

УДК 336.7
ББК 65.262.2
Р 64

Авторы-составители: С. Д. Колесников, канд. экон. наук, доцент;
Р. С. Лысюк, ст. преподаватель

Рецензенты: Л. Д. Воробьева, начальник расчетно-кассового центра № 6 Головного филиала по Гомельской области ОАО «Белинвестбанк»;
Н. П. Толстенок, канд. экон. наук, доцент Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации

Рекомендован научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации». Протокол № 3 от 8 февраля 2011 г.

Розничный бизнес банка : практикум для аудиторной и самостоятельной работы студентов специальности 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (по направлениям)» направления специальности 1-25 01 08-01 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (в банках)» / авт.-сост. : С. Д. Колесников, Р. С. Лысюк. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2012. – 64 с.
ISBN 978-985-461-995-8

УДК 336.7
ББК 65.262.2

ISBN 978-985-461-995-8

© Учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2012

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Изучение дисциплины «Розничный бизнес банка» основывается на знании общетеоретических и общенаучных дисциплин, необходимых для понимания основных экономических категорий и понятий в области организации розничных банковских услуг в Республике Беларусь.

Целью данной дисциплины является формирование у будущих специалистов общего методологического подхода к организации розничного бизнеса банков, оценке эффективности розничных банковских продуктов и услуг, продвижения розничных продуктов на межбанковском кредитно-депозитном рынке и рынке потребления.

Основная *задача* данной дисциплины – реализация требований квалификационных характеристик специальности 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (по направлениям)» направления специальности 1-25 01 08-01 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (в банках)».

В результате изучения дисциплины студент должен *знать*:

- состояние и тенденции развития современного рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь;
- теоретические основы организации и порядок проведения розничных банковских операций, их маркетинг, рекламу;
- законодательную и нормативную базу, регулирующую розничный бизнес банка;
- способы анализа и оценки эффективности розничных банковских операций;
- технологию расчетно-кассового обслуживания физических лиц;
- организацию потребительского кредитования физических лиц разными банками;
- особенности оценки кредитоспособности кредитополучателей при осуществлении потребительского кредитования;
- организацию кредитования приобретения, строительства и реконструкции жилья, в том числе на льготных условиях;
- особенности оценки кредитоспособности кредитополучателей при кредитовании недвижимости;
- способы привлечения средств во вклады и их функционирование;
- организацию расчетов физических лиц посредством банковских платежных карточек;
- порядок осуществления валютно-обменных операций с физическими лицами;
- информационно-консультативное обеспечение розничного бизнеса.

Студент должен *уметь* следующее:

- определять сумму отчислений в Агентство по гарантированному возмещению физическим лицам банковских вкладов;
- рассчитывать размер отчислений в фонд обязательных резервов, размещаемый в Национальном банке Республики Беларусь;
- рассчитывать сумму процентного дохода по вкладам в национальной и иностранной валютах;
- определять доходность ценных бумаг;
- определять полную процентную ставку по выдаваемым кредитам;
- оценивать кредитоспособность физических лиц при потребительском кредитовании и финансировании недвижимости;
- рассчитывать кросс-курсы;
- собирать, обрабатывать, анализировать и систематизировать информацию по теме исследования, выбирать оптимальные методы и средства развития розничных банковских услуг;
- проводить самостоятельные научные исследования, связанные с проблемами функционирования розничного банковского бизнеса.

Студент должен *обладать навыками*:

- расчета стоимости кредитно-депозитных ресурсов;
- оценки эффективности привлечения средств физических лиц во вклады;
- расчета банковской маржи по кредитным операциям и качества кредитного портфеля;
- оценки эффективности валютно-обменных операций;
- оценки эффективности операций банка с платежными карточками;
- прогнозирования эффективности внедрения новых банковских услуг и продуктов.

Практикум составлен на основании учебной программы с учетом действующей нормативной правовой и законодательной базы Республики Беларусь. Для практических занятий по данной дисциплине в учебном плане предусмотрено 18 ч.

Тема 1. Современный рынок розничных банковских услуг в Республике Беларусь: состояние и развитие

План

1. Понятие и характеристика розничной банковской услуги.
2. Регулирование отношений в сфере розничных банковских услуг.
3. Характеристика рынка банковских услуг и его участников в Республике Беларусь.
4. Качество розничной банковской услуги и требования, предъявляемые к ней.
5. Совершенствование организации розничных банковских услуг.

Вопросы для контроля знаний

1. Розничная банковская услуга.
2. Комплексная банковская услуга.
3. Основные характеристики, присущие всем розничным банковским услугам.
4. Основные участники рынка банковских услуг в Республике Беларусь.
5. Структура рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь.
6. Элементы, входящие в инфраструктуру рынка розничных банковских услуг.
7. Законодательные акты, постановления Правительства Республики Беларусь, нормативные и правовые документы, разработанные Национальным банком Республики Беларусь совместно с другими государственными органами, регулирующие отношения в сфере розничных банковских услуг.
8. Современное состояние сферы розничных банковских услуг в Республике Беларусь и состояние розничного бизнеса в зарубежных странах.
9. Ближайшие перспективы развития новых розничных банковских услуг в Республике Беларусь.
10. Направления совершенствования организации розничных банковских услуг.
11. Достоинства и недостатки организации продаж розничных банковских услуг на основе самообслуживания.
12. Особенности использования многоканальной и других стратегий продаж розничных банковских услуг.

13. Направления расширения спектра розничных банковских услуг.
14. Факторы снижения стоимости розничных банковских услуг.
15. Особенности сегментирования рынка розничных банковских услуг в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющихся каналов сбыта и других факторов.
16. Стандарты качества розничных банковских услуг.
17. Требования, предъявляемые к розничной банковской услуге.
18. Факторы измерения качества в банковской сфере.
19. Факторы, влияющие на положительное отношение клиентов к выбору определенных видов розничных банковских услуг.
20. Основные критерии при выборе обслуживающего банка.
21. Гаранты качества розничных банковских услуг.
22. Этапы системы управления качеством розничных банковских услуг.
23. Краткая характеристика всех этапов системы управления качеством розничных банковских услуг.
24. Основные процессы, обуславливающие современные тенденции развития рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь и европейских странах.
25. Комплексность банковского обслуживания.
26. Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг.

Задания

Задание 1. По данным таблицы 1 проранжируйте 10 белорусских банков по объему кредитов, выданных населению. Сделайте выводы о кредитно-депозитной политике банков.

Таблица 1 – Данные для ранжирования розничного бизнеса банков

Банки	Объем кредитования, млн р.
ОАО «Сбергательный банк "Беларусбанк"» (ОАО «АСБ Беларусбанк»)	18 998,1
ОАО «Белагропромбанк»	1 560,3
ЗАО «Акционерный коммерческий Банк "Белросбанк"» (ЗАО «АКБ "Белросбанк"»)	678,2
ОАО «Белгазпромбанк»	557,2
ОАО «Белинвестбанк»	649,6
ОАО «БПС-Сбербанк»	1 018,4
«Приоббанк» ОАО	1 529,0
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	412,6
ОАО «Хоум Кредит Банк» (ОАО «ХКБанк»)	299,6
ОАО «Банк Москва–Минск»	452,8

Задание 2. Проранжируйте 10 белорусских банков по доле розничного кредитования в кредитном портфеле банка, используя данные таблицы 2.

Таблица 2 – Данные для ранжирования розничного бизнеса банков

Банки	Доля кредитов населению в кредитном портфеле банка, %
ОАО «АСБ Беларусбанк»	42,3
ЗАО «Акционерный банк реконверсии и развития» (ЗАО «РРБ-Банк»)	73,1
ЗАО «БТА Банк»	39,1
ЗАО «АКБ "Белросбанк"»	38,3
ОАО «Международный резервный банк»	100,0
ЗАО «Дельта Банк»	96,3
ЗАО «Сомбелбанк»	86,1
ЗАО «Трастбанк»	37,0
ЗАО «Абсолютбанк»	49,5
ОАО «ХКБанк»	99,9

Задание 3. Проранжируйте 10 белорусских банков по объему привлечения средств физических лиц во вклады по данным таблицы 3. Сделайте выводы о кредитно-депозитной политике банков.

Таблица 3 – Данные для ранжирования розничного бизнеса банков

Банки	Объем привлечения средств во вклады, млн р.
ОАО «АСБ Беларусбанк»	13 901,3
ОАО «Белагропромбанк»	3 204,2
ЗАО «АКБ "Белросбанк"»	287,9
ОАО «Белгазпромбанк»	593,4
ОАО «Белинвестбанк»	1 993,6
ОАО «БПС-Сбербанк»	2 787,1
«Приорбанк» ОАО	1 847,6
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	419,9
ОАО «Белвнешэкономбанк» (ОАО «Банк БелВЭБ»)	605,1
ОАО «Банк Москва – Минск»	359,9

Задание 4. Подтвердите, опровергните или внесите коррективы в следующие определения:

- Банковская услуга – деятельность банка, осуществляемая по поручению клиента с целью удовлетворения его потребностей в банковском обслуживании.

- Розничная банковская услуга – услуга, оказываемая физическим лицам.
- Комплексная банковская услуга – предоставление определенного набора услуг клиентам на более выгодных условиях, чем если бы эти услуги предлагались раздельно.
- Рынок розничных банковских услуг – это сфера рыночных отношений, складывающихся по поводу удовлетворения потребностей физических лиц в банковских услугах.
- Основные участники рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь – банки, небанковские кредитно-финансовые организации, физические лица.
- Институциональная структура рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь представлена банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, их подразделениями.
- Инфраструктура рынка розничных банковских услуг – совокупность организационно-технологических элементов, обслуживающих рынок розничных банковских услуг (мини-отделения, пункты обмена валют, банкоматы, инфокиоски и т. д.).
- Мини-отделения – подразделения банка (отделения, центры банковских услуг, расчетно-кассовые центры и т. п.), специализирующиеся на обслуживании физических лиц.
- Новая банковская услуга – существующая (уже оказываемая) услуга, модифицированная с целью улучшения ее потребительских свойств, или вновь созданная услуга, т. е. услуга с новыми потребительскими свойствами.
- Качество банковской услуги – совокупность ее свойств, обеспечивающих удовлетворение уже сформировавшихся (установленных) и ожидаемых (потенциальных) потребностей клиентов.
- Требования к качеству банковской услуги – выражение установленных или предполагаемых потребностей пользователя услуг в виде количественных и качественных характеристик.
- Система управления качеством – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для управления качеством банковских услуг на всех этапах их оказания.
- Потребительский кредит – кредит, который удовлетворяет различные потребительские нужды населения (кредиты на приобретение товаров длительного пользования, на строительство и приобретение жилья и т. д.).

Задание 5. Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг можно разделить на две группы: макроэко-

номические факторы и факторы, определяемые состоянием банковской системы.

Отнесите нижеперечисленные высказывания к первой или второй группе факторов.

Сделайте вывод о современном состоянии рынка розничных банковских услуг и о позитивном или негативном влиянии нижеуказанных факторов.

1. Эффективность общественного производства определяет такие важные параметры банковской системы, как ее ресурсная база, управленческий и кадровый потенциалы, состояние инфраструктуры, способность банков развивать новые технологии, повышать качество и снижать издержки, связанные с оказанием банковских услуг. Экономический рост повышает общий объем доходов населения и, соответственно, спрос на розничные банковские услуги. В связи с этим высокие темпы экономического роста являются необходимым условием последовательного развития розничных банковских услуг.

2. Темпы инфляции и динамика обменного курса белорусского рубля являются важнейшими факторами, так как развитие рынка розничных банковских услуг во многом зависит от уровня стабильности в стране, включая последовательность финансовой и денежно-кредитной политики. В наибольшей степени уровень стабильности влияет на средне- и долгосрочные сбережения населения, потенциально являющиеся основным источником ресурсов для расширения активных операций банков. При этом если общее влияние факторов стабильности формирует склонность к сбережениям, то сложившийся уровень темпов инфляции определяет объем и структуру новых сбережений.

3. Переход Национального банка Республики Беларусь к поддержанию положительных процентных ставок на фоне общего снижения темпов девальвации и инфляции значительно повысил доходность рублевых сбережений физических лиц.

4. Уровень совокупных доходов физических лиц и их распределение по группам населения также влияют на состояние рынка розничных банковских услуг. Рост доходов населения определяет рост платежеспособного спроса на кредиты, обеспечивает приток средств во вклады. В свою очередь, степень концентрации (или, наоборот, диверсификации) доходов физических лиц существенно влияет на перспективы развития рынка розничных банковских услуг и может служить как индикатором для его участников, так и целевым ориентиром для разработчиков программ развития розничных банковских услуг.

5. Позитивная динамика финансового потенциала банковской системы (повышение уровня капитализации банковской системы, рентабельности банковской деятельности, рост объема и оптимизация структуры ресурсной базы банков и т. д.) является одним из важнейших условий как увеличения объемов и расширения спектра розничных услуг, предоставляемых банками, так и улучшения их качества.

6. Правовое обеспечение банковской деятельности – один из важнейших факторов, определяющих развитие рынка розничных банковских услуг. Законодательство Республики Беларусь позволяет банкам оказывать услуги по кредитованию, привлечению средств во вклады, расчетному и кассовому обслуживанию, обмену валюты, доверительному управлению, а также услуги при проведении операций с ценными бумагами, драгоценными металлами с использованием банковских платежных карточек, чеков, электронных денег. Основным нормативным правовым актом, регулирующим сферу банковской деятельности, является Банковский кодекс Республики Беларусь. Данный нормативный правовой акт определяет систему отношений в банковской системе в целом, устанавливает перечень операций, относящихся к банковским, регламентирует права и обязанности участников банковских операций.

7. Недостаточно рационально распределение инфраструктуры по территориальному принципу, обусловленное неравномерностью распределения плотности населения и экономической активности между территориями. В частности, далеко не во всех сельских населенных пунктах и поселках городского типа (в которых проживает 32,9% населения республики) есть филиалы и отделения банков; наряду с этим там пока не созданы условия для внедрения современных каналов предоставления услуг вследствие отсутствия соответствующего технического обеспечения (персональных компьютеров, банкоматов и т. п.), а также из-за низкого уровня технической грамотности населения. Все это обуславливает неравные условия доступа к получению услуг в зависимости от места жительства и социального статуса.

8. Незрелость институциональной структуры и инфраструктуры рынка розничных банковских услуг сдерживает развитие конкуренции, негативно влияет на увеличение объемов и расширение спектра розничных банковских услуг, улучшение качества обслуживания населения. Более того, высокие издержки на создание и поддержание инфраструктуры зачастую не покрываются полученными от этого доходами даже в крупных банках.

9. Недостаточно активно проводятся маркетинговые исследования рынка розничных услуг, не в полной мере внедряются современные

стратегии продаж, новые банковские технологии. Помимо этого, банки не уделяют должного внимания повышению качества розничных услуг.

Задание 6. Укажите, какие из перечисленных ниже основных тенденций развития розничных банковских услуг в зарубежных странах взяты на вооружение банковской системой Республики Беларусь для оптимизации и развития розничного бизнеса.

1. *Стратегии многоканального обслуживания физических лиц.* Во многих развитых странах они являются основными стратегиями организации продаж банковских услуг. Содержание данных стратегий заключается в предоставлении стандартных услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта (на основе развития информационных технологий), что предполагает большее удобство для клиентов и при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижение стоимости данных услуг. Это выражается в расширении каналов поставки банковских услуг путем внедрения удаленного обслуживания клиентов.

2. *Комплексность банковского обслуживания.* Современный уровень развития банковского розничного бизнеса в развитых странах обеспечивает возможность предоставления физическому лицу комплексного набора (портфеля) услуг независимо от географического положения филиала банка или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию.

Комплексное обслуживание населения предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем если бы эти услуги были приобретены обособленно.

3. *Организация продаж розничных банковских услуг на основе самообслуживания.* При использовании многоканальной и других стратегий продаж розничных банковских услуг широкое распространение получил такой способ, как организация банковских отделений самообслуживания. В данном случае в основу планировки банковского зала положен принцип разделения операционного зала на зоны обслуживания.

4. *Сегментирование клиентов.* Банки оказывают розничные услуги, ориентируясь как на неопределенный круг клиентов, так и на конкретную группу клиентов. Учет интересов отдельных групп населения предполагает проведение банками сегментации рынка розничных банковских услуг. Рост доходов населения и социальное расслоение формируют дифференцированные требования клиентов к банковским услугам.

5. *Расширение спектра розничных банковских услуг.* Расширение спектра услуг физическим лицам на европейском розничном банковском рынке в значительной мере обусловлено развитием банковских технологий, международной конкуренцией банков, в том числе национальных банков и международных банковских институтов, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных (локальных) рынках.

6. *Повышение качества розничных банковских услуг.* Усиление внимания европейских банков к качественным аспектам своей деятельности на рынке розничных банковских услуг связано с тем, что на достаточно развитом рынке розничных банковских услуг именно от качества предоставляемых услуг зависят конкурентные рыночные позиции банков.

Задание 7. Прочитайте цели и основные направления развития сферы розничных банковских услуг. Выделите из них цели и основные направления развития сферы розничных банковских услуг в Республике Беларусь.

1. *Стандартизация и автоматизация процесса оказания розничных услуг.* Увеличение масштабов деятельности на рынке розничных банковских услуг ставит перед банками проблему снижения затрат, связанных с организацией продаж. При этом розничные банковские услуги можно разделить на две группы:

- услуги, спрос на которые носит индивидуальный характер и которые требуют специального уровня подготовки банковских работников (инвестиционные услуги, ипотечное кредитование, трастовые услуги и др.);

- базовые услуги, спрос на которые носит массовый характер (открытие счетов, осуществление платежей населения, выдача наличных денег, покупка-продажа валюты, информационные услуги и др.).

В целях увеличения объемов оказания услуг при одновременном повышении качества обслуживания наиболее массовые базовые услуги должны быть стандартизированы по своим технологическим и экономическим параметрам. Стандартизация базовых услуг позволяет снизить операционные издержки, организовать продажу услуг без индивидуальных консультаций с банковскими работниками, например использовать автоматизированные системы консультирования. Комплекс стандартизированных базовых услуг должен быть высокотехнологичным и рационализированным с позиций планируемого банком соотношения произведенных затрат и ожидаемых доходов. На основе стандартизации технологических и экономических пара-

метров услуг банк может организовать свою деятельность на рынке розничных банковских услуг по следующим направлениям:

- *Продажа индивидуальных услуг*, рассчитанных на спрос определенных групп населения и требующих консультирования клиентов работниками банка. Цена индивидуальных услуг должна одновременно обеспечивать необходимый уровень спроса на эти услуги и конкурентоспособности.

- *Продажа стандартизированных высокотехнологичных базовых услуг*, ориентированных на массовый спрос со стороны физических лиц и единых для всей системы банка. Цена этих услуг должна обеспечивать их доступность для населения и в то же время компенсировать банку основные расходы по продаже индивидуальных услуг за счет больших объемов продаж. Сбыт стандартизированных услуг в перспективе может осуществляться главным образом по удаленным каналам и в зонах самообслуживания.

Задачи увеличения объемов, расширения спектра и повышения качества розничных банковских услуг населению в современных условиях невозможно решить без автоматизации банковской деятельности на основе использования новых технологий. Информационные технологии не только увеличивают доступность и быстроту оказания традиционных услуг, но и служат базой возникновения новых услуг, которые невозможно оказать при использовании традиционных технологий.

2. Внедрение современных стратегий продаж. Необходимость увеличения объемов продаж, развитие банковских технологий, а также изменение потребностей клиентов, повышение их требований к качеству банковского обслуживания обуславливают потребность в оптимизации каналов продаж услуг. В связи с этим важным фактором повышения эффективности продаж розничных банковских услуг является совершенствование способов их организации, использование принципов универсальности и комплексности при обслуживании населения, расширение самообслуживания клиентов, сегментация рынка.

Перспективным является использование универсализации подходов банка при оказании услуг физическим лицам в рамках многоканальной стратегии продаж. В этом случае, комбинируя традиционные и мультимедийные каналы сбыта услуг (в соответствии с существующим спросом и экономической целесообразностью), банк может достичь значительных результатов по объемам и качеству обслуживания населения при поддержании достаточной рентабельности этой деятельности. Внедрение новых мультимедийных каналов продаж

позволит повысить имидж банка и обеспечить динамичное развитие банка в долгосрочной перспективе.

Однако и выбор каналов сбыта, и степень универсализации банка во многом зависят от его масштабов и позиции на рынке розничных банковских услуг Республики Беларусь. Преимущества крупного банка при использовании стратегии универсального обслуживания заключаются в наличии широкой базы клиентов, больших объемов оказываемых розничных банковских услуг. Это дает возможность стандартизировать базовые услуги, поддерживать низкий уровень издержек, получать достаточную и устойчивую прибыль на рынке розничных банковских услуг (так как низкая норма прибыли компенсируется за счет объемов продаж). В связи с этим универсализация деятельности на рынке розничных банковских услуг, как правило, доступна крупнейшим банкам, так как требует значительных вложений средств, наличия ресурсной базы, филиальной сети, внедрения новейших технологий, серьезных маркетинговых исследований конъюнктуры рынка розничных банковских услуг. Напротив, банки, не специализирующиеся на обслуживании физических лиц, при решении задач увеличения объема и расширения спектра розничных услуг населению могут увеличивать объем продаж розничных услуг только с учетом уровня рентабельности по каждому их виду.

Повышение эффективности продаж розничных банковских услуг предполагает развитие комплексного обслуживания. Преимущества комплексного обслуживания в направлении увеличения объемов продаж розничных банковских услуг (исходя из мирового опыта) очевидны. Данная стратегия предполагает определение и формирование такого набора банковских услуг, который полностью удовлетворит бы потребности клиента, гарантируя процесс наилучшего взаимодействия с ним.

В частности при открытии счета клиенту может быть предоставлена возможность получения овердрафтного кредита, перевода денежных средств со счета во вклад, осуществления платежей постоянного характера, совершения операций по счету с использованием банковской платежной карточки, системы удаленного доступа.

Перспективной также является стратегия перевода значительной части клиентов на самообслуживание. Использование самообслуживания возможно при осуществлении операций по счетам, получении наличных денежных средств, выписки о состоянии счета, информационных и консультационных услуг.

Перевод клиентов на самообслуживание для банка означает следующее:

- получение дополнительных возможностей для продажи банковских услуг и привлечение новых клиентов банка;
- сокращение традиционных затрат на организацию рабочего места кассира, содержание обслуживающего персонала;
- максимальное использование площадей;
- мобильность при внедрении новых услуг.

Для клиента банка преимуществами являются высокая скорость обслуживания и круглосуточный доступ при достаточно широком спектре услуг. Наряду с самообслуживанием необходимо развивать стратегию сегментирования клиентов, позволяющую оптимизировать затраты на оказание розничных банковских услуг.

Исходя из особенностей спроса на банковские услуги той или иной группы населения, можно выделить розничные банковские услуги, оказываемые гражданам пенсионного и предпенсионного возраста, рабочим и служащим, молодежи, собственным работникам и т. д.

Наиболее привлекательным для банка (с точки зрения размера вкладов, возможности оказания услуг по доверительному управлению активами и других нетрадиционных услуг) является обслуживание обеспеченных клиентов. Вместе с тем такое обслуживание требует использования института персональных менеджеров, разработки индивидуальных программ обслуживания.

При сегментировании рынка целесообразно учитывать особенности проживания и доходы населения в сельской местности и населения, проживающего в населенных пунктах с численностью менее 20 тыс. чел.

3. Развитие и оптимизация филиальной сети. Одним из направлений оптимизации сети сбыта банковских услуг видится переориентация банков на предоставление розничных банковских услуг через сеть мини-отделений наряду с сокращением числа полноценных филиалов.

Мини-отделения, требуя значительно меньших расходов на создание, чем филиалы, и оказывая достаточно широкий спектр услуг (открытие или пополнение счетов, оформление вкладов и кредитов, получение консультаций и др.), позволяют значительно повысить доступность розничных банковских услуг физическим лицам (прежде всего в сельской местности). При этом крупные региональные филиалы следует ориентировать на оказание населению полного спектра розничных банковских услуг.

В дополнение к созданию сети мини-отделений перспективными направлениями являются:

- формирование в организациях торговли и сервиса сети удаленных операционных касс;
- расширение спектра услуг, оказываемых пунктами обмена валют;
- организация оказания банковских услуг через организации связи.

В целях повышения доступности розничных банковских услуг для удаленных районов возможно использование передвижных операционных касс.

Предлагаемый вариант оптимизации сети сбыта розничных банковских услуг позволит банку снизить затраты на содержание филиальной сети.

4. *Расширение спектра розничных банковских услуг.* За счет расширения спектра услуг, освоения новых сегментов рынка розничных банковских услуг происходит оптимизация использования текущих возможностей, а следовательно, повышается рентабельность деятельности банка, растет отдача от вложенного капитала. Внедрение новых розничных банковских услуг предполагает: изучение передового зарубежного опыта, развитие банковских технологий, дальнейшее совершенствование менеджмента и маркетинга в данной сфере, создание системы подготовки и переподготовки персонала (по обучению технике предоставления новых услуг).

Однако в связи с тем, что процесс внедрения новых технологий и услуг характеризуется высокими рисками (в первую очередь, риском экономического освоения), банковский менеджмент и маркетинг должны быть направлены на оптимизацию инновационного портфеля банка, его постоянный пересмотр с позиций соответствия меняющемуся спросу на новые услуги и поддержания доходности портфеля на достаточном уровне.

Расширение спектра розничных банковских услуг может осуществляться по следующим направлениям:

- модификация услуг, уже оказываемых банками населению республики;
- внедрение услуг, новых для белорусского рынка розничных банковских услуг.

Новые услуги населению, основанные на модификации уже оказываемых услуг, могут внедряться путем изменения условий оказания услуг с целью повышения их привлекательности.

К таким условиям, например, можно отнести следующие:

- процентные ставки по вкладным и кредитным операциям (плавающая процентная ставка в зависимости от темпов инфляции, конъюнктуры финансовых рынков; кредиты с пониженными ставка-

ми, например для работников организаций, обслуживающихся в данном банке, и др.);

- сроки вкладных и кредитных операций (широкая диверсификация сроков вкладов и кредитов, гибкие графики сроков погашения обязательств);

- формы обеспечения выдаваемых кредитов (кредиты работникам организаций под гарантии этих организаций – клиентов банка; кредиты под залог ценных бумаг, драгоценных металлов и т. д.);

- вид актива при привлечении средств во вклады (белорусские рубли, иностранная валюта, драгоценные металлы и камни).

Модификация услуг может также осуществляться путем предоставления их на новой технологической основе, например: оказание услуг с использованием систем удаленного доступа, средств мобильной связи, через банкоматы, инфокиоски. Предоставление услуг по расчетному обслуживанию может осуществляться с использованием различных платежных инструментов.

Клиенту в дополнение к уже оказываемым услугам банком могут предлагаться дополнительные услуги (овердрафт по текущему счету, размещение временно свободных средств с карт-счета во вклады и ценные бумаги). Необходимо также внедрять программы лояльности и поощрения клиентов (стимулирование держателей карточек, кредиты, предусматривающие скидку на приобретение товаров в определенных магазинах, и т. д.).

Перспективным видится оказание розничных банковских услуг совместно с организациями торговли и сервиса (экспресс-кредитование в местах приобретения потребительских товаров, кредитование на покупку автомобилей).

Относительно новыми и одновременно достаточно интересными услугами для клиентов в перспективе могут стать следующие:

- услуги по ипотечному кредитованию, доверительному управлению финансовыми активами, брокерскому обслуживанию и связанные с ними консультационные, информационно-справочные и аналитические услуги;

- услуги, связанные с проведением операций с ценными бумагами;

- услуги, напрямую не связанные с банковскими операциями (лизинговые услуги для физических лиц, продажа страховых полисов, проездных билетов, интернет-карт и т. п.).

Кроме того, достаточно привлекательной выглядит эмиссия кредитных карточек, многофункциональных платежных карточек, электронных денег. Необходимо создавать условия по предоставлению клиентам комплексного обслуживания, предусматривающего проведение сделок купли-продажи драгоценных металлов (камней), раз-

мещение драгоценных металлов (камней) во вклады, выдачу кредитов под залог указанных активов.

Достаточно интересными услугами для клиентов в перспективе могут стать услуги, связанные с оформлением ипотечных закладных и выпуском на их основе ипотечных жилищных облигаций с последующей продажей ипотечным агентствам.

Одним из перспективных направлений расширения спектра розничных банковских услуг является внедрение интернет-банкинга.

5. Повышение качества обслуживания населения. Для оценки существующего уровня и планирования мероприятий по повышению качества обслуживания населения банкам следует использовать не только показатели качества самих услуг, но и показатели обеспеченности ресурсами, которые необходимы для оказания услуг высокого качества. Состояние материальных и трудовых ресурсов определяет потенциал качества банковских услуг, т. е. возможности их предоставления на уровне требований, предъявляемых клиентами. Качество предоставляемых услуг зависит также и от того, насколько целесообразно и эффективно эти ресурсы используются.

Для существенного повышения качества предоставляемых услуг на постоянной основе в банках необходимо внедрять системы контроля и управления качеством. С помощью таких систем достигается всесторонняя регламентация условий, необходимых для высококачественной деятельности; осуществляются прогнозирование и планирование разработки новых видов услуг, технологическая подготовка, материально-техническое обеспечение, контроль качества и аттестация, подбор, расстановка и повышение квалификации кадров, материальное и моральное стимулирование и т. д. Таким образом приводится в действие вся совокупность факторов, позволяющих получить требуемое качество услуг.

Тема 2. Расчетно-кассовое обслуживание населения

План

1. Характеристика основных розничных банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию населения.
2. Порядок открытия и обслуживания счетов физических лиц.
3. Осуществление денежных переводов через внутрибанковские системы мгновенных переводов, внутривнутриреспубликанские системы и международные платежные системы.
4. Операции с ценными бумагами для физических лиц.

5. Продажа и покупка мерных слитков из драгоценных металлов.
6. Прием на инкассо банковских чеков.
7. Продажа лотерейных билетов и выплата выигрышей по ним.
8. Порядок функционирования единого расчетного и информационного пространства.
9. Дистанционное обслуживание физических лиц через систему «Интернет-банкинг».
10. Системы платежей с использованием электронных денег «ИзиПэй» (EasyPay), «ВебМани» (WebMoney), «Берлио».
11. Эмиссия и распространение электронных денег. Использование и погашение электронных денег.
12. Решение задач.

Вопросы для контроля знаний

1. Виды розничных банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию населения.
2. Порядок открытия и обслуживания счетов физических лиц в банках Республики Беларусь.
3. Порядок выплаты физическим лицам заработной платы и приравненных к ней платежей.
4. Особенности организации приема коммунальных платежей от населения.
5. Системы осуществления денежных переводов.
6. Внутрибанковские системы мгновенных переводов.
7. Внутриреспубликанские системы осуществления денежных переводов.
8. Международные платежные системы осуществления денежных переводов.
9. Платежные системы оплаты услуг сотовой связи.
10. Порядок приема на инкассо банковских чеков.
11. Порядок реализации страховых полисов.
12. Порядок проведения операций с ценными бумагами для физических лиц.
13. Порядок осуществления продажи и покупки мерных слитков из драгоценных металлов.
14. Порядок осуществления продажи памятных монет.
15. Порядок продажи лотерейных билетов и выплаты выигрышей по ним.
16. Единое расчетное и информационное пространство (ЕРИП).
17. Порядок функционирования ЕРИП.

18. Организация и особенности осуществления дистанционного обслуживания физических лиц через систему «Интернет-банкинг».

19. Особенности системы платежей с использованием электронных денег «ИзиПэй».

20. Особенности системы платежей с использованием электронных денег «ВебМани».

21. Особенности системы платежей с использованием электронных денег «Берлио».

22. Особенности эмиссии и распространения электронных денег.

23. Особенности использования и погашения электронных денег.

Задания

Задание 8. На предложенные в таблице 4 вопросы выберите правильные варианты ответов. Номер варианта ответа соответствует количеству набранных баллов.

По количеству набранных баллов определите правильность ответов. Сумма в 58 баллов соответствует 100% правильных ответов.

Таблица 4 – Тест по платежной системе «ВебМани»

Вопросы	Варианты ответа			
	1	2	3	4
1. Какой банк является гарантом в Республике Беларусь по платежной системе «ВебМани»?	ОАО «Технобанк»	ОАО «БПС-Сбербанк»	ОАО «Белгазпромбанк»	ОАО «Банк Москва–Минск»
2. Где обслуживается система «ВебМани»?	По всему миру	В западной Европе	В США	В Республике Беларусь
3. Какая валюта обслуживается в системе «ВебМани»?	Белорусские рубли	Евро	Доллары США	Мультивалютное обслуживание
4. Каков эквивалент доллара США?	WMZ	WME	WMR	WMB
5. Каков эквивалент евро?	WMZ	WME	WMR	WMB
6. Каков эквивалент российского рубля?	WMZ	WME	WMR	WMB
7. Каков эквивалент белорусского рубля?	WMZ	WME	WMR	WMB
8. На валюты каких систем можно обменять деньги «ВебМани»?	ИзиПэй	Яндекс.Деньги	РУпэй (RUpay)	Е-Голд (E-Gold)
9. Инсталляция какой программы необходима для работы с системой?	ВебМани Кипер Классик	Веб-интерфейс	Специальных программ не требуется	Работа осуществляется через веб-браузер

10. Какова максимально возможная сумма одного платежа?	30 базовых величин	1 050 бел. р.	100 долл. США	100 евро
--	--------------------	---------------	---------------	----------

Окончание таблицы 4

Вопросы	Варианты ответа			
	1	2	3	4
11. Где осуществляется покупка электронных денег?	В отделениях связи	В отделениях банка	В инфо-киосках	В банкоматах
12. Куда нельзя перевести электронные деньги «ВебМани»?	На карточку	На текущий счет	На вкладной счет	На электронный кошелек
13. Где можно перевести деньги на электронный кошелек?	В отделении банка	В филиале банка	В отделении связи	В центре банковских услуг
14. Где перевод электронных денег составляет 15 мин?	В отделении банка	В филиале банка	В отделении связи	В центре банковских услуг
15. Где время перевода средств может составлять до одного банковского дня?	В отделении банка	В филиале банка	В отделении связи	В центре банковских услуг
16. Какие услуги связи можно оплатить через систему?	Услуги всех операторов сотовой связи Республики Беларусь	Услуги операторов сотовой связи России	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Минске и области	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Могилеве и области
17. Какие интернет-услуги можно оплатить через систему?	Услуги крупнейших интернет-провайдеров России	Услуги крупнейших интернет-провайдеров в Республике Беларусь	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Минске и области	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Могилеве и области
18. Где возможна оплата коммунальных платежей?	В Республике Беларусь	В России	В Минске	В Гомеле
19. Какими дополнительными услугами оснащена система?	Телевидением	Интернет-аукционами	Онлайн-играми	Сайтами знакомств
20. Где можно рассчитываться за товары по системе «ВебМани»?	В интернет-магазинах Республики Беларусь	В супермаркетах	В гипермаркетах	В интернет-магазинах России
21. Каков тариф на покупку электронных денег?	В отделениях ОАО «Технобанк» – 0%	В отделениях связи – 3,0%	В отделениях других банков – 3,0%	–
22. Каков тариф на погашение электронных денег банком?	3,0%	3,1%	3,2%	10,0%

23. Каков тариф на переводы электронных денег между пользователями?	0,8%	5,0%	10,0%	15,0%
---	------	------	-------	-------

Задание 9. На предложенные в таблице 5 вопросы выберите правильные варианты ответов. Номер варианта ответа соответствует количеству набранных баллов.

По количеству набранных баллов определите правильность ответов. Сумма в 58 баллов соответствует 100% правильных ответов.

Таблица 5 – Тест по платежной системе «ИзиПэй»

Вопросы	Варианты ответа			
	1	2	3	4
1. Какой банк является гарантом по платежной системе «ИзиПэй» в Республике Беларусь?	ОАО «Технобанк»	ОАО «БПС-Банк»	ОАО «Белгазпромбанк»	ОАО «Банк Москва–Минск»
2. Где обслуживается система «ИзиПэй»?	По всему миру	В западной Европе	В США	В Республике Беларусь
3. Какая валюта обслуживается в системе «ИзиПэй»?	Белорусские рубли	Евро	Доллары США	Мультивалютное обслуживание
4. На валюты каких систем можно обменять деньги «ИзиПэй»?	ИзиПэй	Яндекс. Деньги	РУпэй	Е-Голд
5. Инсталляция какой программы необходима для работы с системой?	ВебМани Кипер Класик	Веб-интерфейс	Специальных программ не требуется	Работа осуществляется через веб-браузер
6. Какова максимально возможная сумма одного платежа?	30 базовых величин	1 050 бел. р.	100 долл. США	100 евро
7. Где осуществляется покупка электронных денег?	В отделениях связи	В отделениях банка	В инфокиосках	В банкоматах
8. Куда можно переводить электронные деньги	На определенные карточки системы «Мастер-	На текущий счет	На вкладной счет	На электронный кошелек

«ИзиПэй»?	Кард»			
9. Как переводятся деньги на электронный кошелек?	В отделении банка	В филиале банка	В отделении связи	Посредством платежной карточки
10. В каком случае зачисление электронных денег осуществляется за 30 мин?	При оплате в отделении банка	При оплате в филиале банка	При оплате в отделении связи	При оплате посредством платежной карточки
11. В каком случае перевод средств осуществляется за 15–20 мин?	При оплате в отделении банка	При оплате в филиале банка	При оплате в отделении связи	При оплате посредством платежной карточки

Окончание таблицы 5

Вопросы	Варианты ответа			
	1	2	3	4
12. Где зачисление электронных денег составляет 30 мин?	В отделении банка	В филиале банка	В отделении связи	В центре банковских услуг
13. Какие услуги связи можно оплатить через систему?	Услуги всех операторов сотовой связи Республики Беларусь	Услуги операторов сотовой связи России	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Минске и области	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Могилеве и области
14. Какие интернет-услуги можно оплатить через систему?	Услуги крупнейших интернет-провайдеров России	Услуги крупнейших интернет-провайдеров в Республике Беларусь	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Минске и области	Услуги РУП «Белтелеком» в г. Могилеве и области
15. Где возможна оплата коммунальных платежей?	В Республике Беларусь	В России	Только в г. Минске	–
16. Какими дополнительными услугами оснащена система?	Телевидением	Интернет-аукционами	Онлайн-играми	Сайтами знакомств
17. Где можно рассчитывать за товары по системе «ИзиПэй»?	В интернет-магазинах Республики Беларусь	В супермаркетах	В гипермаркетах	В интернет-магазинах России
18. Где тариф на покупку электронных денег составляет 0%?	В отделениях ОАО «Белгазпромбанк»	В других банках	В центрах электронных услуг РУП «Белпочта»	По платежным карточкам системы «МастерКард»

19. Каков тариф на погашение электронных денег банком?	2%	11%	12%	10%
20. Каков тариф на переводы электронных денег между пользователями?	0%	2%	10%	15%

Задание 10. Используя действующие тарифы банка ОАО «АСБ Беларусбанк», определите доходы банка за проведение расчетных операций с клиентами. Результаты оформите в виде таблицы 6. Из перечисленных в таблице 6 операций выделите розничные операции банка и охарактеризуйте их влияние на ресурсную базу банка.

По результатам расчетов сделайте выводы о выгодности расчетов населения в разных банках и о доходности расчетно-платежных операций в системе ОАО «АСБ Беларусбанк».

Таблица 6 – Финансово-хозяйственные операции банка, тыс. р.

Показатели	Операция	Тариф	Доход банка
Поступили средства на карт-счета клиентов по оплате труда	9 543		
Со счетов до востребования перечислены средства на расчетные счета организаций, всего	6 470		
В том числе:			
за оплату коммунальных услуг	569		
в погашение потребительских кредитов клиентов данного банка	175		
в погашение потребительских кредитов, полученных в данном банке	86		
в погашение процентов по потребительским кредитам, полученных в данном банке	180		
на покупку депозитных сертификатов данного банка	300		
Из кассы банка выплачены наличные денежные средства:			
на заработную плату по расчетным чекам	320		
в погашение сберегательных сертификатов	280		
по срочным вкладам (депозитным) счетам физических лиц	410		
В кассы банка поступили наличные денежные средства:			
по открытым депозитным счетам физических лиц	547		
по эмитированным банком сберегательным сертификатам	200		

на погашение задолженности по потребительскому кредиту	546		
Получены средства на погашение кредита, выданного в ЗАО «Дельта Банк»	149		
Перечислены средства со срочного вклада (депозита) физического лица на счет до востребования	145		
Возвращены банку излишне выплаченные проценты по вкладам (депозитам) физических лиц	66		
Приобретены физическим лицом облигации Национального банка Республики Беларусь	500		
Получено вознаграждение за оказанные банком консультационные услуги	322		
Выкуплены собственные акции, находящиеся у физических лиц	451		
Поступили средства от кредитополучателя по ранее списанным долгам	100		
Выданы наличные денежные средства под отчет	185		

Задание 11. Используя отчетность 5-АРС «Структура активов и пассивов банка» по состоянию на 1 января прошлого и отчетного текущего года, определите состав, структуру и динамику средств на активных и пассивных счетах физических лиц.

Определите сумму взносов в Агентство по гарантированному возмещению банковских вкладов физическим лицам на две отчетные даты.

Сделайте вывод о соответствии операций розничного бизнеса банка основным направлениям денежно-кредитной политики на текущий год.

Задание 12. АКБ «Чистьинвестбанк», принявший решение о самоликвидации, создал ликвидационную комиссию, которая оценила его финансовое состояние, определила основные группы кредиторов и качества активов по реальной цене возврата (таблица 7).

Определите очередность удовлетворения банком обязательств перед кредиторами и оцените способность банка выполнить требования всех кредиторов. Назовите особенности удовлетворения требований физических лиц.

Таблица 7 – Показатели финансового состояния банка, основные группы кредиторов и качества активов

Показатели	Сумма, млн р.
Остатки по корреспондентским счетам банков	375,6

Депозиты, полученные от других банков	605,1
Задолженность по межбанковскому кредиту перед коммерческим банком, обеспеченная имуществом банка	300,1
Задолженность по межбанковскому кредиту перед коммерческим банком, не обеспеченная имуществом банка	145,1
Задолженность перед Национальным банком по полученным целевым кредитам	750,1
Остатки по срочным вкладам физических лиц	1 550,9
Остатки по срочным вкладам юридических лиц	280,1
Остатки по текущим счетам физических лиц	35,0
Остатки по текущим счетам юридических лиц	340,1
Обязательства по выпущенным банковским векселям	80,1
Задолженность по заработной плате работникам банка	19,1
Задолженность по налогам и другим обязательным платежам	15,0
Общая сумма ликвидных активов по реальной цене возврата	12 800,1

Задание 13. Гражданином И. И. Ерошиным приобретены 10 сберегательных сертификатов номиналом 1 млн бел. р. на срок 3 года. Ему срочно понадобились средства, когда до погашения сберегательных сертификатов осталось 90 дней. Процентная ставка по сертификату составляет 17% годовых. Требуемая норма прибыли по данному виду ценных бумаг составляет 13% годовых.

Определите цену приобретения сберегательного сертификата банком у физического лица.

Задание 14. Определите потребность филиала ОАО «АСБ Беларусбанк» в денежной наличности на текущий день по данным таблицы 8.

Таблица 8 – Данные для расчета потребности банка в денежной наличности

Показатели	Значение
Остаток в кассе на начало дня, млн р.	130,6
Заказ на выплату заработной платы, млн р.	350,1
Заказ на неотложные хозяйственные нужды, млн р.	80,1
Заказ на командировочные расходы, млн р.	450,6
Прогнозная сумма выручки, млн р.	2 500,1
Выплата аванса сотрудникам банка, млн р.	22,0
Прогнозная сумма инкассации торговой выручки, млн р.	5 500,1
Прогнозная сумма коммунальных платежей от физических лиц, млн р.	57,1
Плановая сумма выплаты процентов по вкладам физических лиц, млн р.	21,6
Окончание срока договоров по вкладам граждан, млн р.	600,5
Загрузка банкомата, млн р.	400,1
Уровень оседания средств во вкладах, %	75,1

Задание 15. Изучив данные таблицы 9, определите скорость оборачиваемости наличных денежных средств в кассе в днях и разгах и доходность операций с денежной наличностью.

Сделайте выводы о состоянии наличного денежного обращения в банке.

Таблица 9 – Сведения о наличном денежном обороте в кассе филиала банка, млн р.

Показатели	Прошлый год	Отчетный год
Среднегодовой оборот кассы	6 521 000	48 570
Среднегодовой остаток кассы	159	161
Доход от кассовых операций	194	132

Задание 16. На основании данных таблицы 10 определите реальную стоимость средств физических лиц, если норматив отчислений в фонд обязательных резервов, размещаемый в Национальном банке Республики Беларусь, составляет 0% по вкладам в национальной валюте и 6% по вкладам в иностранной валюте, и банковскую маржу в сумме и процентах.

Расчеты оформите в виде таблицы. По результатам расчетов сделайте выводы об эффективности активных операций банка с физическими лицами.

Таблица 10 – Данные о доходах и расходах банка по операциям с физическими лицами, млн р.

Показатели	Прошлый год	Отчетный год
Доходы полученные, всего	1 050	1 800
В том числе комиссионные	500	600
Проценты уплаченные	500	600
Средние остатки по доходным операциям с физическими лицами	4 800	5 990
Средние остатки по привлеченным средствам физических лиц, всего	5 000	6 000
В том числе средства в иностранной валюте	2 400	3 200

Тема 3. Кредитование физических лиц

План

1. Виды кредитов, предоставляемых физическим лицам.
2. Кредиты на потребительские нужды.
3. Кредиты на финансирование строительства и приобретение жилья.
4. Овердрафтное кредитование.
5. Пролонгация кредитов.
6. Операции банков по сопровождению кредитов.
7. Способы обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору.
8. Порядок расчета процентов по кредитам.
9. Формирование специального резерва на покрытие возможных убытков по кредитам.
10. Формирование кредитной политики банка в соответствии с основными направлениями денежно-кредитной политики.
11. Решение задач.

Вопросы для контроля знаний

1. Экономическая сущность банковского кредита и ее характеристика.
2. Виды кредитов, предоставляемых населению.
3. Характеристика основных кредитов, предоставляемых населению в системе ОАО «АСБ Беларусбанк».
4. Характеристика основных кредитов, предоставляемых населению в других банках Республики Беларусь.
5. Особенности кредитования потребительских нужд в ОАО «АСБ Беларусбанк».
6. Особенности кредитования потребительских нужд в других банках Республики Беларусь.
7. Особенности предоставления кредитов на приобретение автомобиля.
8. Особенности выдачи кредитов на финансирование строительства и приобретение жилья.
9. Особенности функционирования системы строительных сбережений.
10. Организация и особенности льготного кредитования физических лиц.
11. Особенности осуществления ипотечного кредитования населения.
12. Особенности краткосрочного кредитования населения.
13. Особенности долгосрочного кредитования населения.
14. Обеспечение своевременного погашения долговых обязательств физическими лицами.
15. Случаи осуществления пролонгации (реструктуризации) кредитных обязательств.
16. Значение и особенности овердрафтного кредитования физических лиц.
17. Особенности и значение обеспечения возвратности кредита путем залога.
18. Особенности и значение страхования риска невозврата кредита.
19. Особенности оформления залога и поручительства по кредиту.
20. Порядок формирования специального резерва на покрытие возможных убытков по кредитам, выданным физическим лицам.
21. Порядок расчета платежей по кредитам при погашении суммы процентов равными долями.
22. Порядок расчета платежей по кредитам при погашении суммы процентов по оставшейся сумме долга.
23. Порядок и особенности расчета полной процентной ставки.
24. Оценка кредитоспособности клиентов банка при экспресс-кредитовании.

25. Оценка кредитоспособности заемщиков при льготном кредитовании строительства и приобретения индивидуального жилья на льготных условиях.

26. Оценка кредитоспособности заемщиков при льготном кредитовании строительства и приобретения индивидуального жилья на общих условиях.

27. Особенности структуры кредитного досье заемщика при потребительском кредитовании.

28. Особенности структуры кредитного досье заемщика при выдаче кредитов на финансирование недвижимости.

29. Особенности расчета коэффициента кредитоспособности заемщика в различных банках.

30. Особенности использования модели «Дюрана» для отбора кредитополучателей.

31. Метод экспресс-анализа заявок физических лиц на получение кредита и их характеристика.

Задания

Задание 17. ОАО «Белгазпромбанк» через своего кредитного агента в магазине «Техносила» выдал потребительский кредит гражданину А. А. Вербицкому на приобретение бытовой техники на сумму 3 500 тыс. р. Гражданин А. А. Вербицкий сделал первый взнос в сумме 500 тыс. р. Срок кредитования – 12 мес. под 0% годовых. Комиссионное вознаграждение банка составляет 2% от первоначальной суммы долга.

Определите, какие документы должен представить кредитополучатель для получения кредита.

Укажите, какой способ используется для оценки кредитоспособности клиента банка.

На основании данных, представленных в таблице 11, сделайте расчет и определите недостающие показатели.

Таблица 11 – Показатели кредитной сделки, р.

Показатели	Значение
Стоимость покупки	
Первоначальный взнос	
Сумма кредита	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга	
Ежемесячный платеж вознаграждения банка	
Сумма ежемесячного платежа	

Сумма комиссионного вознаграждения, полученного банком	
--	--

Задание 18. Гражданин П. Д. Малахов оформляет потребительский кредит в ОАО «Белинвестбанк» на сумму 12 млн р. на 4 года под 12% годовых. Комиссионное вознаграждение банка составляет 2% ежемесячно от среднего остатка задолженности по кредиту. Ежемесячный доход П. Д. Малахова – 1 800 тыс. р. Расходы за коммунальные услуги составляют 180 тыс. р., прочие дополнительные расходы (оплата Интернета, спутникового телевидения, мобильного телефона и т. д.) – 150 тыс. р.

Определите кредитоспособность П. Д. Малахова и возможность выдачи кредита, если проценты по кредиту рассчитываются и выплачиваются по остаточной сумме кредитной задолженности.

Укажите, каковы особенности расчета полной процентной ставки по данному кредитному договору.

На основании данных, представленных в таблице 12, сделайте расчет и сформулируйте выводы об эффективности данного кредита для банка.

Таблица 12 – Показатели кредитной сделки

Показатели	Значение
Сумма кредита, тыс. р.	
Срок кредитования, мес.	
Процентная ставка, %	
Комиссионное вознаграждение, %	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга, р.	
Первоначальный процентный платеж, тыс. р.	
Первоначальный комиссионный платеж, тыс. р.	
Общая сумма первоначального платежа по кредиту, тыс. р.	
Среднемесячная сумма доходов кредитополучателя, тыс. р.	
Среднемесячная сумма расходов кредитополучателя, тыс. р.	
Коэффициент кредитоспособности	
Сумма комиссионного вознаграждения, полученного банком по кредиту, тыс. р.	
Сумма процентного платежа, полученного по кредиту, тыс. р.	
Средняя задолженность по кредиту, тыс. р.	
Полная процентная ставка по кредиту, %	

Задание 19. Молодая семья получила от ОАО «АСБ Беларусбанк» кредит на строительство квартиры в размере 148 млн р. сроком на 15 лет под 5,5% годовых. Комиссионное вознаграждение банк не взимает.

Определите сумму ежемесячного платежа по кредиту, реальную стоимость кредитных ресурсов для клиента и прочие показатели, характеризующие кредитную сделку (таблица 13).

Сделайте выводы об эффективности кредитования для банка, если средняя стоимость привлеченных ресурсов составляет 15,1%.

Таблица 13 – Показатели кредитной сделки

Показатели	Значение
Общая стоимость квартиры, тыс. р.	
Первоначальный взнос, тыс. р.	
Сумма кредита, тыс. р.	
Срок кредитования, мес.	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга, р.	
Ежемесячный платеж по вознаграждению банка, р.	
Сумма ежемесячного платежа, р.	
Средняя задолженность по кредиту, тыс. р.	
Полная процентная ставка по кредиту, %	
Стоимость привлеченных ресурсов, %	
Стоимость привлеченных ресурсов с учетом отчислений в фонд обязательных резервов, размещаемый в Национальном банке Республики Беларусь, %	
Банковская маржа, %	
Возмещения из бюджета, %	

Задание 20. Молодая семья получила от ЗАО «Дельта Банк» кредит на строительство квартиры в размере 148 млн р. сроком на 15 лет под 2% годовых. Комиссионное вознаграждение банка составляет 2% ежемесячно от суммы первоначального кредитного долга.

Определите сумму ежемесячного платежа по кредиту и реальную стоимость кредитных ресурсов для клиента (таблица 14).

Результаты расчетов сравните с результатами, полученными в задании 19.

Таблица 14 – Показатели кредитной сделки

Показатели	Значение
Общая стоимость квартиры, тыс. р.	
Первоначальный взнос, тыс. р.	
Сумма кредита, тыс. р.	
Срок кредитования, мес.	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга, р.	
Ежемесячный платеж по вознаграждению банка, р.	
Сумма ежемесячного платежа, р.	

Средняя задолженность по кредиту, тыс. р.	
Полная процентная ставка по кредиту, %	
Уровень удорожания жилья, %	

Задание 21. ОАО «ХКБанк» выдал потребительский кредит сроком на 36 мес., равный стоимости покупки на сумму 3 млн р. под 15% годовых с 2,5% в месяц от первоначальной суммы долга комиссионного вознаграждения за сопровождение кредита.

Определите сумму вознаграждения, полученного банком за весь период кредитования, полную процентную ставку по кредиту и процент удорожания товара.

Результаты расчетов оформите в виде таблицы 15.

Таблица 15 – Показатели кредитной сделки

Показатели	Значение
Стоимость покупки, р.	
Первоначальный взнос, р.	
Сумма кредита, р.	
Процентная ставка, %	
Комиссионное вознаграждение, %	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга, р.	
Первый ежемесячный платеж вознаграждения банка, р.	
Сумма ежемесячного платежа, р.	
Сумма комиссионного вознаграждения, полученного банком, р.	
Полная процентная ставка по кредиту, %	
Процент переплат за товар, приобретенный в кредит, %	

Задание 22. Молодая семья получила от ЗАО «Дельта Банк» кредит на осуществление первого взноса на строительство квартиры в размере 48 млн р. сроком на 15 лет под 10% годовых. Комиссионное вознаграждение банка составляет 1% ежемесячно от суммы первоначального кредитного долга.

Определите полную процентную ставку по кредиту, если за снятие наличными банк взимает вознаграждение в размере 2,22% от суммы обналичивания средств.

Определите сумму ежемесячного платежа по кредиту и реальную стоимость кредитных ресурсов для клиента.

Результаты расчетов оформите в виде одной из наиболее подходящих таблиц, представленных в заданиях данного раздела.

Сделайте выводы об эффективности кредитования для банка и для кредитополучателя.

Задание 23. Филиал № 8 ОАО «Белгазпромбанк» 12 декабря текущего года выдал потребительский кредит гражданину Н. Р. Волкову на сумму 3 млн р. на 12 мес. под 22% годовых с уплатой ежемесячно 25 тыс. р. за расчетно-кассовое обслуживание.

Определите сумму ежегодного вознаграждения, полученного банком по данному кредиту, и полную процентную ставку.

Филиал № 8 ОАО «Белгазпромбанк» 12 декабря текущего года выдал потребительский кредит гражданке А. Р. Волковой на сумму 9 млн р. на 12 мес. под 22% годовых с уплатой ежемесячно 25 тыс. р. за расчетно-кассовое обслуживание.

Определите сумму ежегодного вознаграждения, полученного банком, и полную процентную ставку по нему.

Сравните расчетные значения полных процентных ставок.

Назовите причины, которые повлекли за собой изменения в полной стоимости кредитных ресурсов по указанным кредитам.

Задание 24. ОАО «ХКБанк» выдал потребительский кредит на сумму 12 млн р. под 15% годовых с 2,5% за сопровождение кредита на 36 мес.

Определите сумму ежегодного вознаграждения, полученного банком, и реальную стоимость кредитных ресурсов для клиента.

Результаты расчетов оформите в виде таблицы 16.

По результатам расчетов сделайте выводы об эффективности кредитования для банка и клиента.

Таблица 16 – Показатели кредитной сделки

Показатели	Значение
Сумма кредита, тыс. р.	
Срок кредитования, мес.	
Процентная ставка, %	
Комиссионное вознаграждение, %	
Ежемесячный платеж в погашение основного долга, р.	
Первоначальный процентный платеж, тыс. р.	
Ежемесячный комиссионный платеж, тыс. р.	
Вознаграждение банка за 1 год кредитования, тыс. р.	
Вознаграждение банка за 2 года кредитования, тыс. р.	
Вознаграждение банка за 3 года кредитования, тыс. р.	
Сумма вознаграждения, полученного банком по кредиту, тыс. р.	
Средняя задолженность по кредиту, тыс. р.	
Полная процентная ставка по кредиту, %	

Задание 25. Гражданка С. О. Алехнович обратилась в филиал № 300 ОАО «АСБ Беларусбанк» с просьбой о выдаче кредита на строительство квартиры. Стоимость квартиры – 180 млн р. Процентная ставка по кредиту – 18% годовых. Срок кредитования – 10 лет. У кредитополучателя на вкладном счете в банке собрано 25% от стоимости жилья. Для расчета единовременного платежа и оценки кредитоспособности заемщика имеются данные, приведенные в таблице 17. Предполагается погашение кредита и процентов по нему равными долями.

Укажите, какие документы должен представить заемщик в банк для получения кредита.

Определите, требуется ли в данном случае залоговое обеспечение, или достаточно наличия поручителей по кредитному договору.

Рассчитайте коэффициент кредитоспособности заемщика. Расчеты оформите в таблице.

Сделайте вывод о возможности кредитования строительства жилья гражданкой С. О. Алехнович.

Таблица 17 – Данные для оценки кредитоспособности заемщика

Показатели	Кредитополучатель	Поручитель 1	Поручитель 2
Средняя заработная плата, тыс. р.	1 780	1 020	1 030
Средняя сумма коммунальных платежей, тыс. р.	170	180	200
Ежемесячные платежи по кредитам в других банках, тыс. р.	–	140	125
Другие источники дохода, тыс. р.	220	203	300
Другие источники расходов, тыс. р.	120	30	25
Ежемесячные платежи в погашение кредита, тыс. р.			
Ежемесячные процентные платежи по кредиту, тыс. р.			
Сумма ежемесячного платежа, тыс. р.			
Средняя сумма ежемесячного дохода, тыс. р.			
Средняя сумма ежемесячных расходов, тыс. р.			
Коэффициент кредитоспособности			
Соответствие нормативу (менее 0,5)			

Задание 26. Клиент банка О. И. Иванова обратилась в филиал ОАО «АСБ Беларусбанк» за получением льготного кредита на приобретение товаров белорусских товаропроизводителей на сумму 10,5 млн р. сроком на 3 года. Она представила справку о собственных доходах и расходах и справки о доходах и расходах поручителей (таблица 18). Поручителями являются муж Г. И. Иванов и взрослая дочь С. Г. Иванова, проживающие в одной квартире.

Укажите, какие документы необходимо представить кредитополучателю в банк. Результаты расчетов оформите в таблице.

Сделайте заключение о возможности предоставления кредита.

Таблица 18 – Данные для оценки кредитоспособности заемщика, тыс. р.

Показатели	О. И. Иванова	Г. И. Иванов	С. Г. Иванова
Средняя заработная плата	1 380	1 220	1 600
Средняя сумма коммунальных платежей	–	180	–
Ежемесячные платежи по кредитам в других банках	–	140	125
Другие источники дохода	–	–	300
Другие источники расходов	120	30	125
Ежемесячные платежи в погашение кредита			
Ежемесячные процентные платежи по кредиту			
Сумма ежемесячного платежа			
Средняя сумма ежемесячного дохода			
Средняя сумма ежемесячных расходов			

Задание 27. Гражданин П. П. Регуш желает получить кредит на строительство двухкомнатной квартиры общей площадью 66,1 м² стоимостью 168,5 млн р. Кредитополучатель представил в филиал ОАО «АСБ Беларусбанк» информацию о собственных доходах и расходах и о доходах и расходах возможных поручителей (таблица 19).

Выберите наиболее кредитоспособных поручителей и примите решение о кредитовании П. П. Регуша на общих условиях на срок 15 лет под процентную ставку, сложившуюся на рынке ипотечного кредитования, если 10% от стоимости квартиры П. П. Регуш собрал и разместил на вкладной валютный счет в банке.

Определите, кого из поручителей выберет кредитный инспектор с финансовой точки зрения. Для принятия окончательного решения

о выдаче кредита введите информацию о действующих в системе ОАО «АСБ Беларусбанк» процентных ставках по кредитам по разным видам валют.

Таблица 19 – Данные для оценки кредитоспособности заемщика

Показатели	П. П. Ругуш	Г. И. Ругуш (жена)	С. П. Ругуш (дочь)	Р. П. Разин (сосед)	У. П. Ромова (сестра)
Средняя заработная плата, тыс. р.	4 080	4 220	1 600	4 500	1 980
Средняя сумма коммунальных платежей, тыс. р.	–	180	–	180	200
Ежемесячные платежи по кредитам в других банках, тыс. р.	–	440	125	–	150
Другие источники дохода, тыс. р.	–	–	300	300	400
Другие источники расходов, тыс. р.	120	130	125	130	120
Ежемесячные платежи в погашение кредита, тыс. р.					
Ежемесячные процентные платежи по кредиту, тыс. р.					
Сумма ежемесячного платежа, тыс. р.					
Средняя сумма ежемесячного дохода, тыс. р.					
Средняя сумма ежемесячных расходов, тыс. р.					
Коэффициент кредитоспособности					
Соответствие нормативу (менее 0,5)					

Задание 28. Гражданин Г. И. Орлов обратился в филиал № 8 ОАО «Белгазпромбанк» с просьбой о выдаче потребительского кредита в сумме 9 млн р. сроком на 36 мес. на действующих в банке условиях.

В банк представлена справка о зарплате за последние 3 мес.: за апрель – 4 646 тыс. р.; май – 2 427; июнь – 3 698 тыс. р.

Гражданин Г. И. Орлов занимается индивидуальной предпринимательской деятельностью, доходы от которой составили: за апрель – 1 703 тыс. р.; май – 1 940; июнь – 2 170 тыс. р.

Коммунальные платежи, осуществляемые гражданином Г. И. Орловым, составили: за апрель – 152 тыс. р.; май – 129; июнь – 118 тыс. р.

Прочие расходы составили: за апрель – 149 тыс. р.; май – 253; июнь – 362 тыс. р.

Решение задачи оформите в виде таблицы.

Определите кредитоспособность клиента банка. Примите решение о возможности кредитования.

Задание 29. Гражданин О. Т. Кузмин обратился в банк по месту жительства с просьбой о кредитовании жилищного строительства – квартиры в жилищно-строительном кооперативе на льготных условиях как нуждающемуся в улучшении жилищных условий. ОАО «АСБ Беларусбанк» осуществляет льготное кредитование под 10% годовых.

Оцените возможность выдачи кредита О. Т. Кузмину с помощью таблицы 20.

Таблица 20 – Оценка кредитоспособности физических лиц

Показатели	О. Т. Кузмин	О. М. Кузмина (жена)	С. О. Кузмин (сын)	Р. П. Рогов (сосед)	У. П. Касьян (сослуживец)
Средняя заработная плата, тыс. р.	2 800	2 900	2 680	4 500	3 300
Средняя сумма коммунальных платежей, тыс. р.	290	–	–	200	280
Ежемесячные платежи по кредитам в других банках, тыс. р.	–	220	150	1 200	300
Другие источники дохода, тыс. р.	–	–	–	–	–
Другие источники расходов, тыс. р.	120	125	130	430	140
Ежемесячные платежи в погашение кредита, тыс. р.					
Ежемесячные процентные платежи по кредиту, тыс. р.					
Сумма ежемесячного платежа, тыс. р.					
Средняя сумма ежемесячного дохода, тыс. р.					
Средняя сумма ежемесячных расходов, тыс. р.					
Коэффициент кредитоспособности					
Соответствие нормативу (менее 0,5)					

Задание 30. Гражданин Г. О. Паншин обратился к кредитному агенту ЗАО «Сомбелбанк» непосредственно в магазине «Мебель-сити» с просьбой о выдаче кредита на приобретение мягкой мебели на сумму 5,64 млн р. сроком на 12 мес. Процентная ставка банка – 14% годовых, комиссионное вознаграждение взимается в размере 2% от первоначальной суммы кредита. Гражданин Г. О. Паншин представил справку о заработной плате за последние 3 мес. и заполнил анкету кредитополучателя, разработанную кредитными специалистами банка (таблица 21).

Примите решение о сумме и сроке кредитования О. Г. Паншина. Результаты расчетов оформите в виде таблицы.

Предложите собственный вариант анкеты кредитополучателя для проведения кредитного скоринга.

Таблицы 21 – Анкета кредитополучателя

Вопросы	Ответы
1. Фамилия	Паншин
2. Имя	Геннадий
3. Отчество	Олегович
4. Дата рождения	25 ноября 1963 г.
5. Адрес проживания	246029, Гомель-29, ул. Волгоградская, д. 38, кв. 17
6. Адрес регистрации	Тот же
7. Место работы кредитополучателя	Гомельский мотороремонтный завод
8. Должность	Начальник транспортного цеха
6. Юридический адрес организации	246029, просп. Октября, 47
7. Фамилия, имя, отчество руководителя	Суров Вадим Петрович
8. Фамилия, имя, отчество главного бухгалтера	Санина Алла Юрьевна
9. Стаж работы в организации, лет	6,5
10. Средняя заработная плата, тыс. р.	1 520
11. Номер телефона (факса) бухгалтерии	47-48-21
12. Другие источники дохода, тыс. р.	Нет
13. Состав семьи (перечислить)	Жена – Петрова Софья Ивановна
14. Коммунальные расходы, тыс. р.	150
15. Кредиты в других банках (остаток), тыс. р.	300
16. Сумма ежемесячного платежа по полученным кредитам, тыс. р.	150
17. Ежемесячная сумма расходов на детей, тыс. р.	Нет
18. Наличие собственности (квартира, дача, гараж)	Двухкомнатная квартира (48 м ²), дача, гараж
19. Наличие автомобиля (марка, год выпуска)	Мерседес, 2004 г.
20. Наличие страхового полиса жизни	Да
21. Наличие страхового полиса имущества	Да

Задание 31. Гражданка Ж. В. Вакуленко обратилась в филиал ЗАО «АКБ "Белросбанк"» с просьбой о выдаче кредита на сумму 30 млн р. сроком на 7 лет. Филиал ЗАО «АКБ "Белросбанк"» выдает кредиты в национальной валюте под 24% годовых с взиманием 30 тыс. р. ежемесячно за расчетно-кассовое обслуживание. ЗАО «АКБ "Белросбанк"» выдает кредиты без поручительства и гарантий, поэтому страхует свои кредитные сделки.

Определите ежемесячную сумму страхового взноса, если кредитный инспектор сообщил кредитополучателю, что ежемесячный платеж по данному кредиту составит 760 тыс. р. За выдачу наличных средств банк взимает 2% от суммы.

Определите полную процентную ставку по данному кредиту и среднюю сумму ежемесячных доходов кредитополучателя для оформления данного кредита, если среднемесячные расходы Ж. В. Вакуленко составляют до 200 тыс. р. Результаты расчетов оформите в виде таблицы.

Сделайте выводы о доходности кредитных операций в ЗАО «АКБ "Белросбанк"» по сравнению с ОАО «АСБ Беларусбанк».

Тема 4. Привлечение денежных средств населения во вклады

План

1. Виды вкладов и их характеристика.
2. Документальное оформление вкладных операций банка.
3. Порядок начисления процентов по вкладам.
4. Условия внесения и снятия денежных средств со счетов клиентов.
5. Сберегательные сертификаты физических лиц. Облигации.
6. Решение задач.

Вопросы для контроля знаний

1. Характеристика рынка вкладов в банковской системе Республики Беларусь.
2. Критерии классификации вкладных операций.
3. Основные виды банковских вкладов.
4. Характеристика и особенности привлечения денежных средств на срочные вклады.
5. Характеристика и особенности привлечения денежных средств во вклады до востребования.

6. Характеристика и особенности привлечения денежных средств в условно срочные вклады.

7. Существенные условия договора банковского вклада.

8. Особенности привлечения средств во вклады в белорусских рублях.

9. Особенности привлечения средств во вклады в иностранной валюте.

10. Классификация вкладных операций по срокам привлечения.

11. Особенности изменений процентных ставок по вкладам физических лиц.

12. Особенности расчета и перерасчета суммы процентов по вкладам.

13. Особенности внесения и снятия денежных средств со счетов клиентов.

14. Особенности до внесения и досрочного снятия денежных средств с вкладных счетов клиентами.

15. Особенности маркетинговой деятельности банков по ориентации вкладов на различные группы граждан.

16. Особенности привлечения средств банком посредством банковских сберегательных сертификатов.

17. Особенности привлечения средств банком посредством выпуска облигаций для физических лиц.

Задания

Задание 32. ОАО «Белорусский Индустриальный Банк» привлек во вклады средства физических лиц в сумме 4 234 млн р.

Определите ежемесячную сумму отчислений в Агентство по гарантированному возмещению защиты банковских вкладов физических лиц.

Задание 33. Филиал ОАО «АСБ Беларусбанк» сформировал депозитную базу по вкладам физических лиц в сумме 7 362 млн р.

Определите ежемесячную сумму отчислений в Агентство по гарантийной защите вкладов физических лиц.

Сравните полученное значение с результатом расчетов задания 32.

Сделайте соответствующие выводы.

Задание 34. Банк принимает денежные средства физических лиц в свободно конвертируемой валюте на срочные депозитные счета на следующих условиях:

- процентная ставка – 7,5% годовых сроком на 45 дней;
- процентная ставка – 9,5% годовых сроком на 75 дней;
- процентная ставка – 10,5% годовых сроком на 100 дней.

Рассчитайте процентный доход клиента по вкладу, если сумма вклада составляет 40 млн бел. р., срок размещения средств – 12 мес., условия вкладов соответствуют указанным выше. Программный модуль «Депозит» учитывает точное количество дней в году. Для пересчета в иностранную валюту используйте официальный курс Национального банка Республики Беларусь на день решения задачи.

Задание 35. Гражданин В. М. Емельянов положил в банк на срочный банковский вклад 128 млн бел. р. на срок с 9 ноября прошлого года по 8 ноября текущего под 16% годовых. Клиент пришел забирать свой вклад 22 декабря. Проценты начисляются по простой схеме с приближенным числом дней в году.

Определите сумму на вкладном счете к концу срока действия депозитного вклада, а также сумму к перечислению на счет до востребования, открытый на имя вкладчика.

Задание 36. Гражданин А. Б. Суворов заключил 1 февраля 2009 г. договор с банком на размещение вклада в сумме 125 млн бел. р. сроком на 1 год и 3 мес. Процентная ставка – 16,5% годовых с ежемесячным начислением и выплатой процентов. Программный модуль «Депозит» учитывает точное количество дней в месяце. Гражданин А. Б. Суворов регулярно получал доход от размещения вклада в кассе банка в течение всего срока депозитного договора. Так как 1 мая 2010 г. был праздничный день и банк не работал, то вкладчик смог забрать свой вклад только 30 мая.

Определите общую сумму дохода вкладчика от размещения средств на депозитный счет и сумму, которую получит вкладчик в кассе банка при закрытии счета.

Задание 37. Используя данные, приведенные в таблице 22, об остатках средств клиентов банка в иностранной валюте на счетах за текущий месяц, определите средние остатки средств физических лиц на счетах.

Составьте расчет отчислений по средствам клиентов в фонд обязательных резервов, подлежащий депонированию в Национальном банке Республики Беларусь.

Используйте действующую ставку отчислений в Фонд обязательных резервов на момент выполнения задания.

Определите, какая сумма из привлеченных средств физических лиц может быть направлена на выдачу краткосрочных и долгосрочных кредитов в иностранной валюте.

Таблица 22 – Остатки валютных средств клиентов на счетах в банк, млн р.

Балансовые счета	Остатки средств на число месяца				
	1-е	8-е	9-е	22-е	1-е
1. Счета до востребования физических лиц	89 407,00	79 007,00	79 609,00	70 010,00	56 407,00
2. Карт-счета физических лиц	64 403,00	94 403,00	53 703,00	58 403,00	74 905,00
3. Благотворительные счета физических лиц	24 027,00	14 027,00	74 000,00	74 027,00	74 027,00
4. Карт-счета по операциям с электронными деньгами	32 474,00	22 474,00	75 004,00	72 474,00	72 474,00
5. Счета по доверительному управлению имуществом физических лиц	43 897,70	33 897,00	63 852,70	63 897,70	63 897,70
6. Текущие счета индивидуальных предпринимателей	50 598,80	40 598,80	60 500,80	60 598,80	60 598,80
7. Текущие (расчетные) счета коммерческих организаций	68 584,71	58 584,70	48 500,70	48 584,70	48 584,70
8. Средства, полученные в качестве обеспечения исполнения обязательств по кредитам юридических лиц	79 573,25	69 573,20	39 512,20	39 573,20	39 573,20
9. Аккредитивы	88 806,64	78 806,60	38 886,60	38 806,60	38 806,60
10. Средства для расчетов чеками	98 376,78	88 376,70	40 376,70	38 376,70	38 376,70
11. Межбанковские кредиты и депозиты	5 646,82	95 646,80	53 646,80	35 646,80	35 646,80
12. Вклады (депозиты) до востребования физических лиц	35 583,68	35 923,60	35 583,60	35 583,60	56 583,60
13. Срочные вклады (депозиты) физических лиц	34 029,73	44 009,70	47 029,70	34 029,70	58 029,70
14. Условные вклады (депозиты) физических лиц	32 532,71	32 632,70	32 532,70	32 532,70	42 532,70

Задание 38. Гражданин А. Б. Маслов 11 октября текущего года заключил договор с банком на размещение вклада в сумме 100 млн бел. р. сроком на 3 года и 9 мес. Ставка доходности – 20% годовых с ежемесячным начислением и выплатой процентов. Количество дней в году принято за 360, а в месяце – за 30.

Определите общую сумму дохода от размещения вклада и сумму, которую получит вкладчик по окончании срока депозитного договора на следующих случаях:

- сумма процентов будет накапливаться на счете до востребования (ставка – 1% годовых);
- сумма процентов будет ежемесячно присоединяться к сумме основного вклада;
- сумма процентов будет ежемесячно сниматься вкладчиком.

Задание 39. Гражданин А. А. Орлов располагает временно свободными денежными средствами в иностранной валюте в размере 160 тыс. рос. р. Размещение денежных средств возможно на срок до 12 мес.

Определите, какую сумму процентов может получить клиент в предлагаемых вариантах размещения средств, и выберите оптимальный вариант с позиции доходности для банка.

Рассчитайте сумму полученных доходов от размещения привлеченных средств банком, если норматив отчислений в фонд обязательных резервов составляет 6%, а средняя процентная ставка по межбанковским кредитам и депозитам – 19,5% годовых. Предусмотрены следующие варианты размещения временно свободных денежных средств:

- поместить средства на депозитный счет с начислением процентов по фиксированной ставке 16,5% годовых (проценты по вкладу начисляются ежемесячно и капитализируются);
- поместить средства на депозитный счет с начислением процентов по ставке 16% годовых (проценты по вкладу начисляются ежемесячно и перечисляются на текущий счет, по которому начисление процентов осуществляется по ставке 0,1% годовых).

Задание 40. Гражданин М. Ф. Федоров может разместить денежные средства на срочный вклад (депозит) в филиале ОАО «АСБ Беларусбанк» под 25,5% годовых. Также он может разместить свободные денежные средства в Национальном банке Республики Беларусь путем покупки ценных бумаг под 20,5% годовых при полном отсутствии риска их невозвратности. ЗАО «Дельта Банк» принимает вклады физических лиц под 31% годовых.

Посоветуйте гражданину М. Ф. Федорову оптимальный вариант размещения денежных средств. Аргументируйте свой вариант расчетами и ссылками на законодательные акты Республики Беларусь, правовые и нормативные документы Национального банка.

Задание 41. Для реализации кредитно-депозитной политики филиалу ЗАО «АКБ "Белросбанк"» требуется информация о номинальной и реальной стоимости привлеченных ресурсов. На основании данных таблицы 23 определите планируемую банковскую маржу от размещения привлеченных ресурсов, если средняя процентная ставка по привлеченным средствам физических лиц составляет 23%, а по привлеченным средствам юридических лиц – 20,2%. Норматив отчислений в фонд обязательных резервов по средствам физических лиц в национальной валюте составляет 0%, по средствам в иностранной валюте –

9%, по средствам юридических лиц (независимо от вида валют) – 6%. Средняя процентная ставка по работающим активам составляет 27,2%.

Сделайте вывод о соответствии показателя банковской маржи рекомендательным значениям, установленным Национальным банком Республики Беларусь.

Таблица 23 – Расчет банковской маржи в филиале ЗАО «АКБ "Белросбанк"»

Показатели	Средние остатки на счетах, млн р.	Номинальная стоимость ресурсов, %	Реальная стоимость ресурсов, %	Средняя процентная ставка по работающим активам, %	Банковская маржа, %
Средства физических лиц, всего	6 123 509				
В том числе в иностранной валюте	2 150 600				
Средства юридических лиц, всего	4 005 609				
В том числе в иностранной валюте	1 005 329				
Итого					

Задание 42. На основании данных таблицы 24 рассмотрите структуру и динамику привлеченных средств физических лиц филиала банка. По результатам расчетов сделайте аргументированные выводы об изменении ресурсной базы банка за счет привлечения средств населения.

Таблица 24 – Состав, структура и динамика привлеченных средств физических лиц филиала банка

Показатели	Сумма, млн р.	
	на 1 января прошлого года	на 1 января отчетного года
Привлеченные средства физических лиц, всего	1 737 475	1 844 101
В том числе:		
по срокам привлечения:		
до востребования	147 992	149 138
срочные	1 589 483	1 694 963
по видам привлечения:		
на текущие и иные расчетные счета	147 992	149 138
на вкладные (депозитные) счета	1 578 862	1 687 769
на счета по учету долговых обязательств, выпущенных банком	10 621	7 198
по видам валют:		
в национальной валюте	901 688	907 969
в иностранной валюте	835 787	936 132

Задание 43. На основании данных таблицы 25 определите средний срок хранения средств на счетах физических лиц в филиале банка, если в прошлом году среднедневной оборот по выдаче средств с текущих и карт-счетов физических лиц составлял 135% от среднего остатка, а среднедневной оборот по выдаче средств со срочных и условно-срочных счетов составлял 10%. В отчетном году среднедневной остаток средств на текущих и карт-счетах физических лиц составил 30% от среднедневного оборота по их выдаче. Среднедневной остаток средств на счетах физических лиц составил 130% от среднедневного оборота по их выдаче.

Сделайте выводы о стабильности ресурсов физических лиц, размещенных на счетах в филиале банка.

Таблица 25 – Расчет среднего срока хранения средств на счетах физических лиц в филиале банка

Показатели	Прошлый год		Отчетный год		Средний срок хранения средств		
	Среднедневной остаток средств за год, млн р.	Среднедневной оборот по выдаче, млн р.	Среднедневной остаток средств за год, млн р.	Среднедневной оборот по выдаче, млн р.	в прошлом году, дней	в отчетном году, дней	отклонение, дней
Средства на текущих счетах физических лиц	431 185,4			61 154,8			
Средства на срочных счетах физических лиц	469 024,9			234 878,1			
Средства на условно-срочных счетах физических лиц	451 245,3			217 962,9			
Средства на карт-счетах физических лиц	170 379,6			169 015,2			
Всего							

Задание 44. На основании данных, указанных в таблице 26, дайте определение недостающего показателя.

На основании отчетности филиала ОАО «АСБ Беларусбанк» проведите расчет указанных показателей.

Сделайте вывод об эффективности вкладных операций банка.

Таблица 26 – Показатели оценки движения средств во вкладах и эффективности вкладных операций банка

Показатели	Методика расчета	Экономическая интерпретация
1. Какой показатель рассчитывается по информации строк 2 и 3?	Отношение разности между остатками средств во вкладах на конец и начало отчетного периода к обороту по их поступлению	Характеризует сумму прилива вкладов на 1 р. их поступления
2. Коэффициент прилива средств во вклады	Как определить методику расчета коэффициента прилива средств во вклады?	Характеризует сумму прилива вкладов на 1 р. остатков средств на вкладных счетах на начало отчетного периода
3. Средний срок хранения вкладного рубля	Отношение средних остатков средств во вкладах счетов к однодневному обороту по их выбытию	Что характеризует средний срок хранения вкладного рубля?
4. Чистый доход по вкладным операциям	Как определить чистый доход по вкладным операциям?	Характеризует сумму превышения доходов по кредитам над расходами по вкладным операциям, используемым в качестве кредитных ресурсов
5. Как называется коэффициент, методика расчета и характеристика которого приведены в строках 2 и 3?	Отношение чистого дохода по вкладным операциям к средним остаткам средств на вкладных счетах, выраженное в процентах	Характеризует сумму чистого дохода по вкладным операциям, получаемого банком со 100 р. средств, привлеченных на вкладные счета
6. Рентабельность вкладных операций	Как определить рентабельность вкладных операций?	Характеризует сумму чистого дохода по вкладным операциям на 100 р. процентных расходов по привлечению средств во вклады

Задание 45. На основании данных таблицы 27 рассчитайте показатели, характеризующие эффективность вкладных операций банка. Рассмотрите динамику рассчитанных показателей.

Сделайте выводы об эффективности кредитно-депозитной политики, проводимой в банке.

Таблица 27 – Динамика показателей эффективности вкладных операций филиала банка

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+; -)	Темп изменения, %
Средняя процентная ставка по вкладным операциям, %	10,01	11,59		

Окончание таблицы 27

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+; -)	Темп изменения, %
Средняя процентная ставка по кредитным операциям, %	13,34	14,64		
Средние остатки средств, привлеченных во вклады, млн р.	197 714,8	251 181,8		
Процентные расходы по вкладным операциям, млн р.	19 801,1	29 114,7		
Процентные доходы по кредитным операциям, млн р.	34 673,5	53 631		
Чистый доход по вкладным операциям, млн р.	6 583,9	2 637,4		
Коэффициент отдачи депозитных средств				
Рентабельность привлечения средств во вклады, %				
Рентабельность вкладных операций, %				

Задание 46. На основании данных таблицы 28 проведите расчет влияния изменения средних остатков средств на вкладных счетах физических лиц и средних процентных ставок по вкладам на сумму процентных расходов, понесенных филиалом банка по формированию ресурсной базы. По результатам расчетов предложите мероприятия по оптимизации процентных расходов банка.

Таблица 28 – Расчет влияния факторов на сумму процентных расходов по вкладам (депозитам) физических лиц

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+; -)	Расчет влияния факторов
Средние остатки привлеченных средств физических лиц во вклады, всего, млн р.	1 583 421	1 913 277		
В том числе по вкладам по срочным и условно-срочным вкладам, млн р.	1 123 900	1 814 500		
Средняя процентная ставка по вкладам физических лиц, %	9,85	10,57		
Процентные расходы по привлечению средств физических лиц во вклады, млн р.				

Тема 5. Операции с банковскими платежными карточками

План

1. Организация банковского обслуживания операций с банковскими платежными карточками.
2. Виды банковских платежных карточек, их характеристика.
3. Порядок проведения расчетов с использованием банковской платежной карточки.
4. Использование терминалов самообслуживания (инфокиосков) и банкоматов для получения наличных, конвертации денежных средств, распоряжения вкладом.
5. Решение задач.

Вопросы для контроля знаний

1. Экономическая сущность операций с платежными карточками.
2. Операции, совершаемые с использованием банковских платежных карточек.
3. Банковская платежная карточка.
4. Виды банковских платежных карточек, распространенных в Республике Беларусь.
5. Особенности функционирования дебетовых платежных карточек.
6. Особенности функционирования кредитовых платежных карточек.
7. Преимущества банковской платежной карточки как средства расчетов.
8. Недостатки банковской платежной карточки как средства расчетов.
9. Возможности проведения расчетов с использованием банковской платежной карточки.
10. Перспективы развития безналичных расчетов с использованием банковской платежной карточки.
11. Услуги, предоставляемые учреждениями банков держателям платежных карточек.
12. Экономическая сущность понятия «зарплатные проекты».
13. Электронные деньги.
14. Операции процессинга.
15. Операции эквайринга.
16. Системы расчетов с использованием банковских платежных карточек.
17. Достоинства и недостатки использования современных терминалов самообслуживания (инфокиосков).

18. Достоинства и недостатки использования современных банкоматов при получении наличных денежных средств.

19. Достоинства и недостатки использования современных банкоматов для конвертации денежных средств.

20. Достоинства и недостатки использования современных банкоматов для распоряжения вкладом.

21. Достоинства и недостатки использования терминалов самообслуживания (инфокиосков) и банкоматов осуществления платежей постоянного характера.

22. Достоинства и недостатки использования современных инфокиосков и банкоматов для оплаты услуг интернет-провайдеров.

23. Достоинства и недостатки использования современных инфокиосков и банкоматов для оплаты услуг мобильной связи.

Задание 47. В филиал ОАО «АСБ Беларусбанк» обратился гражданин А. С. Алексеев с просьбой о замене поврежденной платежной карточки.

Перечислите последовательность действий сотрудников банка и клиента в данной ситуации. Ответьте на вопрос, заменит ли банк клиенту поврежденную платежную карточку.

Определите, в каких случаях замена платежных карточек производится банком бесплатно, а в каких – на платной основе.

Задание 48. Используя информацию таблицы 29, определите и сравните рентабельность операций с платежными карточками по данным за прошлый и отчетный год.

Сделайте выводы об эффективности операций банка с платежными карточками.

Таблица 29 – Расчет рентабельности работы банка с платежными карточками

Показатели	Прошлый год	Отчетный год
Доходы, млн р.	33 478,9	34 652,8
Расходы, млн р.	29 860,5	30 756,3
Среднедневные пассивные остатки, всего, млн р.	24 592,1	25 480,1
В том числе:		
в национальной валюте, млн р.	20 003,1	22 000,1
в иностранной валюте, млн р.	4 589,1	3 480,1
Расчетная прибыль, млн р.		
Рентабельность операций банка с платежными карточками, %		
Доходность операций с платежными карточками, %		

Задание 49. Проведите расчет эффективности операций с платежными карточками в филиале банка, используя данные таблицы 30.

Сделайте выводы об эффективности привлечения средств клиентов посредством банковских платежных карточек на карт-счета.

Таблица 30 – Расчет эффективности операций с платежными карточками

Показатели	Значение
Средние остатки по карт-счетам, млн р.	356 210
Средняя процентная ставка по карт-счетам, %	2,5
Реальная стоимость ресурсов с учетом отчислений в фонд обязательных резервов, %	
Средняя процентная ставка по работающим активам, %	15,2
Банковская маржа по операциям с платежными карточками, %	
Средняя банковская маржа по активным операциям в отчетном году, %	10,3
Отклонение от среднего значения банковской маржи, %	
Сумма, направленная в активы, приносящие доход, млн р.	
Банковская маржа по операциям с платежными карточками, млн р.	

Задание 50. На основании данных, указанных в таблице 31, дайте определение недостающего показателя. На основании отчетности филиала ОАО «АСБ Беларусбанк» проведите расчет указанных показателей.

Сделайте вывод об эффективности операций банка с платежными карточками.

Таблица 31 – Показатели оценки эффективности операций банка с платежными карточками

Показатели	Методика расчета	Экономическая интерпретация
Прибыль от операций банка с платежными карточками	Разность между доходами от операций с платежными карточками и расходами по ним	Какова экономическая интерпретация прибыли от операций банка с платежными карточками?
Коэффициент сбалансированности доходов и расходов по операциям с платежными карточками	Отношение расходов по операциям с платежными карточками к доходам от их осуществления, умноженное на 100	Характеризует, какая часть доходов от операций с платежными карточками направлена на покрытие его расходов (если значение показателя меньше 100%) или размер превышения расходов над доходами (если значение показателя выше 100%)

Окончание таблицы 31

Показатели	Методика расчета	Экономическая интерпретация
Рентабельность операций банка с платежными карточками	Какова методика расчета показателя рентабельности операций банка с платежными карточками?	Характеризует сумму прибыли от операций банка с платежными карточками на 100 р. расходов по ним. Рост рентабельности объясняется опережающим темпом роста доходов, а следовательно, и прибыли по сравнению с темпом роста расходов банка по операциям с платежными карточками и расценивается как положительная тенденция
Уровень прибыльности доходов от операций с платежными карточками	Отношение прибыли от операций с платежными карточками к доходам от этих операций, умноженное на 100	Какова экономическая интерпретация уровня прибыльности доходов от операций с платежными карточками?
Рентабельность средств, привлеченных на карт-счета	Отношение прибыли от операций банка с платежными карточками к средним остаткам средств на карт-счетах, умноженное на 100	Характеризует сумму прибыли от операций банка с платежными карточками, полученную со 100 р. средств, привлеченных на карт-счета

Задание 51. Проведите расчет эффективности операций с платежными карточками в филиале банка, используя данные таблицы 32.

Сделайте выводы об эффективности деятельности банка с платежными карточками.

Таблица 32 – Оценка эффективности операций с банковскими платежными карточками

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+; -)	Темп изменения, %
Доходы от операций с платежными карточками, млн р.	22 720,1	25 544,7		
Среднедневные активные остатки на карт-счетах, млн р.	5 782,9	6 386,2		
Прибыль от операций с платежными карточками, млн р.	634,3	1 939,4		
Численность работников, занятых операциями с платежными карточками, чел.	8	10		
Количество карточек, шт.	97 075	107 808		
Рентабельность функционирования 1 платежной карточки, р.				

Окончание таблицы 32

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+; -)	Темп изменения, %
Доход, приходящийся на одного работника, млн р.				
Доходность активных операций с использованием платежных карт-чек, %				

Тема 6. Валютно-обменные операции банков с физическими лицами

План

1. Экономическая сущность валютно-обменных операций, проводимых банками с физическими лицами.
2. Порядок установления обменных курсов банками.
3. Документальное оформление и порядок проведения операций покупки, продажи и конверсии валюты.
4. Порядок проведения операций с дорожными банковскими чеками: выдача, покупка. Сроки действия дорожных чеков.
5. Решение задач.

Вопросы для контроля знаний

1. Экономическая сущность и значение валютно-обменных операций, проводимых банками с физическими лицами.
2. Роль и значение Национального банка Республики Беларусь в формировании курсов иностранных валют, дорожных банковских чеков.
3. Роль и значение ОАО «Белорусская валютно-фондовая биржа» в формировании курсов иностранных валют, дорожных банковских чеков.
4. Законодательные и нормативные документы Национального банка Республики Беларусь, регулирующие порядок осуществления валютно-обменных операций с физическими лицами.
5. Технология покупки иностранной валюты у физических лиц в банке или валютно-обменных пунктах.
6. Технология продажи иностранной валюты в банке или валютно-обменных пунктах физическим лицам.

7. Технология конверсии валюты в банке или валютно-обменных пунктах физическим лицам.

8. Порядок установления обменных курсов валют в банке.

9. Порядок регулирования курсов покупки и продажи иностранной валюты.

10. Кросс-курс валют, порядок их расчета.

11. Порядок приобретения и использования дорожных банковских чеков.

12. Сроки действия дорожных банковских чеков.

13. Преимущества и недостатки использования дорожных банковских чеков.

Задание 52. Подтвердите или опровергните нижеприведенный перечень валютно-обменных операций банка с физическими лицами:

1. Обмен белорусских рублей на иностранную валюту по установленным обменным курсам, т. е. продажа иностранной валюты.

2. Обмен иностранной валюты на белорусские рубли по установленным обменным курсам, т. е. покупка иностранной валюты.

3. Обмен одного вида иностранной валюты на другой вид иностранной валюты по установленным обменным курсам, т. е. конверсия иностранной валюты.

4. Обмен белорусских рублей на платежные документы в иностранной валюте, т. е. продажа дорожных, банковских и других чеков в иностранной валюте, эмитированных банками, чеков такс-фри (Tax-Free).

5. Обмен платежных документов в иностранной валюте на белорусские рубли, т. е. покупка дорожных, банковских и других чеков в иностранной валюте, эмитированных банками, чеков такс-фри.

6. Обмен иностранной валюты на платежные документы в иностранной валюте, т. е. продажа дорожных, банковских и других чеков в иностранной валюте, эмитированных банками, чеков такс-фри за иностранную валюту.

7. Обмен платежных документов в иностранной валюте на иностранную валюту, т. е. покупка дорожных, банковских и других чеков в иностранной валюте, эмитированных банками, чеков такс-фри за иностранную валюту.

8. Обмен наличной иностранной валюты одного номинала на наличную иностранную валюту того же вида, но другого номинала, т. е. размен наличной иностранной валюты.

9. Обмен изъятых и изымаемых из обращения, но принимаемых к обмену, а также изношенных, поврежденных, но сохранивших при-

знаки платежеспособности денежных знаков, подлинность которых не вызывает сомнения, на платежеспособные денежные знаки той же иностранной валюты тех же либо других номиналов, т. е. обмен наличной иностранной валюты.

10. Прием для направления на инкассо наличной иностранной валюты.

Задание 53. На основании данных, указанных в таблице 33, дайте определение недостающего показателя. На основании отчетности филиала ОАО «АСБ Беларусбанк» проведите расчет указанных показателей.

Сделайте вывод об эффективности валютно-обменных операций банка.

Таблица 33 – Показатели оценки эффективности валютно-обменных операций банка

Показатели	Методика расчета	Экономическая интерпретация
Доход, полученный от операций покупки иностранной валюты	Какова методика расчета дохода, полученного от операций покупки иностранной валюты?	Характеризует сумму доходов, полученную при совершении операций покупки иностранной валюты
Доходность операций покупки иностранной валюты	Произведение объема продажи иностранной валюты и разности между курсом продажи валюты, установленным банком, и официальным курсом рубля по отношению к продаваемой валюте	Характеризует сумму доходов, полученную при совершении операций продажи иностранной валюты
Доходность операций продажи иностранной валюты	Как рассчитать доходность операций от продажи иностранной валюты?	Характеризует сумму доходов, полученную с каждого рубля совершенных операций продажи иностранной валюты

Задание 54. Определите доход банка от валютно-обменных операций банка, если разница между ценой покупки и ценой продажи иностранной валюты составляет 3% от установленного курса Национального банка Республики Беларусь. Оборот валютно-обменного пункта по покупке валюты составил 1 200 млн р., а оборот по продаже – 1 млрд р.

Задание 55. ОАО «Белинвестбанк» объявил котировку валют, представленную в таблице 34.

Определите кросс-курс покупки и продажи доллара США к евро для осуществления валютно-обменных операций.

Таблица 34 – Данные о котировке валют, бел. р.

Валюта	Покупка	Продажа
Доллар США	3 030	3 085
Евро	4 100	4 250

Задание 56. На валютном рынке даются котировки валют для срочных сделок, представленные в таблице 35. Определите курсы форвард доллара США к белорусскому рублю и евро на один, два и три месяца. Спот доллара США к белорусскому рублю составляет 3 175–3 195, а доллара США к евро – 1,290–1,390.

Таблица 35 – Данные о котировке валют для срочных сделок

Срок	Долл. США / бел. р.	Долл. США / евро
1-й мес.	40–60	3–6
2-й мес.	90–130	7–10
3-й мес.	140–180	14–18

Задание 57. Определите эффективность установки нового валютно-обменного пункта филиала ОАО «Технобанк» по чистому денежному потоку, если данный проект рассчитан на 5 лет реализации и характеризуется следующими финансовыми показателями:

- общие инвестиционные издержки – 465 млн р. при норме амортизации 20%;
- затраты на оплату труда персонала – 15% дохода;
- плата за использование каналов связи – 3,4 млн р.;
- расходы на обеспечение безопасности баз данных – 3% дохода;
- расходы на предоставление клиентам бесплатной информации об услугах – 0,3 млн р.;
- накладные расходы – 35 млн р.

В качестве источников финансирования проекта используются собственные средства филиала в размере 345 млн р., а также займ Головного банка – 120 млн р. Прогноз движения денежных средств представьте в виде таблицы 36.

Таблица 36 – Прогноз чистого денежного потока валютно-обменного пункта, млн р.

Показатели	Значения по годам					Всего
	1-й	2-й	3-й	4-й	5-й	
Денежные поступления, всего						
В том числе:						
чистый доход валютно-обменного пункта						
займ Головного филиала						
прочие поступления						
Затраты денежных средств, всего						
В том числе:						
инвестиционные расходы						
текущие расходы (без амортизации)						
оплата труда с начислениями						
плата за пользование каналом связи						
затраты на обеспечение сохранности баз данных						
Затраты на предоставление клиентам бесплатной информации						
Амортизация основных средств						
Накладные расходы						
Налогооблагаемая прибыль						
Налог на прибыль						
Чистая прибыль						
Чистый денежный поток						

Задание 58. Определите прогнозный доход валютно-обменного пункта за месяц и за год, если средний ежедневный объем операций по покупке и продаже наличной иностранной валюты в среднем составляет по 2 500 долл. США, а по размену – 50% от этой суммы. Сумма операций по замене ветхих купюр составляет 15% от среднего объема покупки-продажи и размена валюты. Комиссионное вознаграждение по операции обмена изношенных, поврежденных, но сохранивших признаки платежности денежных знаков иностранной валюты составит 5% от суммы, по операции размена наличной иностранной валюты – 3% от суммы, а средний сформировавшийся официальный курс, установленный в филиале, «привязан» к официальному курсу Национального банка Республики Беларусь, который составляет 8,6 тыс. бел. р. Отношение 1 долл. США к белорусскому рублю при покупке составляет 1 : 8 580 бел. р., а при продаже – 1 : 8 680 бел. р.

Таблица 37 – **Прогноз дохода по валютно-обменным операциям с долларами США**

Показатели	Значение
Сумма покупки долларов США, долл. США	
Сумма продажи долларов США, долл. США	
Сумма размена крупных купюр долларов США	
Сумма замены ветхих купюр долларов США	
Комиссионное вознаграждение по операциям покупки, бел. р.	
Комиссионное вознаграждение по операциям продажи, бел. р.	
Комиссионное вознаграждение по операциям размена, бел. р.	
Комиссионное вознаграждение по операциям обмена, бел. р.	
Всего доходов за месяц, бел. р.	
Всего доходов за год, бел. р.	

Задание 59. Используя данные таблицы 38, рассчитайте экономический эффект от функционирования валютно-обменного пункта. Сделайте выводы об эффективности и влиянии внешних и внутренних факторов.

Таблица 38 – **Расчет эффективности валютно-обменного пункта**

Показатели	Периоды времени (месяц)				Итого
	0-й	1-й	2-й	3-й	
Сумма инвестиционных затрат, млн р.	430,00	–	–	–	
Величина чистого денежного потока по месяцам, млн р.	–	335	335	335	
Плановая рентабельность, %	–	12	12	12	–
Коэффициент дисконтирования					–
Дисконтированная стоимость, млн р.					–
Накопленная дисконтированная стоимость, млн р.					
Чистая дисконтная стоимость, млн р.					
Индекс рентабельности					
Статичный срок окупаемости, мес.					
Динамичный срок окупаемости, мес.					
Норма внутренней доходности, %					

Тема 7. Консультационно-информационные услуги банков

План

1. Виды консультационно-информационных услуг и их роль в повышении эффективности и качества оказываемых банками услуг.
2. Традиционные способы доведения информации до населения о розничных услугах (телевидение, радио, газеты, наружная реклама и др.).
3. Использование мультимедийных средств для доведения информации населению (Интернет, видеозэкраны, информационные ленты информагентств и др.).
4. Кол-центры и контакт-центры. Их функции.

Вопросы для контроля знаний

1. Виды и формы консультационно-информационных услуг.
2. Роль и значение консультационно-информационных услуг в повышении эффективности и качества оказываемых банками услуг.
3. Примеры рекламного сопровождения процесса оказания розничных банковских услуг.
4. Традиционные способы доведения информации до населения о розничных продуктах и услугах банка.
5. Достоинства и недостатки телевизионной рекламы банковских услуг и продуктов.
6. Достоинства и недостатки аудио- или радиорекламы банковских услуг и продуктов.
7. Достоинства рекламы банковских услуг и продуктов через печатные средства массовой информации.
8. Достоинства и недостатки наружной рекламы банковских услуг и продуктов.
9. Современное состояние и перспективы использования мультимедийных средств для доведения информации населению о розничных продуктах и услугах банка.
10. Особенности использования и функции мультимедийных средств для доведения информации до населения о розничных продуктах и услугах банка.
11. Характеристика банковской услуги «Зеленый номер» и особенности ее предоставления.

12. Роль, значение и функции кол-центров в консультационно-информационном обеспечении населения.

13. Роль, значение и функции контакт-центров в консультационно-информационном обеспечении населения.

14. Направления активизации и повышения эффективности консультационно-информационной работы банка.

15. Стандарты предоставления информационно-консультационных услуг.

16. Эффективность информационно-консультационных услуг, предоставляемых инфокиосками.

17. Эффективность информационно-консультационных услуг, предоставляемых банкоматами.

18. Эффективность информационно-консультационных услуг, предоставляемых платежными терминалами.

19. Эффективность рекламных и информационно-консультационных услуг банковской направленности, предоставляемых пассажирам общественного транспорта.

20. Эффективность рекламных информационно-консультационных услуг, предоставляемых банками клиентам посредством услуг РУП «Белпочта».

21. Эффективность маркетинговых исследований по внедряемым банковским продуктам, проводимых специалистами банка посредством опроса клиентов банка.

22. Эффективность маркетинговых исследований по внедряемым банковским продуктам, проводимых специалистами банка посредством анкетирования клиентов банка.

23. Эффективность маркетинговых исследований по внедряемым банковским продуктам, проводимых специалистами банка посредством анкетирования населения.

24. Эффективность маркетинговых исследований по внедряемым банковским продуктам, проводимых специалистами банка посредством опроса населения.

Задания

Задание 60. На основании данных, представленных в таблице 39, посоветуйте клиенту банка наиболее выгодный способ вложения средств.

Таблица 39 – Данные для расчета эффективности депозитного вклада

Показатели	Вклад «Новогодний»	Вклад «Праздничный»	Вклад с капитализацией
Сумма вклада, млн р.	100	100	100
Срок вклада, мес.	3	6	12
Процентная ставка, %	48	Ставка рефинансирования Национального банка Республики Беларусь	36
Сумма процентов по истечении 1 года			
Сумма вклада с процентами			

Задание 61. На основании данных, представленных в таблице 40, посоветуйте клиенту банка наиболее выгодные условия потребительского кредита в разных банках.

Таблица 40 – Информация для расчета эффективности потребительского кредита

Показатели	ЗАО «Дельта Банк»	ОАО «ХКБанк»	ОАО «АКБ "Белросбанк"»
Сумма кредита	10 тыс. евро	10 млн р.	10 млн р.
Срок кредита	36 мес.	36 мес.	3 года
Процентная ставка	12%	18%	24%
Коммиссионное вознаграждение	1% в месяц от первоначальной суммы	1% в квартал от первоначальной суммы	100 тыс. р. ежемесячно
Полная процентная ставка, %			

Задание 62. Из вариантов кредитования выберите наиболее выгодный и наименее рискованный для клиентов банка с различным уровнем доходов, используя данные, приведенные в таблице 41.

Таблица 41 – Информация о кредитах

Показатели	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Сумма кредита	100 млн р.	10 тыс. евро	10 тыс. долл. США
Срок кредита	10 лет	100 мес.	100 мес.
Процентная ставка	36%	10%	10%
Коммиссионное вознаграждение	100 тыс. бел. р. в месяц	1% в месяц от суммы первоначального долга	1% в месяц от средней суммы задолженности
Средние ежемесячные доходы	4 млн р.	8,05 млн р.	6 млн р.
Средние ежемесячные расходы	500 тыс. р.	400 тыс. р.	300 тыс. р.
Полная процентная ставка, %			
Коэффициент кредитоспособности			

Задание 63. Используя данные таблицы 42, рассчитайте недостающие показатели в следующих потребительских кредитах, обеспечивая коэффициент кредитоспособности.

Таблица 42 – **Информация о кредитах**

Показатели	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Сумма кредита	100 млн р.		10 тыс. долл. США
Срок кредита	10 лет	100 мес.	
Процентная ставка	36%	10%	10%
Комиссионное вознаграждение	100 тыс. бел. р. в месяц	1% в месяц от суммы первоначального долга	1% в месяц от средней суммы задолженности
Средние ежемесячные доходы	4 млн р.	8,05 млн р.	6 млн р.
Средние ежемесячные расходы	500 тыс. р.	400 тыс. р.	300 тыс. р.
Коэффициент кредитоспособности		0,5	0,5

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Банковские операции : пособие / М. А. Коноплицкая [и др.] ; под ред. М. А. Коноплицкой. – Минск : Выш. шк., 2008. – 315 с.

Организация деятельности коммерческих банков : учеб. / Г. И. Кравцова [и др.] ; под общ. ред. Г. И. Кравцовой. – Минск : БГЭУ, 2007. – 512 с.

Дополнительная литература

Банковское дело : учеб. пособие / авт.-сост. : В. И. Тарасов, А. И. Авраменко ; под ред. А. И. Авраменко. – Минск : Акад. МВД Респ. Беларусь, 2005. – 172 с.

Билькевич, Н. Рынок розничных банковских услуг / Н. Билькевич // Валют. регулирование и ВЭД. – 2008. – № 2.

Иванова, Л. Отдельные вопросы кредитования физических лиц / Л. Иванова // Гл. бухгалтер (Банк. деятельность). – 2009. – № 4. – С. 11–13.

Купчинова, О. Система банковского кредитования в Республике Беларусь: тенденции развития / О. Купчинова // Банк. вестн. – 2009. – № 6. – С. 12–20.

Леонович, Т. Новые технологии и рынок финансовых услуг / Т. Леонович // Банк. вестн. – 2006. – № 22. – С. 39–42.

Раковец, А. Финансовые услуги: проблемы управления качеством обслуживания / А. Раковец // Банк. вестн. – 2006. – № 19. – С. 27–29.

Законодательные и нормативные акты

Банковский кодекс Республики Беларусь : принят Палатой представителей Нац. собр. Респ. Беларусь 3 окт. 2000 г. ; одобр. Советом Респ. 12 окт. 2000 г. // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Инструкция о банковском переводе : утв. постановлением Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 29 марта 2001 г. № 66 (с изм. и доп. от 30 июля 2009 г. № 127) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Инструкция о порядке предоставления (размещения) банками денежных средств в форме кредита и их возврата : утв. постановлением Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 30 дек. 2003 г. № 226 (в ред. постановлений Правления Нац. банка от 14 июля 2009 г. № 105, от 4 июля 2011 г. № 271, от 10 авг. 2012 г. № 409) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Об одобрении концепции развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010 г. : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 29 июля 2004 г. № 120 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Об утверждении инструкции о порядке проведения операций с использованием чеков из чековых книжек и расчетных чеков : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 30 марта 2005 г. № 43 (в ред. постановлений Правления Нац. банка от 20 нояб. 2007 г. № 209, от 29 окт. 2008 г. № 156) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Об утверждении инструкции о порядке совершения операций с банковскими пластиковыми карточками : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь 30 апр. 2004 г. № 74 (в ред. постановлений Правления Нац. банка от 16 февр. 2007 г. № 51, от 24 сент. 2012 г. № 401) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

Об утверждении инструкции по организации кассовой работы в банках и небанковских кредитно-финансовых организациях Респ. Беларусь : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 21 дек. 2006 г. № 211 (в ред. постановлений Правления Нац. банка от 29 июня 2009 г. № 92, от 1 нояб. 2011 г. № 482) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2012.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	3
Тема 1. Современный рынок розничных банковских услуг в Республике Беларусь: состояние и развитие	5
Тема 2. Расчетно-кассовое обслуживание населения	18
Тема 3. Кредитование физических лиц.....	27
Тема 4. Привлечение денежных средств населения во вклады	39
Тема 5. Операции с банковскими платежными карточками	48
Тема 6. Валютно-обменные операции банков с физическими лицами.....	52
Тема 7. Консультационно-информационные услуги банков	58
Список рекомендуемой литературы	61

Учебное издание

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС БАНКА

Практикум

**для аудиторной и самостоятельной работы студентов
специальности 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ
и аудит (по направлениям)» направления специальности
1-25 01 08-01 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (в банках)»**

Авторы-составители:

Колесников Сергей Дмитриевич

Лысюк Руслана Сергеевна

Редактор М. П. Герасенко

Технический редактор Т. В. Гавриленко

Компьютерная верстка И. А. Козлова

Подписано в печать 30.11.12. Бумага типографская № 1.

Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Гарнитура Таймс. Ризография.

Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 4,00. Тираж 130 экз.

Заказ №

Учреждение образования

«Белорусский торгово-экономический университет
потребительской кооперации».

246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.

ЛИ № 02330/0494302 от 04.03.2009 г.

Отпечатано в учреждении образования

«Белорусский торгово-экономический университет
потребительской кооперации».

246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.

**БЕЛКООПСОЮЗ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

Кафедра банковского дела, анализа и аудита

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС БАНКА

Практикум

**для аудиторной и самостоятельной работы студентов
специальности 1-25 01 08 «Бухгалтерский учет, анализ
и аудит (по направлениям)» направления специальности
1-25 01 08-01 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (в банках)»**

Гомель 2012