

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фінансів та обліку

Андрій КІЗИМА

2024 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх технологій**

Святослав ПИТЕЛЬ

2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Банківський роздрібний бізнес»

ступінь вищої освіти – магістр

галузь знань 07 Управління та адміністрування

спеціальність 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

освітньо-професійна програма «Банківська справа»

Кафедра фінансових технологій та банківського бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Екзамен, (сем.)
Денна	1	2	32	14	5	6	93	150	Екзамен, 2
Заочна	1	2	8	4			138	150	Екзамен, 2

09.10.24

**Тернопіль – ЗУНУ
2024**

Робочу програму склав кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансових технологій та банківського бізнесу Ярослав ЧАЙКОВСЬКИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри фінансових технологій та банківського бізнесу Західноукраїнського національного університету, протокол № 3 від 03.10. 2024 року.

Завідувач кафедри фінансових технологій
та банківського бізнесу,
доктор економічних наук, професор



Ольга КНЕЙСЛЕР

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок (протокол № 2 від 09.10. 2024 року).

Голова групи забезпечення спеціальності,
доктор економічних наук, професор



Ольга КИРИЛЕНКО

Гарант ОПП «Банківська справа»
кандидат економічних наук, доцент



Ольга ІВАЩУК

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «БАНКІВСЬКИЙ РОЗДРІБНИЙ БІЗНЕС»

1. Опис дисципліни «Банківський роздрібний бізнес»

(денна/заочна форма)

Дисципліна – Банківський роздрібний бізнес	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	Статус дисципліни вибіркова Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок	Рік підготовки: Денна – 1 Заочна – 1 Семестр: Денна – 2 Заочна – 2
Кількість змістових модулів - 2	Ступінь вищої освіти – «магістр»	Лекції : Денна – 32 год. Заочна – 8 год. Практичні заняття: Денна – 14 год. Заочна – 4 год.
Загальна кількість годин – 150	Освітньо-професійна програма «Банківська справа»	Самостійна робота: Денна – 93 год. Заочна – 138 год. Індивідуальна робота: Денна - 5 год. Тренінг – 6 год.
Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 3 год.		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Банківський роздрібний бізнес»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» є глибоке та ґрунтовне засвоєння студентами практики функціонування вітчизняних, а також зарубіжних комерційних банків у галузі банківського обслуговування населення, вивчення методологічних основи організації обслуговування населення банками, методів та прийомів здійснення традиційних напрямків діяльності банків в галузі роздрібного банківського бізнесу.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Головним завданням курсу «Банківський роздрібний бізнес» є отримання студентами знань з методичних основ організації роздрібного банківського бізнесу, комплексного обслуговування населення банками, а також одержання навичок самостійного творчого підходу до обслуговування приватних осіб. Оволодіння цим курсом повинне виробити у студентів навички практичного використання набутих знань в процесі їх професійної діяльності.

У результаті вивчення курсу «Банківський роздрібний бізнес» студенти повинні:

- знати управлінські рішення у сфері організації роботи роздрібного підрозділу банку та оцінювати їх ефективність;
- знати управлінські рішення щодо основних напрямків розвитку роздрібного банківського бізнесу;
- знати положення та методи дослідження інших наук для розв'язання професійних та наукових задач у галузі надання роздрібних банківських послуг;
- вміти оцінювати дієвість наукового, аналітичного і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері організації роботи роздрібного підрозділу банку;
- вміти оцінювати дієвість наукового, аналітичного і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень щодо основних напрямків розвитку роздрібного банківського бізнесу;
- вміти використовувати положення і методи дослідження інших наук для розв'язання професійних та наукових задач у галузі надання роздрібних банківських послуг.

3. Програма навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1. Організаційні засади банківської діяльності щодо обслуговування фізичних осіб

Тема 1. Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан

Економічний зміст банківських послуг, їх особливості. Класифікація банківських послуг. Характеристика роздрібних банківських послуг. Поняття ринку роздрібних банківських послуг. Інституційна структура ринку роздрібних банківських послуг. Сучасний стан ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.

Тема 2. Організаційні засади роздрібного банківського бізнесу

Поняття роздрібного банківського бізнесу. Місце і роль роздрібного бізнесу в діяльності банку.

Інфраструктура роздрібного бізнесу. Банківські відділення. Офіси самообслуговування. Он-лайн представництва.

Інформаційна модель роздрібного бізнесу. Виробничий підхід до ведення бізнесу.

Базові організаційно-технологічні принципи роздрібного банківського бізнесу. Формалізація роздрібної структури банку.

Особливості просування банківського роздрібного відділення на ринок. Короткострокове планування розвитку роздрібного бізнесу.

Розробка стратегії розвитку роздрібного банківського бізнесу.

Маркетингова складова роздрібного банківського бізнесу. Характеристика моделей обслуговування клієнтів. Маркетингові схеми. Збутові канали.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти банківського обслуговування фізичних осіб.

Тема 3. Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади

Економічна природа вкладів. Види вкладів, їх характеристика. Правовий режим вкладів. Права вкладників.

Порядок ідентифікації клієнтів банку.

Порядок здійснення операцій по вкладах. Відкриття вкладного рахунку.

Відкриття вкладного рахунку на користь третьої особи. Використання коштів за вкладними рахунками фізичних осіб. Закриття вкладних рахунків фізичних осіб.

Особливості відкриття та обслуговування вкладних рахунків неповнолітніх вкладників.

Порядок розпорядження вкладами. Порядок розпорядження вкладами на основі довіреності. Порядок складання, змін і скасування заповідальних розпоряджень щодо коштів, які містяться на рахунках фізичних осіб.

Порядок нарахування та сплати відсотків по вкладах.

Страховання депозитів. Зарубіжна та вітчизняна практика страхування депозитів.

Тема 4. Банківське кредитування фізичних осіб

Суть, види та особливості кредитування фізичних осіб. Споживчий кредит, його класифікація та особливості.

Особливості кредитування фізичних осіб на споживчі цілі та нагальні потреби. Кредити фізичним особам довгострокового характеру.

Контроль за цільовим використанням споживчого кредиту та його своєчасним погашенням.

Особливості кредитування позичальника фізичної особи-приватного підприємця. Робота із нестандартними споживчими кредитами (проблемними кредитами).

Тема 5. Роздрібні розрахункові послуги

Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних

платежів.

Порядок здійснення розрахунків за допомогою платіжних карток. Загальна характеристика банківських платіжних карток. Особливості емісії та обслуговування зарплатних платіжних карток.

Особливості здійснення банківських переказів. Дистанційні послуги банків фізичним особам.

Тема 6. Валютно-обмінні операції для фізичних осіб

Організаційні засади валютно-обмінних операцій.

Документи, що використовуються при здійсненні валютно-обмінних операцій.

Порядок здійснення операцій з купівлі-продажу іноземної валюти

Порядок здійснення операцій з конвертації готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави.

Порядок здійснення операцій з дорожніми чеками в іноземній валюті. Порядок продажу банком дорожніх чеків фізичним особам. Порядок купівлі банком дорожніх чеків у фізичних осіб. Прийом іменних чеків на інкасо.

Тема 7. Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами

Регламентація взаємодії працівників банку з роздрібними клієнтами. Методи залучення клієнтів та принципи взаємодії з ними.

Формування потреби в роздрібних банківських послугах з боку населення. Фактори впливу на вибір різними категоріями населення роздрібних банківських послуг.

Мотивація персоналу та клієнтів як основа розвитку роздрібного бізнесу.

Тема 8. Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками

Операції банків по залученню грошових коштів населення на депозити в програмному забезпеченні АБС Б2.

Банківські операції по кредитуванню фізичних осіб з використанням можливостей АБС Б2

Операції з розрахункового обслуговування фізичних осіб за допомогою АБС Б2. Операції з іноземною валютою для фізичних осіб через систему АБС Б2.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни
«Банківський роздрібний бізнес»
денна форма навчання

	Кількість годин					
	Лекції	Практич ні заняття	Самостійна робота	Індивідуальн а робота	Тренінг	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Організаційні засади банківської діяльності щодо обслуговування фізичних осіб						
Тема 1. Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан	4	2	12	2	2	Тестування та усне опитування
Тема 2. Організаційні засади роздрібного банківського бізнесу	2	2	12			Тестування та усне опитування
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти банківського обслуговування фізичних осіб						
Тема 3. Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади	4	2	12	3	4	Тестування та усне опитування
Тема 4. Банківське кредитування фізичних осіб	6	2	12			Тестування та усне опитування
Тема 5. Роздрібні розрахункові послуги	6	2	12			Тестування та усне опитування
Тема 6. Валютно-обмінні операції для фізичних осіб	4	2	11			Тестування та усне опитування
Тема 7. Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами	2	2	11			Тестування та усне опитування
Тема 8. Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками	4		11			Тестування та усне опитування
Разом 150	32	14	93	5	6	

заочна форма навчання

	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Тема 1. Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан	2	2	18
Тема 2. Організаційні засади роздрібного банківського бізнесу			18
Тема 3. Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади	2		18
Тема 4. Банківське кредитування фізичних осіб			18
Тема 5. Роздрібні розрахункові послуги	2	2	16
Тема 6. Валютно-обмінні операції для фізичних осіб			18
Тема 7. Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами	2		16
Тема 8. Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками			16
Разом 150	8	4	138

5. Тематика практичних занять.

Денна форма

Змістовий модуль 1. Організаційні засади банківської діяльності щодо обслуговування фізичних осіб

Практичне заняття 1.

Тема1: Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан.

Мета: з'ясувати сутність та особливості банківських роздрібних послуг; розглянути фактори, що визначають вибір фізичними особами банківських роздрібних послуг; зрозуміти необхідність впровадження роздрібних банківських послуг у банківську практику.

Питання для обговорення:

1. Економічний зміст роздрібних банківських послуг.
2. Класифікація роздрібних банківських послуг.
3. Види роздрібних банківських послуг, їх характеристика.
4. Необхідність впровадження роздрібних банківських послуг для населення в практику комерційних банків.
5. Фактори впливу на вибір різними категоріями населення тих чи інших послуг.
6. Соціально-економічне значення роздрібних банківських послуг для населення
7. Становлення ринку роздрібних банківських послуг в Україні.
8. Сучасний стан ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

Практичне заняття 2.

Тема2: Організаційні засади роздрібно-банківського бізнесу.

Мета: зрозуміти сутність банківського роздрібно-банківського бізнесу; охарактеризувати моделі організації роздрібно-банківського бізнесу; розглянути короткострокове планування розвитку роздрібно-банківського бізнесу; зрозуміти особливості маркетингу роздрібно-банківського бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Сутність банківського роздрібно-банківського бізнесу його місце в сучасній банківській діяльності.
2. Моделі організації банківського роздрібно-банківського бізнесу. Характеристика основних елементів банківського роздрібно-банківського бізнесу.
3. Організаційна структура департаменту банківського роздрібно-банківського бізнесу, її характеристика.
3. Інформаційна модель роздрібно-банківського бізнесу.
4. Особливості візуалізації відділення банку, що працює з роздрібними клієнтами.
5. Короткострокове планування розвитку роздрібно-банківського бізнесу.

6. Місце та роль роздрібної стратегії банку в управлінні банківською діяльністю.

7. Характеристика типів роздрібних стратегій, та особливості їх застосування вітчизняними банківськими установами.

8. Особливості маркетингу банківського роздрібного бізнесу.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти банківського обслуговування фізичних осіб

Практичне заняття 3.

Тема 3: Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади.

Мета: з'ясувати економічну природу банківських вкладів; розглянути загальні умови відкриття рахунків з різними режимами функціонування; зрозуміти порядок нарахування та виплати відсотків закладами; ознайомитися із системою страхування вкладів.

Питання для обговорення:

1. Економічна природа вкладів.
2. Класифікація вкладів, їх характеристика.
3. Правовий режим вкладів. Права вкладників.
4. Загальні умови відкриття рахунків по різних видах вкладів.
5. Порядок здійснення операцій покладах:
 - а) порядок приймання додаткових внесків на вклад; б) порядок видачі вкладів;
 - в) порядок зарахування коштів на рахунки вкладників і перерахування сум з цих рахунків;
 - г) порядок переказу вкладів; д) розпорядчі операції покладах.
6. Процентна політика вітчизняних банків покладах.
7. Порядок нарахування та виплати відсотків покладах.
8. Загальні умови закриття рахунків покладах.
9. Необхідність і суть страхування депозитів.
10. Шляхи вдосконалення методів залучення коштів населення на вклади.

Практичне заняття 4.

Тема 4: Банківське кредитування фізичних осіб.

Мета: зрозуміти особливості споживчого кредиту, його характерні риси та відмінності від інших видів кредитів; розглянути соціально-економічне значення споживчого кредиту; ознайомитися із порядком оформлення і видачі споживчого кредиту.

Питання для обговорення:

1. Економічний зміст споживчого кредиту.
2. Соціально-економічне значення споживчого кредиту.
3. Види споживчого кредиту, їх характеристика.
4. Принципи та умови кредитування населення.

5. Характеристика основних підходів до визначення кредитоспроможності індивідуального позичальника.
6. Порядок оформлення і видачі позик населенню.
7. Кредитна угода, її зміст.
8. Методи та строки погашення споживчого кредиту.
9. Порядок визначення та нарахування процентів за споживчий кредит.
10. Контроль за своєчасністю погашення та цільовим використанням позичок.
11. Особливості кредитування населення на будівництво та купівлю нерухомості.
12. Сучасний стан та проблеми у сфері споживчого кредитування.
13. Порядок кредитування банками фізичних осіб-підприємців.
14. Робота із проблемними споживчими кредитами.
15. Шляхи вдосконалення кредитування населення.

Практичне заняття 5.

Тема 5: Роздрібні розрахункові послуги.

Мета: ознайомитися із загальними засадами надання роздрібних розрахункових банківських послуг; розглянути особливості безготівкового обслуговування фізичних осіб; охарактеризувати порядок здійснення операцій із пластиковими картками; розглянути особливості здійснення міжбанківських електронних переказів грошових коштів.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних платежів.
2. Сутність безготівкових платежів на роздрібному банківському ринку, їх сучасний стан.
3. Загальна характеристика банківських платіжних карток.
4. Виникнення пластикових карток і етапи їх розвитку.
5. Класифікація пластикових карток.
6. Суб'єкти ринку обігу пластикових карток, та їх характеристика.
7. Характеристика основних операцій по пластикових картках.
8. Особливості українського ринку пластикових карток. Аналіз переваг і недоліків кредитних карток з точки зору всіх учасників карткових розрахунків. В чому полягають особливості українського ринку технологій для пластикових карток?
9. Банкомат як елемент електронної системи платежів.
10. Особливості здійснення міжбанківських електронних переказів грошових засобів.
11. Дистанційне обслуговування банками фізичних осіб: переваги та перспективи розвитку.

Практичне заняття 6.

Тема 6: Валютно-обмінні операції для фізичних осіб.

Мета: розглянути загальні засади здійснення валютно-обмінних операцій; ознайомитися із порядком здійснення купівлі-продажу іноземної валюти, із здійсненням конверсійних операцій, операцій із дорожніми чеками.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика валютно-обмінних операцій.
2. Порядок відкриття пункту обміну валют.
3. Вимоги до кваліфікації працівників пункту обміну валют.
4. Характеристика документів, що використовуються при здійсненні валютно-обмінних операцій
5. Порядок здійснення купівлі-продажу іноземної валюти.
6. Порядок здійснення конверсійних операцій.
7. Історичні аспекти виникнення та розвитку дорожніх чеків.
8. Порядок продажу банком дорожніх чеків фізичним особам.
9. Порядок купівлі банком дорожніх чеків у фізичних осіб.
10. Прийом іменних чеків на інкасо.

Практичне заняття 7.

Тема 7: Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами.

Мета: розглянути особливості роботи банківського персоналу із роздрібними клієнтами, методи спілкування, критичні ситуації, які можуть виникати при роботі із фізичними особами; ознайомитися із принципами взаємодії банківського персоналу із роздрібними клієнтами банку.

Питання для обговорення:

1. Особливості роботи банківського персоналу з роздрібними клієнтами.
2. Характеристика методів спілкування працівників банку з клієнтами.
3. Моделювання практичних ситуацій стосовно застосування різних методів спілкування працівників банку з клієнтами.
4. На які групи з позицій індивідуального співробітництва можна розділити роздрібних клієнтів банку? В чому полягають особливості роботи з кожною групою?
5. В чому полягає суть CRM – системи, особливості її застосування в роботі з роздрібними клієнтами.
6. Охарактеризуйте засоби, які сприяють реалізації стратегічних цілей банку в роботі з роздрібними клієнтами.
7. Охарактеризуйте принципи взаємодії з роздрібними клієнтами банку.
8. Охарактеризуйте способи збереження тривалих відносин банку з роздрібними клієнтами.

Тема 8: Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками.

Мета: зрозуміти практичні аспекти застосування програмного комплексу Б2 при обслуговуванні банками фізичних осіб.

Питання для обговорення:

Операції банків по залученню грошових коштів населення на депозити в програмному забезпеченні АБС Б2.

1. Банківські операції по кредитуванню фізичних осіб з використанням можливостей АБС Б2
2. Операції з розрахункового обслуговування фізичних осіб за допомогою АБС Б2.
3. Операції з іноземною валютою для фізичних осіб через систему АБС Б2

Заочна форма

Практичне заняття 1.

Тема1: Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан.

Мета: з'ясувати сутність та особливості банківських роздрібних послуг; розглянути фактори, що визначають вибір фізичними особами банківських роздрібних послуг; зрозуміти необхідність впровадження роздрібних банківських послуг у банківську практику.

Питання для обговорення:

1. Економічний зміст роздрібних банківських послуг. 2.Класифікація роздрібних банківських послуг.
2. Види роздрібних банківських послуг, їх характеристика.
3. Необхідність впровадження роздрібних банківських послуг для населення в практику комерційних банків.
4. Фактори впливу на вибір різними категоріями населення тих чи інших послуг.
5. Соціально-економічне значення роздрібних банківських послуг для населення
6. Становлення ринку роздрібних банківських послуг в Україні.
7. Сучасний стан ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

Тема2: Організаційні засади роздрібногo банківського бізнесу.

Мета: зрозуміти сутність банківського роздрібногo бізнесу; охарактеризувати моделі організації роздрібногo банківського бізнесу; розглянути короткострокове планування розвитку роздрібногo банківського бізнесу; зрозуміти особливості маркетингу роздрібногo банківського бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Сутність банківського роздрібногo бізнесу його місце в сучасній банківській діяльності.
2. Моделі організації банківського роздрібногo бізнесу. Характеристика

основних елементів банківського роздрібного бізнесу.

3. Організаційна структура департаменту банківського роздрібного бізнесу, її характеристика.

4. Інформаційна модель роздрібного бізнесу.

5. Особливості візуалізації відділення банку, що працює з роздрібними клієнтами.

6. Короткострокове планування розвитку роздрібного бізнесу.

7. Місце та роль роздрібної стратегії банку в управлінні банківською діяльністю.

8. Характеристика типів роздрібних стратегій, та особливості їх застосування вітчизняними банківськими установами.

9. Особливості маркетингу банківського роздрібного бізнесу.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти банківського обслуговування фізичних осіб

Тема 3: Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади.

Мета: з'ясувати економічну природу банківських вкладів; розглянути загальні умови відкриття рахунків з різними режимами функціонування; зрозуміти порядок нарахування та виплати відсотків закладами; ознайомитися із системою страхування вкладів.

Питання для обговорення:

1. Економічна природа вкладів.
2. Класифікація вкладів, їх характеристика.
3. Правовий режим вкладів. Права вкладників.
4. Загальні умови відкриття рахунків по різних видах вкладів.
5. Порядок здійснення операцій покладах:
6. а) порядок приймання додаткових внесків на вклад; б) порядок видачі вкладів;
7. в) порядок зарахування коштів на рахунки вкладників і перерахування сум з цих рахунків;
8. г) порядок переказу вкладів; д) розпорядчі операції покладах.
9. Процентна політика вітчизняних банків покладах.
10. Порядок нарахування та виплати відсотків покладах.
11. Загальні умови закриття рахунків покладах.
12. Необхідність і суть страхування депозитів.
13. Шляхи вдосконалення методів залучення коштів населення на вклади.

Тема 4: Банківське кредитування фізичних осіб.

Мета: зрозуміти особливості споживчого кредиту, його характерні риси та відмінності від інших видів кредитів; розглянути соціально-економічне значення споживчого кредиту; ознайомитися із порядком оформлення і видачі споживчого

кредиту.

Питання для обговорення:

1. Економічний зміст споживчого кредиту.
2. Соціально-економічне значення споживчого кредиту.
3. Види споживчого кредиту, їх характеристика.
4. Принципи та умови кредитування населення.
5. Характеристика основних підходів до визначення кредитоспроможності індивідуального позичальника.
6. Порядок оформлення і видачі позик населенню.
7. Кредитна угода, її зміст.
8. Методи та строки погашення споживчого кредиту.
9. Порядок визначення та нарахування процентів за споживчий кредит.
10. Контроль за своєчасністю погашення та цільовим використанням позичок.
11. Особливості кредитування населення на будівництво та купівлю нерухомості.
12. Сучасний стан та проблеми у сфері споживчого кредитування.
13. Порядок кредитування банками фізичних осіб-підприємців.
14. Робота із проблемними споживчими кредитами.
15. Шляхи вдосконалення кредитування населення.

Практичне заняття 2.

Тема 5: Роздрібні розрахункові послуги.

Мета: ознайомитися із загальними засадами надання роздрібних розрахункових банківських послуг; розглянути особливості безготівкового обслуговування фізичних осіб; охарактеризувати порядок здійснення операцій із пластиковими картками; розглянути особливості здійснення міжбанківських електронних переказів грошових коштів.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних платежів.
2. Сутність безготівкових платежів на роздрібному банківському ринку, їх сучасний стан.
3. Загальна характеристика банківських платіжних карток.
4. Виникнення пластикових карток і етапи їх розвитку.
5. Класифікація пластикових карток.
6. Суб'єкти ринку обігу пластикових карток, та їх характеристика.
7. Характеристика основних операцій по пластикових картках.
8. Особливості українського ринку пластикових карток. Аналіз переваг і недоліків кредитних карток з точки зору всіх учасників карткових розрахунків. В чому полягають особливості українського ринку технологій для пластикових карток?
9. Банкомат як елемент електронної системи платежів.

10. Особливості здійснення міжбанківських електронних переказів грошових засобів.

11. Дистанційне обслуговування банками фізичних осіб: переваги та перспективи розвитку.

Тема 6: Валютно-обмінні операції для фізичних осіб.

Мета: розглянути загальні засади здійснення валютно-обмінних операцій; ознайомитися із порядком здійснення купівлі-продажу іноземної валюти, із здійсненням конверсійних операцій, операцій із дорожніми чеками.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика валютно-обмінних операцій.
2. Порядок відкриття пункту обміну валют.
3. Вимоги до кваліфікації працівників пункту обміну валют.
4. Характеристика документів, що використовуються при здійснення валютно-обмінних операцій
5. Порядок здійснення купівля-продаж іноземної валюти.
6. Порядок здійснення конверсійних операцій.
7. Історичні аспекти виникнення та розвитку дорожніх чеків.
8. Порядок продажу банком дорожніх чеків фізичним особам.
9. Порядок купівлі банком дорожніх чеків у фізичних осіб.
10. Прийом іменних чеків на інкасо.

Тема 7: Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами.

Мета: розглянути особливості роботи банківського персоналу із роздрібними клієнтами, методи спілкування, критичні ситуації, які можуть виникати при роботі із фізичними особами; ознайомитися із принципами взаємодії банківського персоналу із роздрібними клієнтами банку.

Питання для обговорення:

1. Особливості роботи банківського персоналу з роздрібними клієнтами.
2. Характеристика методів спілкування працівників банку з клієнтами.
3. Моделювання практичних ситуацій стосовно застосування різних методів спілкування працівників банку з клієнтами.
4. На які групи з позицій індивідуального співробітництва можна розділити роздрібних клієнтів банку? В чому полягають особливості роботи з кожною групою?
5. В чому полягає суть CRM – системи, особливості її застосування в роботі з роздрібними клієнтами.
6. Охарактеризуйте засоби, які сприяють реалізації стратегічних цілей банку в роботі з роздрібними клієнтами.
7. Охарактеризуйте принципи взаємодії з роздрібними клієнтами банку.
8. Охарактеризуйте способи збереження тривалих відносин банку з роздрібними клієнтами.

Тема 8: Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками.

Мета: зрозуміти практичні аспекти застосування програмного комплексу Б2 при обслуговуванні банками фізичних осіб.

Питання для обговорення:

1. Операції банків по залученню грошових коштів населення на депозити в програмному забезпеченні АБС Б2.
2. Банківські операції по кредитуванню фізичних осіб з використанням можливостей АБС Б2
3. Операції з розрахункового обслуговування фізичних осіб за допомогою
4. АБС Б2.
5. Операції з іноземною валютою для фізичних осіб через систему АБС Б2

6. Тренінг з дисципліни

Мета тренінгу з дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» – формування у студентів критичного мислення для пропонування професійних рішень, цілісного бачення і вирішення проблем функціонування ринку банківських роздрібних послуг та розвиток конкуренції на ринку, організації надання банківських роздрібних послуг, розуміння особливостей здійснення дистанційного банківського обслуговування клієнтів, використання автоматизованих банківських систем, зокрема автоматизованої банківської системи Б.2, сучасних інформаційних і фінансових технологій. Успішне проходження тренінгу сприяє посиленню практичної спрямованості у підготовці фахівців за ступенем вищої освіти «бакалавр».

Проведення тренінгу дозволяє:

- забезпечити засвоєння теоретичних знань, отриманих у процесі вивчення дисципліни «Банківський роздрібний бізнес»;
- розвинути у студентів навички пропонування обґрунтованих рішень, використання теоретичних знань для розв'язання практичних завдань та змістовного інтерпретування отриманих результатів.

Організація і порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування робочих груп студентів, визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у групах із використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу,

підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

Завдання тренінгу з дисципліни:

1. Тематика тренінгу.
2. Представити результати дослідження а у вигляді короткого звіту – висновку (загальний огляд, проблеми та шляхи їх вирішення) та їх опис.

Тематика тренінгу «Робота банківського персоналу із роздрібними клієнтами»: (за вибором студента).

1. Особливості використання CRM-технологій у вітчизняних банківських установах при роботі з роздрібними клієнтами.

2. Розробка стратегії банківською установи по роботі з роздрібними клієнтами.

3. Порівняльна характеристика програм лояльності клієнтів вітчизняних та зарубіжних банків.

4. Досвід зарубіжних банків щодо мотивації як персоналу банків, так і клієнтів.

Представити результати дослідження у вигляді короткого звіту – висновку (загальний огляд, проблеми та шляхи їх вирішення) та їх опис.

За результатами проведення дослідження студент отримує оцінку.

7. Самостійна робота

Для успішного вивчення і засвоєння дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» студенти повинні володіти значним обсягом інформації, частину якої вони отримують і опрацьовують шляхом самостійної роботи. Самостійна робота полягає в опрацюванні положень банківського законодавства, навчальної і наукової фахової літератури та сформована з двох завдань: I. Теоретичне завдання виконується студентом у вигляді реферату протягом семестру і повинно бути захищено. Тему доповіді студент обирає самостійно із запропонованого переліку. II. Практичне завдання. У даній частині студенту потрібно виконати ряд послідовних завдань на прикладі окремої банківської установи за вибором студента, які передбачають основні практичні напрямки банківського роздрібного бізнесу, такі як вкладні операції, кредитування фізичних осіб, особливості надання роздрібних розрахункових послуг, операції з іноземною валютою для фізичних осіб.

I. Теоретичне завдання

Написання реферату на вибрану тему:

Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан.

Місце і роль грошових заощаджень в економіці України.

Перспективні форми грошових заощаджень населення, їх характеристика.

Методи акумуляції банками грошових заощаджень населення.

Конкурентна боротьба на фінансовому ринку за грошові заощадження населення.

Організаційні засади роздрібного банківського бізнесу.

Місце роздрібного банківського бізнесу в діяльності вітчизняних комерційних банків.

Сучасні тенденції розвитку роздрібних послуг в Україні.

Сучасний стан ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.
Проблеми та перспективи організації банківського обслуговування населення.

Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади.

Місце і роль депозитів населення в ресурсній базі комерційних банків.

Процентна політика вітчизняних банків по вкладах і депозитах: сучасні тенденції та проблеми.

Вітчизняний досвід страхування депозитів. Зарубіжний досвід страхування депозитів.

Банківське кредитування фізичних осіб. Процентна політика в сфері споживчого кредитування.

Перспективи розвитку довгострокового кредитування населення в Україні.

Зарубіжний досвід кредитування індивідуальних позичальників.

Шляхи вдосконалення банківського кредитування населення.

Роздрібні розрахункові послуги.

Форми безготівкових розрахунків населення, їх характеристика.

Перспективи розвитку безготівкових розрахунків населення в Україні.

Трастові операції для населення, їх зміст та особливості організації.

Перспективи розвитку нетрадиційних банківських послуг для населення.

Валютно-обмінні операції для фізичних осіб.

Проблеми організації валютно-обмінних операцій для фізичних осіб в Україні.

Сучасний стан розвитку валютно-обмінних операцій для фізичних осіб.

Історія виникнення дорожніх чеків.

Тенденції розвитку операцій із дорожніми чеками.

Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами.

Проблеми та перспективи організації банківського обслуговування населення.

Вплив психологічних, моральних та культурних якостей банківських працівників на залучення потенційних клієнтів.

Особливості організації роботи банків з обслуговування населення.

Практичні аспекти застосування програмного комплексу АБС Б2 при обслуговуванні фізичних осіб банками.

Порівняльна характеристика програмних продуктів банківських установ для обслуговування фізичних осіб.

II. Практичне завдання.

Завдання 1. Створити в АБС Б2 запис контрагента фізичної особи.

Завдання 2. Відкрити поточний рахунок фізичній особі в АБС Б2.

Завдання 3. Зарахувати кошти на поточний рахунок фізичної особи за допомогою заяви на переказ готівки в АБС Б2.

Завдання 4. Заповнити платіжне доручення в системі АБС Б2.

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

Виплата процентів разом із поверненням кредиту.

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

Які з цих методів вигідні банку, а які позичальнику?

Загальна оцінка за самостійну роботу визначається як середнє арифметичне з оцінок за виконання теоретичного та практичного завдань.

8. Методи навчання

У навчальному процесі застосовуються: лекції, практичні та індивідуальні заняття, консультації, самостійна робота, робота у групах, метод опитування,

тестування, ділові ігри, реферування.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування, тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- оцінювання результатів модульної контрольної роботи;
- оцінювання результатів самостійної роботи студентів;
- інші види індивідуальних і групових завдань;
- екзамен.

10. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

11. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3	Модуль 4
20 %	20%	5 %	15 %	40 %
Поточне оцінювання	Модульний контроль	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Оцінка визначається як середнє арифметичне з оцінок отриманих на практичних заняттях	Модульна контрольна робота складається з: тестових завдань (30 тестів по 2 бали за тест) – макс. 60 балів; 1 задача – 20 балів; теоретичне питання – 20 балів (теми 1-8)	Оцінка за виконане завдання	Оцінка визначається як середнє арифметичне з оцінок за виконання завдань самостійної роботи	1. Теоретичне питання – макс. 25 балів; 2. Тестові завдання (10 тестів по 5 балів за тест) – макс. 50 балів; 3. Задача – макс. 25 балів.

Поточне оцінювання передбачає усне опитування студента під час практичних занять. Окрім того, під час практичних занять до кожної теми передбачено тестування. У підсумку поточне оцінювання визначається як середнє арифметичне з

оцінок, отриманих під час практичних занять. У випадку пропуску практичних занять передбачено відпрацювання, в іншому разі вони вважаються оцінкою «0» та враховуються при визначенні середнього арифметичного.

Модульний контроль передбачає проміжне оцінювання якості засвоєння студентом теоретичного і практичного матеріалу певного змістового модуля дисципліни «Банківський роздрібний бізнес». Модульна контрольна робота містить: тестові завдання (30 тестів по 2 бали за тест) – макс. 60 балів; 1 задача – макс. 20 балів; 1 теоретичне питання – макс. 20 балів.

Проведення тренінгу дозволяє забезпечити засвоєння теоретичних знань та практичних навиків, отриманих у процесі вивчення дисципліни «Банківський роздрібний бізнес». За результатами проходження тренінгу студент отримує оцінку, яка визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання чотирьох завдань.

Наступним видом модульної роботи є виконання завдань самостійної роботи, що передбачає: підготовку доповіді, формуючи теоретичне завдання; виконання практичних завдань. Підсумкова оцінка за модуль визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час виконання завдань самостійної роботи.

Оцінювання результатів навчання з дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» є метою підсумкового контролю шляхом проведення екзамену. Структура екзаменаційного білету містить: 1 Теоретичне питання – макс. 25 балів; Тестові завдання (10 тестів по 5 балів за тест) – макс. 50 балів; 1 задача – макс. 25 балів.

Шкала оцінювання:

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60–64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний проектор	1-8
2.	Проекційний екран	1-8
3.	Комунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox)	1-8
4.	Наявність доступу до мережі Інтернет	1-8
5.	Комунікаційне програмне забезпечення (Zoom) для проведення занять у режимі он-лайн (за необхідності)	1-8
6.	Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності)	1-8
7.	Програмне забезпечення: ОС Windows	1-8
8.	Інструменти Microsoft Office (Word; Excel; Power Point і т. і.)	1-8
9.	Google Forms, Google Sheets	1-8
10.	Базове програмне забезпечення АБС Б2	1-8

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Блащук-Дев'яткіна Н., Беднарчук В., Млінцова А. Споживче кредитування

в Україні. *Молодий вчений*. 2020. №4 (80). С. 282-285. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-4-80-58>.

2. Дзюблюк О. В., Луців Б. Л., Чайковський Я. І. Сучасний розвиток ринку платіжних карток у цифровій економіці. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2022. Том 6 (47). С. 51-64. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3894/3703>

3. Жердецька Л. В., Клімашевська О. Д. Роздрібний банківський бізнес: сутність та тенденції розвитку під впливом фінансових технологій. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*: зб. наук. праць; за ред.: В. В Коваленко (голов. ред.). Одеса: Одеський національний економічний університет. 2021. № 3-4(280-281). С. 35-43.

4. Корбутяк А. Г., Шевчук Ю. О. Розвиток дистанційного банкінгу в Україні. *Часопис економічних досліджень*. 2021. №1 (1). С. 1-7. URL: <https://journals.chnu.edu.ua/index.php/err/article/view/152/96>

5. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. №146. С. 43-56. URL: <http://economicspace.pgasa.dp.ua/article/view/195779>

6. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 24. С. 98-102.

7. Марич М. Г., Сопівник Л. І., Інноваційні механізми ритейлу в банківському секторі України. *Часопис економічних досліджень*. 2021. №1 (1). URL: <https://journals.chnu.edu.ua/index.php/err/article/view/153/95>

8. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7 грудня 2000 року № 2121-III. Дата оновлення 03.09.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>

9. Про заставу : Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2654-XII. Дата оновлення 10.10.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2654-12#Text>

10. Про затвердження Інструкції про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків : постанова Правління Національного банку України 29.07.2022 № 162. Дата оновлення 01.04.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0162500-22#Text>

11. Про затвердження Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні : постанова Правління Національного банку України 28.08.2001 № 368. Дата оновлення 11.05.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0841-01#Text>

12. Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів : постанова Правління НБУ від 29.07.2022 № 164. Дата оновлення 14.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0164500-22#n7>

13. Про затвердження Положення про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій та операцій з ощадними сертифікатами банку : постанова Правління НБУ від 03.12.2003 № 516. Дата оновлення 01.08.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1256-03#Text>

14. Про Національний банк України : Закон України від 20 травня 1999 року № 679-XIV. Дата оновлення 19.04.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>

15. Про платіжні послуги : Закон України від 30 червня 2021 року № 1591-IX. Дата оновлення 01.04.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>

16. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб : Закон України від 23

лютого 2012 року № 4452-VI. Дата оновлення 18.06.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text>

17. Про споживче кредитування : Закон України від 15 листопада 2016 року № 1734-VIII. Дата оновлення 02.07.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>

18. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12 липня 2001 року № 2664-III. Дата оновлення 07.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>

19. Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О. Банківська система: навчальний посібник / за заг. ред. Н. С. Ситник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.

20. Стойко О. Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. Проблеми економіки. 2020. №2. С. 356–364. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2020-2-356-364>

21. Черниш О. В. Банківські послуги з кредитування фізичних осіб в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. № 1 (4). URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-4-08-01>.

22. Andreas Pratz, Johannes Gärtner and Dominik Berner. 2022 Retail Banking Monitor: Reinventing and repositioning. URL: <https://www.strategyand.pwc.com/de/en/industries/financial-services/2022-retail-banking-monitor.html>.

23. Chaykovskiy Ya. Kovalchuk Ya. Modern fintech directions in the banking sector. *Firma i rynek zeszyty naukowe zachodniopomorskiej szkoły biznesu*. 2020. Nr 1/57. S. 71-79. URL: https://www.zpsb.pl/wp-content/uploads/2020/05/FiR-2020_1_57-1.pdf?x71064

24. Chaykovskiy Ya. Payment cards as an innovative way of paying for transport services. *Firma i rynek zeszyty naukowe zachodniopomorskiej szkoły biznesu*. 2019. Nr 1/55. S. 89-96. URL: <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-23b758c5-9393-4d10-9fad-4223791e6121>

25. Future of work hiring levels in the retail banking industry rose. 2022. URL: <https://www.retailbankerinternational.com/analysis/future-of-work-hiring-levels-in-the-retail-banking-industry-rose-in-august-2022/>

26. Korobov Yury, Bogomolov Sergey, Ilyina Larisa, Plotnikova Marina. On the Relationship between Bank Lending Indicators and General Economic Indicators. 2021. URL: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219101011>.

27. Lauer, J. (2020). Plastic surveillance: Payment cards and the history of transactional data, 1888 to present. *Big Data & Society*, January-June, 1-14. URL: <https://doi.org/10.1177/2053951720907632>

28. Reshaping retail banks: Enhancing banking for the next digital age. 2022. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/reshaping-retail-banks-enhancing-banking-for-the-next-digital-age>

29. Retail banking research outlook. 2022. URL: <https://www.celent.com/agendas/289254800>.

30. Stechyshyn T., Balyant H., Kizyma A. Banking: educational methodical manual. Ternopil: Ternopil National Economic University, 2019. 79 p.

31. Zandi, M., Singh, A. (2021). The Impact of Payment Cards on Economic Growth. *Analysis*, Moody's Analytics. 22 November, 1-27. URL: www.moodyanalytics.com