захист персональних даних», своїми підписами підтверджують згоду (дозвіл) на обробку своїх персональних даних, зокрема, їх збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем з метою виконання даного Договору протягом строку його дії.

7. Відступлення права вимоги за Договором

8.1. Банк, у встановленому Законодавством та цим Договором порядку, має право без згоди Позичальника відступити своє право вимоги за цим Договором будь-якій особі, у зв'язку з чим відбувається заміна сторони – кредитора за цим Договором.

8.2. У разі відступлення права вимоги за цим Договором, Банк зобов'язаний письмово повідомити Позичальника про факт відступлення протягом п'яти днів з дати відступлення. Новий кредитор набуває усі права та обов'язки Банка за цим Договором в повному обсязі, у тому числі право отримати від Позичальника задоволення вимог Кредитора щодо виконання Зобов'язання.

8. Відповідальність Сторін

9.1. За невиконання або неналежне виконання взятих на себе зобов'язань по цьому Договору, Сторони несуть відповідальність в порядку та на умовах, обумовлених в цьому Договорі та чинним Законодавством, і відшкодовують завдані Збитки.

Завдані Банку Збитки Позичальник зобов'язується відшкодувати в повному обсязі понад неустойку, пеню та штраф, і несе відповідальність за їх відшкодування всім належним йому майном.

9.2. За порушення взятих на себе зобов'язань по своєчасному поверненню Основної суми боргу та/або сплати процентів за користування Кредитом Позичальник зобов'язується сплатити на користь Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, яка діяла в період, за який сплачується пеня, від суми платежу за кожний день прострочення.

9.3. У разі ненадання Позичальником документів, що передбачені умовами цього Договору, Позичальник повинен сплатити на користь Банку неустойку в розмірі 0,05% від суми Кредиту (за кожен випадок ненадання).

9. Юрисдикція та порядок вирішення спорів

10.1. Всі спори між Сторонами, які виникають у зв'язку з цим Договором, вирішуються шляхом переговорів, а при недосягненні домовленості - у судовому порядку відповідно до Законодавства.

10. Дія Договору та позовна давність

11.1. Дія Договору в часі та позовна давність:

11.1.1. Цей Договір вступає в силу з моменту його підписання Сторонами та діє до повного виконання Зобов'язання.

11.2. Зміна умов та розірвання Договору:

11.2.1. Цей Договір може бути змінений або розірваний за взаємною згодою Сторін або в інших випадках, прямо визначених Законодавством.

11.2.2. Будь-які зміни до Договору (у тому числі щодо продовження строку дії Договору), а також розірвання Договору оформляються у вигляді додаткових договорів до цього Договору та вступають в силу з моменту їх підписання та скріплення печатками Сторін (за наявності).

11.2.3. Всі додаткові договори та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною.

12. Повідомлення

12.2. Повідомлення та інша кореспонденція між Сторонами за цим Договором здійснюються у письмовій формі шляхом направлення рекомендованих листів та/або вручення відповідних документів під особистий підпис іншої Сторони, або іншим способом, який дозволяє достовірно довести дату та зміст відправлення.

12.3. Сторони зобов'язані своєчасно письмово інформувати одна одну про будь-які зміни, що сталися в їх поштових та інших реквізитах. У випадку порушення цієї вимоги відповідна кореспонденція вважається направленою та отриманою належним чином, якщо її було направлено за адресою Сторони, зазначеною у цьому Договорі або останньому письмовому повідомленні відповідної Сторони.

13. Заключні положення

13.1. Датою підписання цього Договору є дата, зазначена на його першій сторінці.

13.2. Заголовки та назви статей не є їх складовою частиною та не можуть братись до уваги при тлумаченні Договору.

13.3. Наслідки недійсності окремих положень (частин) Договору:

13.3.1. Якщо будь-яке положення (частина) цього Договору є або стає недійсним з будь-яких підстав, цей факт не впливає на дійсність інших положень цього Договору чи Договору в цілому.

13.3.2. У випадку недійсності будь-якого положення цього Договору Сторони зобов'язані, у разі необхідності, без зволікань на першу вимогу Банку внести зміни (доповнення) до відповідного положення таким чином, щоб після такої зміни це положення було дійсним і максимально відображало наміри Сторін, які існували на момент укладення цього Договору з відповідного питання.

13.4. Цей Договір укладено українською мовою в 2-х (двох) оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, - по одному для кожної із Сторін.

13.5. Цей Договір Сторонами прочитаний, відповідає їх намірам та досягнутим домовленостям, що засвідчується власними підписами Сторін (уповноважених представників Сторін), що діють у повній відповідності з наданими їм повноваженнями та повним розумінням предмету та змісту Договору.

14. Реквізити та підписи Сторін

Банк	Позичальник
Імітаційний банк	Зазначається П.І.Б

Філія - _____ (зазначається повне найменування філії Банку)	
<u>Зазначається:</u> Банківські реквізити та місцезнаходження Банку/філії Банку	<u>Зазначається:</u> паспортні дані, реєстраційний номер платника податку, місце проживання
 <hr/> / П.І.Б. / М.П.	 <hr/> / П.І.Б. /

6. СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ), ДІЛОВІ ІГРИ ТА ТРЕНІНГИ

1. Переговори з клієнтом щодо надання нового банківського продукту

Завдання гравцям, що представляють менеджерів банку (завдання дається так, щоб про нього не знали гравці з клієнтської групи)

Ви обдзвонюєте уже наявну клієнтську базу.

Завдання: запропонувати новий банківський продукт (створений Вами на попередньому занятті), **(3 хвилини)** та **домовитись про зустріч з клієнтом** при цьому дозволяється розкрити повністю лише 2 пункти із списку (на Ваш вибір):

- Максимальний і мінімальний термін, на який даються позикові кошти (терміни депозиту).
- Обсяги кредитування (максимум і мінімум) або мінімальна і максимальна суми початкового і кінцевого вкладу, депозиту).
- Тарифи (комісії та ін.).
- Процентні ставки та їх диференціація.
- Умови по наданих документах, їх перелік.
- Умови по заставі (або можливість відкриття депозиту на іншу особу)
- Штрафні санкції за порушення режиму обслуговування кредиту (депозиту).
- Вимоги до поручителів (або пільги для пенсіонерів, студентів).

Не відповідати клієнтові, напевно, важко. Адже Він тоді взагалі може перервати розмову. Тому якусь інформацію Ви йому повинні будете дати. Щоб виграти телефонний поєдинок, треба дати мінімум інформації за максимально можливий проміжок часу.

Найбільш поширені відмовки в телефонних переговорах:

1. «Ні, дякую, нас влаштовує те, що у нас є».
2. «Мене це не цікавить».
3. «Я дуже зайнятий».
4. «Пришліть мені якісь матеріали».

Спробуйте відповідати на такі відмовки зустрічним питанням.

Наприклад: «Тобто Вас додаткова вигода не цікавить?». Або: «А якщо я Вам скажу, що економія за аналогічними послугами, але в нашому банку складе ...% від звичайного обслуговування, як Вам це? ».

Завдання гравцям, що представляють потенційних клієнтів банку (про нього не знають гравці з банківської групи).

Вам телефонує менеджер з банку, з яким Ви співпрацюєте. Менеджер пропонує Вам новий банківський продукт. У даний час Ви користуєтеся послугами цього банку Вас все влаштовує і по суті Вам нічого не потрібно (або Ви думаєте, що не потрібно). Ваша перемога в цьому телефонному поєдинку визначається кількістю інформації, яку Ви зможете отримати від представника банку за мінімальну кількість часу щоб не допустити зустрічі з ним. Ви повинні дізнатися інформацію з пунктів зі списку характеристик банківського продукту.

Список цей поміщений нижче.

- Максимальний і мінімальний термін, на який даються позикові кошти (терміни депозиту).
- Обсяги кредитування (максимум і мінімум) або мінімальна і максимальна суми початкового і кінцевого вкладу, депозиту.
- Тарифи (комісії та ін.).
- Процентні ставки та їх диференціація.
- Умови по наданих документах, їх перелік.

- Умови по заставі (або можливість відкриття депозиту на іншу особу).
- Штрафні санкції за порушення режиму обслуговування кредиту (депозиту).
- Вимоги до поручителів (або пільги для пенсіонерів, студентів).

2. Тренінг гра «Телефонний поєдинок»

Час проведення: 20-30 хвилин.

Загальні умови

Учасники діляться на дві групи. Одна група потенційних клієнтів банку. Інша – банківських менеджерів, що розмовляють з цими клієнтами по телефону. Ведучий оголошує задачу гри. Необхідно домовитися про зустріч. Гравці з групи клієнтів і з групи менеджерів банку розподіляються по парах так, щоб у кожного менеджера був свій потенційний клієнт. Телефонні переговори кожна пара буде вести по черзі, щоб інша частина групи мала можливість слухати і аналізувати, що відбувається. Фіксувати виконання ігрових умов можуть ті учасники, які лінуються грати в цю гру і висловили бажання бути спостерігачами. Їм викладач надає всю інформацію про правила підрахунку очок (балів). Переможці в кожній парі оголошуються тільки після того, як закінчаться всі поєдинки.

Завдання гравцям, що представляють менеджерів банку (завдання дається так, щоб про нього не знали гравці з клієнтської групи).

Клієнтів грають Ваші колеги. Можна поставити реальну задачу, про яку в групі клієнтів не знають.

Треба постаратися утримувати клієнта на телефоні як можна довше. За першу хвилину розмови менеджер отримує два очки, за другу – шість очок. Якщо менеджер залишить клієнта «на зв'язку» три хвилини, Він отримує десять балів. У даній грі завдання домовитися про зустріч замінена на завдання підтримати телефонну розмову протягом трьох хвилин. Тут ми виходимо з міркування про те, що чим довше триває бесіда з клієнтом по телефону, тим більше вірогідність подальшої зустрічі з цим клієнтом.

Чим менше інформації Ви надасте клієнту по телефону, тим менше з Вас знімуть зароблених Вами балів. За те, що Ви дасте роз'яснення за двома пунктами з розташованого нижче списку питань клієнта, Ви будете втрачати по одному очку.

За кожен пункт зі списку, за яким Ви отримуєте інформацію від банківського представника, Ви заробляєте по одному очку. За хвилину розмови з банківським представником Ви втрачаєте одне очко. Для того, щоб виграти телефонний поєдинок, необхідно отримати максимум інформації за мінімальну кількість часу.

Завдання гравцям, що представляють потенційних клієнтів банку (про нього не знають гравці з банківської групи)

Вам телефонує незнайома людина. Він представляється відповідальним працівником якогось банку, може бути, навіть дуже відомого. Вам пропонується обслуговування в цьому банку. В даний час Ви користуєтеся послугами банку, з яким працюєте кілька років. Вас практично все у вашому нинішньому банку влаштовує, хоча завжди хочеться кращого. Ваша перемога у цьому телефонному поєдинку визначається кількістю інформації, яку Ви зможете отримати від представника банку за мінімальну кількість часу. Ви повинні дізнатися інформацію з десяти пунктів зі списку характеристик кредитного продукту. Список цей поміщений нижче.

За кожен пункт зі списку, за яким Ви отримуєте інформацію від банківського представника, Ви заробляєте по одному очку. За хвилину розмови з банківським

представником Ви втрачаєте одне очко. Для того, щоб виграти телефонний поєдинок, необхідно отримати максимум інформації за мінімальну кількість часу.

Список характеристик кредитного продукту (надається кожній групі гравців):

1. Максимальний і мінімальний термін, на який даються позикові кошти.
2. Обсяги кредитування (максимум і мінімум).
3. Тарифи.
4. Процентні ставки.
5. Умови по наданих документах.
6. Умови щодо застави.
7. Умови за характеристиками бізнес процесів Вашого підприємства.
8. Штрафні санкції за порушення режиму обслуговування кредиту.
9. Вимоги до характеристик бізнес плану.
10. Вимоги до поручителів.

Порядок обговорення гри

Обговорення гри корисно проводити в два прийоми. Спочатку проводиться коротке обговорення кожного поєдинку, що називається, по гарячих слідах. Учасники ще не знають критеріїв, за якими нараховується виграш представникам протилежної команди, тому викладач просить учасників висловлювати ті враження, які виникли від поєдинку. Для поживлення обміну думками гравцям корисно відповісти на наступні питання:

- Що вдалося і не вдалося менеджеру.
- Як слід було б вести розмову з даним клієнтом.
- Чому розмова отримала той, а не інший розвиток.

Коли всі поєдинки закінчуються і спостерігачі оголосять переможців і, що важливо, критерії, за якими Вони визначалися, можна знову запропонувати висловитися учасникам. Але тепер більш важливо спробувати обговорити інші питання, наприклад, такі:

- Що більшою мірою викликає інтерес у клієнта під час телефонної презентації?
- Як краще представляти продукт по телефону?
- Як зберігати клієнтський інтерес до розмови?

За підсумками гри викладач може запропонувати учасникам використовувати такі прийоми при веденні телефонного обдзвону потенційних клієнтів:

3. Перш ніж дзвонити клієнтові, корисно скласти чіткий, лаконічний та вичерпний опис банківської пропозиції, яку Ви змогли б використовувати при телефонному дзвінку. У цій пропозиції одним з ключових має бути слово «вигода».

4. Чим більше конкретності в банківському реченні, тим більше шансів домовитися з клієнтом про зустріч.

5. Починаючи розмову, привітайтеся і дочекайтеся, коли поздороваються з Вами.

6. Представтеся і дізнайтеся, як звертатися до співрозмовника.

7. Поясніть причину свого дзвінка, використовуючи в якості ключових слова «вигода», «конкретний розрахунок», «гнучкі варіанти вигод».

8. Говоріть короткими простими реченнями.

9. Намагайтеся кожну свою репліку, повідомлення, аргумент закінчувати питанням: «Чи згодні?», «Це цікаво?», «Логічно?», «Адже це Вам вигідно?» та. ін. При цьому обов'язково слухайте відповідь і реагуйте на неї.

10. Скажіть щось з приводу компанії, бізнесу співрозмовника і його зацікавленістю Вашою пропозицією. Наприклад: «Пане Іваненко, мені відомо, що Ваша компанія, подібно багатьом іншим нашим клієнтам (перелік клієнтів), зацікавлена в тому, щоб». Відповідаючи на запитання клієнта, повідомляйте йому інформацію про Вашу пропозицію невеликими порціями, постійно перевіряючи рівень його зацікавленості і переводячи розмову на організацію зустрічі.

11. Призначте зустріч. Наприклад: «Давайте домовимося про зустріч, і я докладно розповім Вам про...». У будь-якому випадку, навіть якщо зустріч не призначена, навіть якщо клієнт сказав, що йому нічого не треба, навіть якщо Він розмовляв з Вами неввічливо, побажайте йому успіхів і всього хорошого. Прощаючись, скажіть йому дякую.

Очевидно, що необхідною (але, на жаль, недостатньою) умовою продажу банківського продукту є зустріч з потенційним клієнтом. Тому Ви можете відверто повідомити своєму співрозмовнику, що для Вас головним є саме призначення зустрічі.

Приклад

«Я дзвоню Вам, щоб домовитися про зустріч».

Далі Ви розгортаєте повідомлення.

«У ході цієї зустрічі я розповім Вам про ...»

Що корисно робити, а що не дуже, розмовляючи з клієнтами по телефону

- Не дзвоніть в ті проміжки робочого дня, коли зазвичай прийнято дзвонити клієнтам.

- Якщо Ви відчуваєте, що Вас принижують, подякуйте співрозмовника за його прямоту і відвертість і побажайте йому здоров'я. Не дзвоніть йому знову на наступний день. Почекайте хоча б тижнів зо два.

- Якщо Вас починають ображати по телефону або відразу переривайте розмову, або побажайте телефонному хулігану здоров'я, щастя, успіхів у праці, а потім все ж перервіть розмову.

- Чи не надзвонювати туди, де ви кілька разів отримали відмову. Зробіть паузу.

- Використовуйте дзеркало – при розмові по телефону важливо відстежувати вираз свого обличчя, так як вираз обличчя передається через інтонацію, через тембр голосу, а значить надає певний вплив на слухача.

- Ведіть облік дзвінків. Дайте собі працю записувати підсумки хоча б вибірково дзвінки, відображаючи в цих записах те, що вдалося, що не вдалося в розмові з клієнтом, що було несподіваного в його реакції на Вашу пропозицію та ін.

- Запишіть себе на магнітофон, або на диктофон, наявний у мобільному телефоні. Прослухайте тон і тембр Вашого голосу. Визначте темп мови і чіткість вимовляння звуків. Так Ви зможете почути те, що в першу чергу буде чути Ваш співрозмовник.

Ось найбільш поширені відмовки в телефонних переговорах:

1. «Ні, дякую, нас влаштовує те, що у нас є».
2. «Мене це не цікавить».
3. «Я дуже зайнятий».
4. «Пришліть мені які-небудь матеріали».

Спробуйте відповідати на такі відмовки зустрічним запитанням.

Наприклад: «Тобто Вас додаткова вигода не цікавить?» Або: «А якщо я Вам скажу, що економія по тих же послуг, але в нашому банку складе ...% від звичайного обслуговування, як Вам це? »

Додатково

Ефект прецеденту

Відомо, що клієнт, який звертається за банківською послугою, насправді дуже часто не зовсім точно знає, що йому потрібно і що взагалі можна отримати від банку.

При цьому будь-який клієнт хоче по можливості найбільш ефективно працювати з банком, що цілком природно.

Коли людина не знає, чого він конкретно хоче, але бажання що-небудь поліпшити у нього є, ця людина починає непомітно для самого себе хотіти того, чого хочуть інші. Так виникає ефект прецеденту.

Стосовно до банківських переговорів ефект прецеденту виявляється в тому, що клієнту на переговорах нерідко важливіше дізнатися про те, хто вже користується тією чи іншою схемою обслуговування, ніж вислуховувати, нехай і дуже переконливі, але «теоретичні» доводи банкіра. Багато клієнтів, як і взагалі більшість людей, симпатизують, виявляють інтерес, а значить, дещо більше довіряють тому, хто в чомусь схожий на них.

Висновок

Щоб приклади успішної співпраці, що наводяться вами на переговорах з потенційними клієнтами, були більш переконливими, сформууйте базу прецедентних клієнтів, зробивши її основою для більш широкої бази клієнтських контактів. База прецедентних клієнтів може складатися з організацій, що співпрацюють з вами, керівництво яких дало згоду банку на використання інформації про факт співпраці. Банк зі свого боку може виступати посередником у встановленні корисних контактів між своїми клієнтами. Наводячи як приклади прецеденти чинної співпраці, вибирайте з числа прецедентних клієнтів тих, хто схожий на вашого потенційного клієнта за якими-небудь ознаками (за змістом бізнесу, за територіальним розташуванням, обсягом оборотів, включеності в ланцюжок контрагентів та ін.).

3. Завдання для виконавця ролі менеджера банку

Вам необхідно вступити з клієнтом в контакт, зрозуміти, в чому його потреба, і, якщо це у Ваших силах, допомогти клієнту у вирішенні його проблем. Клієнт повинен залишитися задоволеним і процесом спілкування, і результатом взаємодії з Вами.

Завдання для виконавця ролі клієнта

Ви дзвонили в банк, щоб з'ясувати долю одного платежу. У цьому Вам ніхто не зміг допомогти. Вас тільки перемикали з одного номера на інший і просили почекати. Ви вже багато разів прослухали музику телефонних пауз банківської багатоканальної телефонної системи. Такого ще в цьому банку не було. Ви просто не впізнаєте банк і людей, які там працюють, так це на них не схоже. До вас підходить знайомий вам менеджер, але ви приймаєте рішення робити вигляд, що не знаєте його. Через те, що сталося Ви вирішуєте не дізнаватися співробітників. Отже, менеджер банку підходить до Вас, вітається з вами, намагається спілкуватися як зі знайомим, а Ви проявляєте до нього неприязне ставлення, ви дивуєтесь його манері розмови, Ви заявляєте, що не знайомі з ним. Нехай викручується, як хоче. З одного боку, вам необхідно терміново вирішити проблему, а з іншого, всі ці люди стали Вам дуже неприємні. Вони Вас дратують буквально всім своїм виглядом, манерою говорити, мімікою, діями. Словом,

все, що говорить цей співробітник, вас спочатку дратує, а вже потім ви починаєте вдумуватися в його слова.

Завдання для інших учасників групи

Ви бачите, що менеджер банку потрапив в непросту ситуацію. Постарайтеся, не надто впадаючи в критиканство, поспостерігати і потім обговорити, що вдалося і що не вдалося зробити учаснику, роль менеджера. Постарайтеся виробити рекомендації, що дозволяють з більшою легкістю долати подібні ситуації.

4. Ситуаційна гра

Час проведення гри: 25-30 хвилин.

Вступні умови

Уявіть, що до вас звернувся клієнт, що є керівником комерційної організації. Йому терміново потрібен досить великий кредит. Клієнт згоден з Вашими умовами. Він готовий отримати позикові кошти під досить високий відсоток і працювати по кредиту з урахуванням всіх ваших тарифів. Він також хоче перейти до Вас на розрахунково-касове обслуговування, перевести своїх співробітників на зарплатний проект у Ваш банк. Єдиною умовою, яку Він висуває, є безкоштовне надання банком всіх послуг і продуктів, не пов'язаних з кредитуванням. Ви зробили розрахунок рентабельності цього клієнта. Виходить, що, якщо Він буде обслуговуватися у Вашому банку за високими відсотковими ставками і тарифами, то безкоштовне розрахунково-касове обслуговування та зарплатний проект не сильно знизять вигоду від роботи з цим клієнтом. Разом з тим, якщо почати так працювати, то виникає небезпечний прецедент, наслідки якого важко передбачити. Адже, не виключено, що й інші клієнти, якимось способом довідавшись про це, захочуть знижувати тарифи або взагалі стануть претендувати на безкоштовне обслуговування.

Завдання

Спробуйте провести дискусію на цю тему і виробити оптимальне рішення. Тут слід постаратися не упустити даного Клієнта і в той же час, по можливості, максимально врахувати інтереси банку. Дискусія може бути організована у двох варіантах. Варіант перший: в обговоренні беруть участь прихильники і противники залучення такого клієнта в банк. Варіант другий: одна група учасників виступає від імені клієнта, а інша від імені банку, і вони прагнуть домовитися.

Примітка

У ході цієї вправи корисно спиратися на сформовані уявлення про стратегію банку та про те, як привести у відповідність з цією стратегією умови роботи з конкретним клієнтом.

5. Ігровий тренінг «Лист клієнту»

Час проведення: 15-20 хвилин.

Загальні умови

Припустимо, Ваші підлеглі підготували три варіанти листів потенційному клієнтові, що є юридичною особою. За основними ознаками підприємство цього клієнта відноситься до середнього бізнесу. Який з трьох запропонованих нижче варіантів листа цьому клієнту Ви підпишете?

У ході групової дискусії, постарайтеся обговорити сильні і слабкі сторони кожного варіанту. У підсумку бажано виробити свій варіант, що для Вас є найбільш оптимальним.

Варіант 1

Вельмишановний Голіаф Давидовичу!

Наш банк існує на ринку ось уже ... років. Ми багато і плідно працюємо в самих різних областях бізнесу. Соціальна місія нашого банку напевно не раз опинялася в полі вашої уваги. Так, ми спонсорували ... надавали посильну фінансову підтримку таким структурам, як ... У даний час ми працюємо з флагманами українського бізнесу. Серед них ...

Запрошуємо Вас до співпраці. Впевнені, що Ви гідно оціните наші можливості. Перелік банківських продуктів і послуг, а також відповідних їм тарифів і процентних ставок наведено у додатку. Готові зустрітися з Вами в будь-який зручний для Вас час.

З повагою, ...

Керуючий.

Варіант 2

Шановний Голіаф Давидовичу!

Ми знаємо, що за останній рік мережа Ваших магазинів зросла більш ніж удвічі, тоді як протягом попередніх трьох років ця тенденція реалізувалася зі значно меншою швидкістю. Ваша реклама, за даними наших аналітиків, стала більш об'ємною, потужною і системною. Серед ваших постачальників з'явилися найбільші виробники. Ця та інша, більш детальна інформація про Ваш бізнес, почерпнута нами з відкритих джерел, стала предметом вивчення та оцінки аналітиків нашого банку.

Розуміючи, що таке підприємство, як Ваше, не відчуває дефіциту в пропозиціях банківського обслуговування, ми тим не менше проявляємо інтерес до роботи з Вами. Якщо зараз Ви не маєте потреби в поліпшенні умов банківського обслуговування, яке може надати наш банк, ми не будемо витрачати свій і Ваш час на непотрібні переконання. При цьому досить велика кількість наших потенційних клієнтів, хоча і не обслуговуються в нашому банку, все ж підтримують з нами взаємозв'язок, отримуючи від нас різноманітну аналітичну інформацію, що стосується свого бізнесу.

Інформація та її аналіз, пов'язані з Вашим бізнесом, періодично надходять у розпорядження нашого банку. Пропонуємо зустріч, на якій ми зможемо визначити умови безоплатного інформаційного забезпечення. Така робота з потенційними клієнтами є частиною стратегії нашого банку.

Перелік банківських послуг і продуктів додається.

Ціную співробітництво, керуючий ...

Варіант 3

Дорогий Голіаф Давидовичу!

Висловлюємо Вам свою повагу. Готові знайти варіанти найбільш вигідного для Вас способу роботи з банком. Ми переконані, що зможемо запропонувати Вам не просто дешевший банківський продукт або послугу. Так роблять багато банків в боротьбі за клієнта. Правда, наслідки такого підходу напевно Вам знайомі. У підсумку інший банк, спочатку запропонував занижений тариф, змушений згодом шукати способи як то компенсувати свої втрати і вводити додаткові розцінки вже в ході співпраці з клієнтом.

Ми працюємо інакше. Пропонуємо Вам індивідуальні схеми, комплексне і системне обслуговування, в якому враховані Ваші особливі умови, Ваша специфіка. Так утворюється реальна, прорахована вигода для Вас і економічний інтерес для нас.

Запрошуємо Вас до співпраці, тим більше що за індивідуальними схемами роботи з нами сьогодні співпрацюють такі відомі Вам і Вашому рівню бізнесу організації, як Ці організації дали свою згоду на те, щоб ми інформували потенційних клієнтів про успішний досвід співпраці з ними.

Крім того, наш банк активно сприяє розвитку бізнесу своїх клієнтів, виступаючи в якості посередника, аудитора, фінансового аналітика, консультанта в питаннях юридичної підтримки, а також за іншими напрямками консалтингу.

Бажаю зустрітися будь-який час, зручний для Вас і для нас. Наші контакти...
З упевненістю у взаємовигідній співпраці, керуючий ...

6. Імітаційна гра «Проблемна ситуація»

Час проведення гри: 15-20 хвилин.

У ході переговорів з потенційним клієнтом, які йшли досить важко, неодноразово затягувалися і були часто під загрозою зриву, ви отримали від ваших друзів, що працюють в конкуруючому з вами банку, інформацію про те, що ваш потенційний клієнт обслуговується в їхньому банку. Мало того, тарифи, за якими клієнт там обслуговується, значно вище ваших. За деякими позиціями ці тарифи перевищують ваші розцінки мало не в два рази! Клієнт ж з якихось невідомих для вас причин повідомляє про зниження тарифів індивідуально для нього в тому банку, де він зараз обслуговується, так що йому до вас переходити просто нецікаво. Ви і до отримання закритої інформації про діючі для цього клієнта тарифи, підозрювали, що він блефує. Зараз ви просто утвердилися у своїх припущеннях. Але ваші друзі настійно попросили не посилатися на них як на джерело інформації. Як використовувати сформовану ситуацію з максимальною вигодою для себе, а значить, і для банку, в якому ви працюєте і від імені якого ведете переговори з клієнтом?

Загальні завдання для учасників тренінгу

Виробити в ході групової дискусії тактику бесіди з цим клієнтом, що використовує отриману інформацію. Як варіант опрацювання ситуації її можна розіграти у вигляді сценок з подальшим обговоренням.

7. Ігровий тренінг навичок міжособистісного сприйняття

Час проведення: 20-30 хвилин.

Загальні умови гри

Учасникам роздаються маленькі листки паперу. Всім пропонується пригадати, які бувають почуття, емоції, настрої. Перше, що спало на думку, слід написати на листку. Коли група впорається з цією роботою, листки здаються ведучому. Ведучий перемішує, перетасовує стопку отриманих листків і роздає їх учасникам. Одночасно він просить учасників прочитати написи на цих листочках, але не показувати те, що там написано, колегам, що сидять поруч.

Потім, кожен учасник по черзі вибирає собі партнера по переговорах і спілкується з ним, зображаючи клієнта банку, що знаходиться під владою тих емоцій і настроїв, які позначені на його листочку. Учасник, який грає менеджера, повинен вибрати оптимальний стиль взаємодії з таким клієнтом і здогадатися про те, в якому настрої, або в якому емоційному стані перебуває його співрозмовник.

За підсумками кожного ігрового епізоду необхідно провести обговорення, в ході якого учасники тренінгу можуть обмінятися думками на наступні теми:

- Що вдалося, і що не вдалося колезі, що грав менеджера банку, в роботі з клієнтом?
- За якими ознаками можна здогадатися про настрій клієнта?
- Чому учасник, який грав клієнта, зумів чи не зумів наочно уявити той настрій, який було позначено та дістався йому з листка із завданням?

Додатково

Знаки схвалення клієнтом дій менеджера

- Щира посмішка.
- Жвавий, зацікавлений погляд.
- Клієнт піддається вперед, трохи нахилиє голову.
- Клієнт злегка киває в такт тому, що говорить менеджер.
- Рівний темп мови, теплий і поважний тон.
- Ставлячи питання, клієнт фіксує увагу на переваги та вигоди, очікуваних їм від співпраці з банком.

Примітка: дані знаки менеджер може сам використовувати для того, щоб домогтися розташування клієнта до себе.

Прояви коливань, роздумів, суперечливих вражень від Вашої пропозиції, що виникли в свідомості клієнта

- Задумливе, міркує особа клієнта, схильність підтримувати рукою підборіддя.
- Клієнт рідко дивиться вам в очі.
- Клієнт жестикулює трохи не в такт власної мови.
- Клієнт може мимоволі смикати, вертати то, що в руках, наприклад, олівець або окуляри; він може просто барабанити пальцями по столу або перекладати з місця на місце папір, що лежать перед ним.

Прояви неприязні, незгоди або відзеркалення того, що клієнт з якихось причин закритий від продуктивного діалогу і те, що заважає йому об'єктивно, без упереджень сприймати вас і ваші пропозиції

- Закрита поза, відразливі, впевненим рухом Холодний, ледве прищулений погляд, посмішка, неприродна, примушена посмішка
- Схрещені на грудях руки.
- Підняті плечі, опущена голова.
- Клієнт сидить, відкинувшись на спинку крісла.
- Мимовільне, на рівні автоматизму малювання рисочок, галочок, візерунків на папері, що лежить перед ним.

Щоб правильно тлумачити поведінку клієнта під час переговорів і приділяти цьому мінімум часу, щоб не перетворювати переговори в пильне спостереження за клієнтом, можна скористатися наступною таблицею.

8. Групове тренування навичок розпитування в ігровій ситуації

Час проведення: 15-20 хвилин.

Загальні умови

Учасники по колу задають один одному питання. Той, хто отримав питання має переформулювати його так, щоб вийшов один з трьох типів питань, що обговорювалися тільки що на тренінгу. Якщо задане явно відкрите питання, його слід перетворити на закрите чи в альтернативне. Якщо учасник отримав в якості вихідного закрите питання, його слід переформулювати у відкрите або в альтернативне, та ін. Перетворюючи питання з одного виду в інший, учасник повинен прагнути до того, щоб мінімізувати смислові спотворення. Той з учасників, хто не впорався із завданням, вибуває з гри. Переможці мають право отримати від кожного або від обраних ними для цього учасників відкриті питання у формі емоційної підтримки.

Приклад ігрової ситуації

Питання завдання

(відкрите питання)

Що для вас є визначальним у виборі банку для отримання проектного фінансування вашого нового бізнесу? (Очевидно, що це відкрите питання.)

Переформулювати вид

(закрите питання)

Однозначно є щось дуже конкретне, що є по справжньому визначальним для вас у виборі банку для проектного фінансування свого нового бізнесу, чи не так? (Легко помітити, що учасник перетворив відкрите питання в його закритий варіант. Не менш легко помітити, що цей варіант виглядає більш коректним, менш нав'язливим і більшою мірою спонукає до розгорнутої відповіді, у порівнянні з попереднім варіантом.)

Додатковий варіант перетворення

(альтернативне питання)

Вибираючи банк для відкриття в ньому проектного фінансування, ви спираєтесь на якийсь один визначальний критерій або це кілька ознак однакової важливості, про які ви напевно готові нам повідомити, це вірно? (Тут особливо прозора ввічлива і коректна напористість запитувача. Емоційний тиск, що міститься в останній формі питання, здається найзначнішим. Але це тиск як би виправдовується і робиться доречним зважаючи альтернативи, вибору, який «сидить» в центрі фрази.)

Обговорення гри

У ході обговорення корисно запропонувати учасникам обмінятися враженнями про те, які форми питань було легше і важче використовувати, коли було потрібно виконати чергове перетворення. Важливо, щоб учасники почули думки один одного про причини цих труднощів. Як правило, подібні труднощі носять індивідуальний характер і пов'язані, в першу чергу, зі звичками кожної людини користуватися переважно яким або одним видом питань, те, що незвично, викликає труднощі. Розширення фразеологічного репертуару для будь-якої людини, що професійно займається переговорами, не може бути марно.

Крім того, ведучому корисно звернути увагу не тільки на труднощі, що виникали при переформулюванні питань, але і на проблеми із складанням питань. Якщо такі труднощі виникли (а вони, як правило, виникають) це досить тривожний симптом того, що учасники взагалі не орієнтовані на складання питань клієнтам. Тут знову корисно нагадати, що продавець, менеджер з продажу, по роботі з клієнтами - це, насамперед, джерело і генератор питань, а не джерело корисної інформації. Навіть інформувати клієнта вигідніше і краще у формі запитань, а не у формі монологу. Для ілюстрації останнього твердження можна використовувати порівняння двох наступних форм повідомлення.

- *Отже, револьверне кредитування під щоденну торгову виручку має наступні вигоди для вашого бізнесу ... (далі перераховуються вигоди).*

- *А якщо я Вам скажу, що револьверне кредитування під щоденну торгову виручку має наступні вигоди для вашого бізнесу ... (далі перераховуються вигод) ... як вам ця інформація?*

Напевно, важко не погодитися з тим, що другий варіант інформування більш активний і передбачає отримання від клієнта безпосереднього відгуку. Тут важче звільнитися мовчанням. Обговорення цих сторін розпитування допоможе учасникам органічніше перейти до подальших завдань, що виникають в процесі переговорів.

Чому починати з розпиту клієнта про його потреби вигідніше, ніж відразу розповідати йому про банківські послуги? Тому що:

- Питання допомагають клієнту почати говорити про свої проблеми, взагалі йому так легше розговоритися.
- Питання менеджера нерідко допомагають клієнтові самому зрозуміти, чого ж він насправді хоче.
- Питання допомагають уникнути зайвої говорливості клієнта.
- Питання допомагають уникнути суперечок (Ваше завдання продати, а не переспорити).

9. Ігровий тренінг дискусія з відпрацювання навичок активного слухання

Час проведення: 20-40 хвилин.

Загальні умови

Ведучий, використовуючи задачку головоломку, створює в групі реальні розбіжності, викликані тим, що учасники, вирішивши головоломку, отримали різні відповіді. Для кожного варіанту відповіді, як правило, є свої докази. Якщо розбіжності дійсно виникли, то можна починати тренінг. З цією метою учасники групуються на трійки або пари так, щоб у цих маленьких групах були люди, які мають різні варіанти відповідей. Тепер вони повинні вирішити основне завдання тренінг, тобто домовитися між собою, прийшовши до спільної думки всередині своєї невеликої групи. Завдання не вважається виконаним, якщо учасники в процесі дискусії не використовували прийоми активного слухання.

По завершенні роботи в маленьких групах всі учасники знову об'єднуються і обмінюються враженнями про те, що з навичок активного слухання, як і чому вдалося або не вдалося застосувати в процесі дискусій, що тільки відбулися. Ведучому цього тренінгу важливо нагадувати учасникам, особливо захопленим рішенням завдання, що завдання тут не є самоціллю, що воно потрібно лише як засіб створення природної дискусії, в процесі якої тільки й можна відпрацьовувати навички активного слухання.

Приклад завдання головоломки для використання у тренінгу

Умова задачі. Троє відвідувачів, розплачуючись з офіціантом за загальним для всієї компанії чеку на суму в 300 євро, заплатили кожен по 110 євро з урахуванням чайових, забрали з собою рахунок і пішли. Перераховуючи гроші і звіряючи отриману суму з рахунком, офіціант і касир з жахом виявили, що сталася помилка. Свідомо чи несвідомо, але рахунок виявився виписаний на більш значну суму, ніж було потрібно. Виявилось, що з відвідувачів потрібно було взяти всього 250 євро, а не 300. Все б нічого, та тільки відвідувачі забрали з собою рахунок і залишили пристойні чайові (10% від суми замовлення). Де гарантія, що це не виллється в скандал? Не довго думаючи, офіціант послав молодого хлопця, що працював швейцаром, наздогнати відвідувачів і повернути їм п'ятдесят євро з вибаченнями. При цьому виписувати новий рахунок ніхто не став, побоюючись, що тоді швейцар не встигне добігти до клієнтів, вже від'їжджаючих від ресторану. Завдяки хронічним заторам у центрі міста, автомобіль з клієнтами далеко виїхати не зміг, і швейцар виконав завдання. Правда, всі 50 євро швейцар віддавати не став. Двадцять євро він привласнив, зміркувавши, що якщо кожен з трьох гостей ресторану отримає по десять євро, все буде виглядати логічно і не викличе жодних сумнівів, а 50 на трьох не ділиться.

У підсумку, всі учасники події залишилися задоволені. Але, якщо не враховувати чайові, то кожен відвідувач заплатив по 90 євро. З чайовими - по 100 євро. У швейцара залишилися 20 євро. Разом: без чайових загальна сума становить 290 євро, а з чайовими - 320 євро.

Питання завдання: куди поділися 10 євро?

10. Ігровий тренінг, що моделює підготовку комерційної пропозиції

Час проведення: 30-40 хвилин.

Загальні умови

Учасники тренінгу розподіляються по невеликих групах чисельністю від трьох до п'яти чоловік у кожній. Створені таким шляхом групи протягом десяти хвилин повинні підготувати фрагмент плану конспекту презентації якогось одного банківського продукту.

Потім, коли підготовка закінчується, представники кожної групи розповідають іншим учасникам про підсумки своєї роботи. Як правило, такі повідомлення викликають живу дискусію. Тут ведучий повинен акуратно направляти обговорення таким чином, щоб учасники вели розмову в жанрі обміну думками, а не переходили на взаємні повчання, на пошук взаємних помилок і виявлення необізнаності опонентів. За критерій якості підготовленого фрагмента презентації корисно прийняти конкретно лаконічність.

Для більшої емоційної залучення учасників у процес тренінгу можна використовувати взаємне анонімне оцінювання роботи кожної групи. Таке оцінювання організовується у вигляді збору анонімних оцінок, що виставляються усіма учасниками тій групі, яка щойно провела презентацію. Оцінки кожен учасник проставляє на окремому невеликому листочку паперу. В якості оцінюваних критеріїв не обов'язково брати саме конкретно лаконічність. Можна використовувати інші показники, які будуть сприйняті групою як прийнятні. Наприклад, можна оцінювати практичність, застосовність, реалізованість, переконливість.

Для оцінок можна використовувати семибальну, десятибальну чи іншу шкалу, що відрізняється від звичної п'ятибальної, оскільки шкільна п'ятибальна система для багатьох з нас фактично перетворилася на двобальну. Тут мається на увазі, що четвірки і п'ятірки, отримані за навчальну роботу, сприймаються, як правило, однаково позитивно, а всі інші оцінки від трійки і нижче – негативно.

Приклад конспектів презентації, отримали високі і низькі оцінки на тренінгах

Вдалих конспект

Найменування продукту – зарплатний проект. Вигоди для клієнта:

- Економія на трудовитратах касира, що видає зарплату співробітникам.
- Економія робочого часу співробітників, позбавлених необхідності простоювати в черзі за зарплатою.
- Можливість для керівництва організації стимулювати кращих працівників, збільшуючи їм розмір овердрафту відповідно до умов договору на зарплатний проект, укладеного з банком.
- Зниження тарифів на інші послуги банку для організації, яка обслуговується банком за зарплатним проектом.

Невдалих конспект

Найменування продукту – кредит під торгіву виручку. Вигоди для клієнта:

- Зручність.
- Простота оформлення.
- Престиж.
- Економія часу.
- Надійність.
- Унікальність продукту.

Різниця між двома конспектами очевидна. У першому випадку конспект конкретний, в другому – ні. А результативність презентації, звичайно ж, безпосередньо залежить від її конкретності.

11. Тренінг переконливого впливу

Час проведення: 30-50 хвилин.

Спільне завдання

Учасники об'єднуються в невеликі групи по три, п'ять чоловік. Кожна така група отримує завдання підготувати аргументи найбільш наочно, переконливо і просто відображають вигоду одного з продуктів банку. Для цього перед початком роботи в групах учасники разом з ведучим розподіляють між своїми групами три або чотири банківські продукти, найбільш актуальних в даний час. У підсумку у кожній групі виявляється якийсь один продукт, на користь якого повинні бути підготовлені переконливі аргументи.

Ігрова частина відпрацювання навичку

Гра проводиться таким чином, щоб представники кожної групи виконали ролі клієнтів і менеджерів банку. На ролі експертів, чие завдання полягатиме в тому, щоб оцінювати якість роботи менеджерів, від кожної групи делегується один учасник. Група експертів повинна оцінювати кожну ігрову ситуацію за семибальною системою, виставляючи оцінки гравцям, що виконав роль банківських менеджерів окремо за якість аргументів і за їх кількість. Оцінка за якість залежить від того, наскільки органічно, природно, доречно, переконливо прозвучали доводи, аргументи, обґрунтування на користь обговорюваного банківського продукту. Оцінка за кількість, відповідно, відображає кількість наведених аргументів.

Час спілкування гравців лімітується. Як правило, для того щоб в ігровій ситуації привести та обґрунтувати всі можливі аргументи, достатньо трьох хвилин.

Гра організовується так, щоб всі групи змогли провести між собою ігрові зустрічі. Якщо грають три групи, в кожній з яких по три людини, то побувати в ролі менеджера доведеться двом із трьох гравців, складових будь-якої такої групи. Третій же учасник відряджається до складу експертної ради.

У ході розігрування ситуації, що імітує зустріч клієнта і менеджера, важливо підказати учасникам, щоб вони не витрачали час на зображення того, як клієнт і менеджер вітаються, всідаються, заводять розмову. Важливо відразу переходити до центральної частини зустрічі, маючи на увазі, що вступні слова сказані. Гравець, який представляє менеджера, робить клієнту пропозицію, потім намагається аргументувати цю пропозицію, використовуючи ті заготовки, які були зроблені його групою в першій частині тренінгу. Якщо гравець захоплюється монологом, рідко задає питання клієнту, мало цікавиться його думкою про свої пропозиції і доводи, то така поведінка має бути визнана неякісною.

Групи, чий представники розігрують ситуацію, можуть давати консультації своїм гравцям прямо по ходу ігрових переговорів. Якщо учасники вважають за необхідне, вони можуть змінювати своїх гравців, не перериваючи ігрової ситуації. Гравець, виконуючий роль клієнта, не повинен реагувати на заміну. Йому необхідно спілкуватися з новим менеджером так, як ніби перед ним все той же чоловік. Це економить час тренінгу і підвищує ефективність колегіальних зусиль кожної групи.

Обговорення підсумків гри

Переможцем визнається група, що отримала найбільшу кількість балів. Експерти по завершенню всієї гри повинні докладно пояснити учасникам, чому виникли ті чи

інші оцінки. Кожен учасник може поставити запитання експертам і висловити свою думку про якість роботи будь-якого гравця.

Загальне резюме робить ведучий тренінгу. Як правило, в результаті гри її учасники починають впевненіше орієнтуватися в тому, які доводи і аргументи слід приводити на користь продуктів банку. Крім того, зростає готовність учасників тренінгу використовувати ігровий досвід в реальній практиці роботи з клієнтами.

12. Тренінг-вправа «Експрес аналіз клієнтських відмов»

Час проведення: 20-30 хвилин.

Завдання

Кожен учасник самостійно складає перелік всіх причин, за якими клієнт відмовляється від послуг або від продуктів банку, сумнівається в їх користі для нього, коливається в ухваленні рішення про співпрацю з банком.

Потім група складає єдиний список причин, які є для клієнтів банку перешкодою у співпраці, у покупці банківських послуг. У процесі обговорення думок учасників ведучий тренінгу повинен прагнути орієнтувати групу на виявлення і заміну родинних, подібних, формулювань однієї, що відображає загальну для цих варіантів причину клієнтського опору або відмови. Просто формальне переписування всіх варіантів без їх аналізу тут не має сенсу.

Тепер можна порівняти узагальнений перелік причин клієнтських відмов, складений групою, і список подібних же причин, наявний у нашому розпорядженні, точніше, у розпорядженні ведучого тренінгу.

Отже:

- Клієнта влаштовує ваша пропозиція, але він хоче отримати додаткову інформацію, тому відтягує вирішення; клієнт не володіє необхідними повноваженнями для прийняття рішення про співпрацю, але соромиться сказати Вам це;

- Клієнт не хоче міняти банк, оскільки звик до того банку, з яким зараз працює, а вигода від співпраці з новим банком його не надто хвилює з причини її незначності;

- Інші банки запропонували клієнту більш вигідні умови;

- Клієнт сумнівається, що зможе швидко розібратися в тому, як користуватися послугою, запропонованою банком;

- Клієнта розпестили своїми регулярними пропозиціями про співпрацю інші банки, і він просто лінується вникати в суть наших аргументів, думаючи, що як тільки йому щось це знадобиться від банку, будь-який банк з радістю відгукнеться;

- Клієнт не готовий працювати з банком за тими тарифами, які йому запропоновані, оскільки не розуміє вигод від співпраці, що перекривають ці тарифи;

- Клієнтові дійсно поки не потрібні ті продукти і послуги, які йому зараз пропонує банк;

- У клієнта був негативний досвід роботи з даним банком у минулому;

- Клієнт майже нічого не знає про цей банк, з представником якого спілкується зараз, тому сумнівається в надійності цього банку;

- Представник банку з якихось причин, може бути, навіть не залежним від самого цього співробітника, справив на клієнта вкрай неприємне враження.

Звичайно, будь-який список не буде до кінця повним, оскільки неможливо врахувати всі ексклюзивні, унікальні та екзотичні причини, за якими клієнт починає проявляти нерішучість, висловлювати сумніви, сперечатися. Але два варіанти

списків, один з яких тільки що складений групою, а інший заздалегідь підготовлений ведучим, часто виявляються повністю ідентичними.

Такий збіг допомагає учасникам з меншими сумнівами прийняти за основу міркування про те, що кількість причин, за якими клієнт відмовляється від банківської пропозиції, не просто обмежена, але далеко не так широка, як могло здатися на перший погляд.

Якщо тепер спробувати порівняти всі причини відмов, що потрапили в список, то неважко помітити, що їх можна розділити на дві категорії. В одну категорію потрапляють причини емоційного, а в другу – раціонального порядку.

13. Тренінг-вправа «Оцінка категорії клієнтської відмови»

Час проведення: 10-15 хвилин.

У наведеному прикладі слід виділити емоційні та раціональні причини клієнтських відмов від пропонованих послуг, причини сумнівів і коливань в ухваленні клієнтом остаточного рішення. У разі виникнення розбіжностей в інтерпретаціях цього прикладу учасниками тренінгу ведучий може запропонувати їм домовитися між собою, прийшовши до спільної думки з використанням прийомів аргументування і роботи з відмовами, вивчених в ході тренінгу.

Підказка ведучому

Одним з додаткових критеріїв оцінки того, до якої категорії слід віднести кожен сумнів і кожна відмова клієнта в розглянутому прикладі, може служити не стільки детальний аналіз фрази і репліки, які вимовляє клієнт, відмовляючи менеджеру у співпраці, скільки реакція самого менеджера на сумніви, відмови і коливання клієнта. Тут легше виявити, де менеджер апелює до вигоди, до її матеріалізації і до конкретного її розрахунку, а де грає на почуттях клієнта, надаючи йому емоційну підтримку, вислуховуючи, розпитуючи, проявляючи пошану та ін.

14. Тренінг-вправа «Аналіз одного випадку» (групова робота)

Час проведення: 15-20 хвилин.

Учасникам тренінгу пропонується проаналізувати випадок із практики і визначити, де клієнт використовував відмовки, як він їх сформулював, як реагував на це менеджер банку. Що вдалося і що не вдалося менеджеру в роботі з таким клієнтом.

Приклад (записаний зі слів менеджера, що займається кредитуванням підприємств малого та середнього бізнесу)

Клієнт: Я не готовий зараз прийняти остаточне рішення.

Менеджер: Я так розумію, що є якась на це причина відкласти рішення на час, так?

Клієнт: Так. Мені треба подумати.

Менеджер: Тобто потрібно або інформацію якусь додаткову отримати, або з досвідченою людиною порадитися, тоді і думати легше, вірно?

Клієнт: Ну, досвіду в мене вистачає, я сам часто консультантом в таких питаннях виступаю.

Менеджер: (перебиваючи клієнта) А а, так до вас самому радитися ходять?

Клієнт: Ну, буває ... Доводиться ... Люди просять, чому не допомогти, не підказати.

Менеджер: Слухайте, тоді мені просто цікава ваша думка як експерта. Ось на загальному тлі пропозиція нашого банку, як вона виглядає? Просто експертне враження ваше цікаво, не більше того.

Клієнт: Знаєте, молодий чоловік, я вам так скажу. Я швидше за все прийняв би рішення попрацювати з вами, але мені необхідно прояснити для себе деякі обставини. На це піде час. Потім остаточно стане ясно: мені ви, точніше, ваш банк потрібен чи це вже не матиме сенсу. (Далі клієнт докладно виклав свої обставини).

Обговорення даного прикладу корисно вести в жанрі обміну думками, що припускає тільки висловлювання своїх суджень учасниками і пояснення причин, за якими такі судження виникли. При цьому мимовільний емоційний порив когось-небудь з членів групи переконувати інших у своїй правоті, відстоювати свою думку, доводити помилковість інших суджень слід зупинити як виходить далеко за рамки правил.

Підказка ведучому

Корисно звернути увагу учасників обговорення не тільки на те, як менеджер використовує питання в якості відповідних реплік на відмовки клієнта (це очевидний рівень аналізу), важливо ще й те, як менеджер формулює свої зустрічні питання. Цікаво зауважити, що зустрічні питання менеджера банку виглядають як якісь припущення. Така манера питати пом'якшує відчуття жорсткості бесіди, оскільки у співрозмовника зникає враження, що його дошкуляють запитаннями і мало не допитують.

Друге, на що корисно звернути увагу групи, – це реакція вислуховування. Менеджер постійно відгукується на репліки клієнта, резюмуючи щойно почуте, іноді просто повторюючи за клієнтом його слова. Така реакція дозволяє встановити і зміцнити емоційний контакт зі співрозмовником, який відповідає на банківську пропозицію явними відмовками. Зрозуміло, що цей клієнт не сприйматиме раціональні доводи до тих пір, поки у нього не зміниться настрій.

Третьою особливістю даного фрагмента є органічне і доречне використання менеджером емоційної підтримки клієнта. Менеджер звертається до нього як до експерта, цікавиться думкою співрозмовника, що явно лестить самолюбству останнього і ось вже клієнт сам докладно розповідає співробітникові банку про свої проблеми. Обстановка на переговорах явно змінилася на користь менеджера.

Для того щоб в короткі терміни вийти на рівень впевненого володіння навиком долати клієнтські відмовки, треба для початку зібрати свою особисту колекцію «заготовок», що дозволяють легко знаходити доречні зустрічні питання. Ці «заготовки» зручно використовувати як реакції на клієнтів, що пояснюють і виправдовують свою відмову, свої сумніви і коливання.

Але будь-яке зустрічне запитання має сенс лише по відношенню до певного попереднього вислову. Які ж відмовки клієнти використовують в ході переговорів найбільш часто?

15. Ігровий тренінг «Колекція відмовок»

Час проведення: 25-40 хвилин.

Загальні умови

Ведучий пропонує учасникам пригадати, які варіанти пояснень своїх відмов, сумнівів, коливань в ухваленні рішення про співпрацю з банком їм доводиться чути від клієнтів найбільш часто. Всі пропозиції записуються на дошку. Потім ведучий спільно з групою об'єднує схожі формулювання. Як правило, у підсумку залишається від шести до десяти відмовок. На кожну з них необхідно придумати зустрічне запитання. Відповісти на відмову, пояснюючи, чому характеристики продукту саме такі, а не інакші, чому клієнт все одно отримає свою вигоду, вважається

непродуктивним, оскільки в цьому випадку менеджер, апелюючи до розуму, до розуму клієнта, не враховує його емоційний стан, його настроїв. Зустрічне питання дозволяє зняти цю типову помилку багатьох клієнтських працівників. Отже, до кожної відмовки, або, точніше кажучи, до кожного варіанту пояснень своєї відмови, визнаному учасниками як часто зустрічається в їхній практиці, силами самих учасників необхідно придумати, скласти, сконструювати адекватний варіант зустрічного питання.

Підготовча робота в маленьких групах

Для продуктивної роботи з придумування зустрічних питань учасники об'єднуються в кілька маленьких груп чисельністю від трьох до п'яти чоловік. Кожна маленька група готує для кожної відмовки із щойно складеного переліку прийнятний варіант зустрічного питання. Результати виконаної роботи переписуються на великий аркуш паперу (ватман, блокнот фліп чарту) і до певного часу не вивішуються на огляд решти учасників. Ці листи збирає ведучий, щоб використовувати їх на наступному, ігровому етапі тренінгу.

Ігрова частина завдання

Представники маленьких груп (по одному від кожної) розігрують між собою в парах ситуацію на зустрічі клієнта і менеджера банку. У ході виконання ігрового сценарію клієнт повинен як пояснення своєї відмови від банківської пропозиції використовувати якусь відмовку. Гравець, який представляє менеджера банку, повинен парирувати цю відмовку зустрічними питаннями з підготовленого його групою списку. Група може підтримувати свого менеджера, підказуючи йому відповідні репліки. Оскільки гравець, виконуючий роль клієнта, спочатку знаходиться в більш виграшному становищі, маючи можливість імпровізувати на тему своїх сумнівів, вагань і причин відмови до нескінченності, ведучий нараховує бали виконавцеві ролі менеджера не за результатом зустрічі, а за якість ведення переговорів, тобто за процес. Так, за кожне зустрічне запитання, виголошене менеджером у відповідь на відмовку (заперечення) клієнта, менеджер отримує два бали. За кожну репліку, яка відображатиме розуміння, менеджер заробляє один бал. За кожну фразу, в якій вгадується емоційна підтримка клієнта з боку менеджера, гравець, який представляє менеджера, заробляє два бали. Щоб не розтягувати «діалогічну дуель» гравців, час ігрової ситуації обмежується двома трьома хвилинами.

Підведення підсумків гри

Перед тим як зробити підсумкові коментарі відбулася гри, ведучий може запропонувати висловитися про це будь-якому учаснику тренінгу. Якщо охочих виявиться кілька, то ведучий повинен забезпечити можливість висловитися кожному, орієнтуючи виступаючих на обмін думками і на відмову від спонтанних суперечок, взаємних звинувачень, від пошуку правих і винуватих.

Завершуючи обговорення, ведучий має можливість звернути увагу учасників на велику кількість збігів у підготовлених маленькими групами варіантах зустрічних питань, заготовлених як реакції на клієнтські відмовки (заперечення). Такі збіги зайвий раз можуть свідчити про те, що професійний досвід учасників вже містить у собі ті навички, які відпрацьовуються в сьогоdnішньому тренінгу. Тепер цей досвід можна використати усвідомлено і системно.

Підказка ведучому

Якщо розробки учасників тренінгу виявилися недостатньо повними, то можна зробити деякі додавання. Ось як виглядає досить повний варіант таблиці «заготовок»,

виконаний на одному з тренінгів. Крім різних за своїм характером відмовок (заперечень) і відповідних їм зустрічних питань, у таблиці пропонуються версії причин, за якими клієнт вибирає ті чи інші пояснення своїх відмов (заперечень) скористатися послугами банку. Ці пояснення ми називаємо тут відмовками (запереченнями) не тільки для стислості, але й тому, що в більшості випадків, коли вдасться клієнта вивести на більш серйозний і конкретний рівень розмови, він перестає на них посилається.

І ще одне пояснення до таблиці. Зустрічне питання менеджера як реакція на відмовку (заперечення) клієнта дозволяє лише продовжити бесіду, відкрити можливість для більш детального і поглибленого обговорення того, що клієнт вважає для себе вигідним, і тих можливостей банку, які відповідають потребам клієнта. Не більше того. Тому ймовірність отримання негативного відгуку (заперечення) клієнта на зустрічне запитання менеджера не може бути виключена. Але шанс подолати відмовку (заперечення) як перешкоду до співпраці зустрічне запитання, безсумнівно, надає.

Звичайно, тут розглянуті далеко не всі відмовки (заперечення), використовувані клієнтами при виправданні своїх відмов (заперечень). Але в прикладах, обраних для аналізу, ми прагнули показати принцип підготовки, спосіб оснащення менеджерів, які працюють з клієнтами, «заготовками» корисних відповідей, що дозволяють не втратити конструктивність діалогу.

16. Ігровий тренінг подолання сумнівів

Час проведення: 25-30 хвилин.

Загальні умови

Учасники діляться на дві групи з приблизно рівною кількістю гравців. Перша група зображує банкірів, незалежно від володіння грошима в кредит, а друга група - потенційних клієнтів, які потребують кредитних ресурсів. Мета гри полягає в тому, щоб провести переговори і подолати взаємні сумніви в банкірів і клієнтів у необхідності укладення кредитного договору. Кожен банкір представляє окремий, свій власний банк. Банки, звичайно ж, конкурують. Якщо вийшло так, що утворилася дуже велика банківська група, то банкіри можуть об'єднатися в двійки або навіть в трійки. Тоді кількість банків буде менше, і потенційним клієнтам легше буде вибирати між різними банківськими пропозиціями.

Клієнтам дозволяється брати кредити в декількох банках одночасно, але кількість кредиторів на одного клієнта не повинна становити більше трьох чвертей від усього банківського ринку. Наприклад, якщо група чисельністю в шістнадцять осіб розділилася порівну на банкірів і клієнтів так, що банкіри утворили чотири банки, по два співробітника в кожному, то один клієнт не може взяти кредит більше, ніж в трьох банках відразу. При цьому в одному і тому ж банку також не може кредитуватися більше трьох чвертей всіх існуючих клієнтів. Тут частка банківського ринку, рівна трьом чвертям, взята як приклад можливого обмеження, яке може бути призначено і з використанням будь-якого іншого коефіцієнта. Варіант ринку без обмежень призводить до втрати ігрового сенсу, оскільки елементарний арифметичний аналіз підкаже гравцям саме такий вихід з положення. У результаті не буде ні переможців, ні переможених, оскільки у кожного гравця буде однакова кількість хороших і поганих контрактів.

Умови кредитування, обсяги запозичень, оцінка якості позичальника, характеристики застав вигадуються учасниками так, як їм здається необхідним для виконання ігрової задачі.

Завдання банкіра – визначити, з ким він веде бесіду: добросовісним позичальником або аферистом. Завдання клієнта – зрозуміти, обдурить його банкір чи повністю виконає обіцяні умови кредитування. Виграв вважатиметься той учасник, який укладе найбільшу кількість хороших контрактів.

Інтрига гри полягає в тому, що у кожного клієнта і у кожного банкіра в руках листок з міткою, що означає приналежність власника листка або до сумлінних учасників банківського ринку, суворо виконує свої зобов'язання, або до обманщиків і аферистів. Банкір, що має на своєму особистому листку позначку «О», не виконає обіцяних умов. Клієнт, що має на своєму особистому листку позначку «О», ніколи не поверне кредит.

Сумлінні учасники переговорів мають на своїх особистих листках позначку «Д».

Будь-який гравець, чи відноситься він до категорії «О» або «Д», який уклав договір з добросовісним учасником, у якого в листку стоїть символ «Д», вважається виграв одне очко.

Якщо договір укладено з обманщиком, цей контракт вважається недійсним, і за нього нічого не нараховується.

У випадку, коли кількість банків і кількість клієнтів вийшло різним, переможці визначаються окремо по групі банкірів і по групі клієнтів.

Для впорядкування реєстрації укладених договорів серед учасників вибирається самий ледачий, який не має ентузіазму і куражу до того, щоб брати активну участь у грі. Цей учасник буде виконувати роль реєстраційної палати. До нього приходитимуть гравці, які уклали між собою договори, а реєстратор повинен фіксувати у себе підсумки переговорів. Але необхідно, щоб він робив це, не розсекречуючи відомості з особистих листків учасників, що оголошують йому про укладену угоду. Таким чином, ніхто з гравців не буде знати про те, скільки у нього на рахунку хороших і поганих контрактів до закінчення гри.

Регулювати процес гри можна, або обмежуючи час кожної зустрічі, наприклад, однією, двома хвилинами, або просто припинити переговори по закінченні заздалегідь відведеного на них відрізка часу.

Обговорення підсумків гри

Спочатку слово надається «реєстраційній палаті», голова якої оголошує переможців. Якщо у виступаючого виникає бажання якось прокоментувати подію, поділитися своїми спостереженнями за процесом, він може виступити зі своїми коментарями.

Потім ведучий по черзі надає слово всім бажаючим. Учасникам пропонується будувати свої виступи як відповіді на питання про те, що і чому вдалося зробити кожному з них з подолання сумнівів у протилежної сторони на переговорах, чому вони відчували довіру до одних гравців і сумнівалися в сумлінності інших.

Регулюючи обговорення, ведучий повинен стежити за тим, щоб учасники не розпочали мимоволі доводити один одному свою правоту, займатися взаємними звинуваченнями і виправдовуватися за свої невдачі. Тут важливо залишатися вірними жанру обміну думками.

Крім того, ведучий може використовувати анонімні формалізовані відгуки учасників для того, щоб зайвий раз зробити актуальним для учасників міркування про те, що спрямованість на процес, а не на результат більшою мірою продуктивна навіть

на невдалих переговорах, що обговорювалося в першій частині тренінгу. Для цього ведучий просить кожного учасника взяти маленький листочок паперу і на ньому проставити оцінку своєї задоволеності результатом переговорів, а нижче, відокремивши першу оцінку ризиком, оцінити свою задоволеність процесом переговорів. Як правило, сумарна оцінка дуже часто виявляється більшою за процес. Тут також корисно запропонувати учасникам самим висунути пояснювальні версії і поділитися думками про те, чому це відбулося.

Далі, ведучий пропонує учасникам згадати схему подолання сумнівів, що обговорювалася на тренінгу, і обмінятися враженнями на тему про те, хто з гравців працював відповідно до цієї схеми, а хто діяв, орієнтуючись на інші міркування.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ РОБОЧОГО ЗОШИТА З ПРОХОДЖЕННЯ ТРЕНІНГУ

Результати тренінгу виконуються у звичайному шкільному зошиті обсягом до 24 сторінок або на аркушах паперу формату А4.

На титульній сторінці студент повинен обов'язково вказати, наприклад, Робочий зошит з проходження тренінгу, студента групи ФБС –41, Іваськів Наталії Миколаївни.

Робочий зошит з проходження тренінгу повинен містити:

- розв'язки і відповіді на задачі;
- загальний порядок використання автоматизованої банківської системи (АБС) Б2;
- вирішення ситуаційних завдань (кейсів);
- участь у ділових іграх;
- участь в інших формах тренінгу, зокрема розгляд процесу переговорів з клієнтом, переговорів по телефону, вирішення практичних питань банківської діяльності, що розглядаються в презентаціях, навчальних фільмах-тренінгах та ін.

Про використання автоматизованої банківської системи (АБС) Б2 студент звітує на підставі роздрукованих розрахунково-касових та ін. документів.

Кожна структурна частина тренінгу, зокрема задачі, використання автоматизованої банківської системи (АБС) Б2, ситуаційні завдання (кейси) та ін. (тренінги і семінари, презентації, навчальні фільми-тренінги, тести) розпочинається з нової сторінки, на якій вказують назву заголовку і відповідь.

Обсяг робочого зошита може бути різним залежно від:

- кількості розв'язаних задач;
- вирішення ситуаційних завдань (кейсів);
- використання автоматизованої банківської системи Б2;
- участь у ділових іграх;
- вирішення тренінгу щодо процесу переговорів з клієнтом, переговорів по телефону;
- вирішення практичних питань банківської діяльності, що розглядаються в презентаціях, навчальних фільмах-тренінгах та ін.

Послідовність заповнення структурних частин тренінгу залежить від етапів проходження тренінгу, визначених викладачем.

При розв'язуванні задач слід зазначити № задачі і відповідь.

При вирішенні ситуаційних завдань (кейсів) вказують № ситуації і відповідь.

Оцінка кредитоспроможності позичальників як юридичної особи, так і фізичної особи, заповнення кредитних договорів імітаційного банку з ними, розрахунок та графік погашення кредиту може заповнюватися у методичних вказівках, робочому зошиті або на окремих листках.

Робочий зошит з проходження тренінгу заповнюється під час тренінгу. Без робочого зошита студент не допускається до захисту тренінгу. Послідовність проходження етапів тренінгу визначається викладачем.

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Банківські операції [Текст] : підручник / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. – 2-ге вид. випр. і доповн. – Тернопіль: ТЗОВ «Терно-граф», 2013. – 688 с.

2. Банківські операції [Текст] : підручник / За ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.

3. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : постанова Правління НБУ : затверджена 21.01.2004 р. № 22 / Національний банк України. – Офіційний текст. – [Електронний ресурс] / Режим доступу до постанови : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>

4. Інструкція про ведення касових операцій банками в Україні : постанова Правління НБУ : затверджена 01.06.2011 р. № 174 / Національний банк України. – Офіційний текст. – [Електронний ресурс] / Режим доступу до постанови : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0790-11>

5. Інструкція про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах : постанова Правління НБУ : затверджена 12.11.2003 р. № 492 / Національний банк України. – Офіційний текст. – [Електронний ресурс] / Режим доступу до постанови : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1172-03>

6. Методика оцінки фінансового стану фізичних осіб в установах АТ «Ощадбанк», затверджено постановою Правління АТ «Ощадбанк», від 18 листопада 2014 р. № 929.

7. Положення про кредитування корпоративних клієнтів : затверджено постановою правління АТ «Ощадбанк» від 19.12.2013 р. № 941.

8. Положення про кредитування фізичних осіб, затверджено постановою правління відкритого акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» від 18 червня 2003 року № 110, 27 с.

9. Положення про порядок формування та використання банками України резервів для відшкодування можливих втрат за активними банківськими операціями [Текст] : постанова Правління НБУ : прийнята 25.01.2012 року № 23

/ Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0231-12>.

10. Про банки і банківську діяльність : закон України : прийнятий 07.12.2000 р. № 2121-III [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу до закону : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2121-14>

11. Про Національний банк України : закон України : прийнятий 20.05.1999 р. № 679-XIV [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу до закону : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=3&nreg=679-14>

12. Чайковський Я. І. Платіжний оборот і грошовий обіг [Текст] : навчальний посібник / Я. І. Чайковський. – Тернопіль : ВПЦ «Економічна думка ТНЕУ», 2012. – 336 с.

Навчально-методичне видання

**ЧАЙКОВСЬКИЙ Ярослав Іванович,
ОНИСЬКІВ Любов Мирославівна,
РУДАН Віталій Ярославович,**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТРЕНІНГУ: ЗАДАЧІ, ПРАКТИЧНІ
ЗАВДАННЯ З ВИКОРИСТАННЯМ
АВТОМАТИЗОВАНОЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ Б2,
СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ (КЕЙСИ), ДІЛОВІ ІГРИ**
для студентів освітньо-каліфікаційного рівня «бакалавр», напряму підготовки
6.030508 «Фінанси і кредит», фахового спрямування «Банківська справа»

Методичні вказівки

Підписано до друку 29.09.2016 р.
Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Друк офсетний. Зам. № 3-154
Умов.-друк. арк. 4,60. Обл.-вид. арк 5,25.
Тираж 75 прим.

Віддруковано ФО-П Шпак В. Б.
Свідоцтво про державну реєстрацію В02 № 924434 від 11.12.2006 р.
Свідоцтво платника податку: Серія Е № 897220
м. Тернопіль, вул. Просвіти, 6.
тел. 8 097 299 38 99, 8 063 300 86 72
E-mail: tooums@ukr.net

