

Деловая игра «Кредиторы и заемщики»

В игре принимают участие несколько команд участников, каждая из которых делится на две стороны финансовых отношений: банковских сотрудников (команда кредиторов) и заемщиков. В ходе переговоров участники узнают о важных критериях выбора условий кредита, дополнительных услугах, которые могут быть навязаны при заключении кредитного договора, и о том, почему важно читать договор.

1. Цель мероприятия

Цель мероприятия – научиться анализировать и сравнивать предложения при оформлении кредита, сформировать у участников установку на ответственное отношение к выбору финансовых услуг и подписанию договоров.

Перед началом игры каждая команда занимает отдельный стол и стулья по числу участников. По легенде они попали в ситуацию, когда для осуществления своих финансовых целей им не хватает средств, и возникает необходимость взять кредит в банке.

Распределение участников деловой игры на команды, а внутри команды на две группы: «кредиторы» и «заемщики» осуществляется на основании жеребьевки или иных методов по усмотрению ведущего.

Количество раундов в игре четное: четыре-шесть. В каждом раунде игроки меняют роль, например, в 1-м раунде – являются «кредиторами», во 2-м раунде – «заемщиками» и т.д., такой подход позволяет всем участникам получить новые знания, примерить на себя разные роли.

Основное действие в игре – это переговоры между кредиторами и заемщиками из разных команд об условиях заключения кредитных договоров.

Участники, выполняющие роль «банкиров (кредиторов)» перед началом каждого раунда получают карточки, на которых указаны условия получения кредита (процентная ставка, необходимость поручительства, залога и т.п.), часть из них содержит нарушения прав потребителей и влечет дополнительные расходы для заемщиков. Из этих карточек кредиторы формируют 3 кредитных предложения (2 условия содержат нарушения прав заемщика, 1 условие – не содержит нарушения прав) и предлагают из них выбрать одно кредитное предложение команде игроков «заемщики». Задача команды «заемщики» – взять кредит с наиболее выгодными условиями без условий, нарушающих права заемщиков. Команды игроков перемещаются по кругу от одного стола к другому (от банка к банку) по команде модератора. Для переговоров участникам дается определенное время (3-5 мин. в зависимости от начальной подготовки участников), чтобы выслушать предложения представителей банка, задать необходимые вопросы и заключить договор. После прохождения заемщиками каждой команды всех банков подводятся итоги игры. При определении победителя игры учитываются результаты командной работы игроков в роли «заемщики». Победителем становится команда с минимальной итоговой стоимостью всех кредитов.

Правила игры

Механика игры организована по типу «вертушки». Каждая команда участников делится на 2 стороны: несколько человек останутся за столом и будут отыгрывать роль банковских работников (кредиторы), остальные члены команды станут заемщиками, каждый раунд игроки команды меняются ролями. Игра делится на такты продолжительностью 3-5 минут (в зависимости от уровня начальной подготовки игроков: каждый такт заемщики ведут переговоры с банком соперника о взятии кредита на сумму 100 тысяч рублей, а затем переходят за другой стол с новым банком. Количество тактов определяется Ведущим, исходя из расчета «количество команд минус один» (потребители не заключают договор со своим банком).

После прохождения заемщиками всех банков проходит дополнительный тур, в котором командам предлагается вспомнить, какие карточки нарушали их права, а какие – нет. За каждую названную карточку команда уменьшает конечную стоимость всех кредитов. Подводятся итоги. Победителем становится та команда, у которой итоговая сумма за пользование кредитами самая минимальная (т.е. победу команде приносят только действия, выполняемые в роли «заемщик»). Решение о том, кто будет банкиром (кредитором), а кто заемщиком, участники должны принять самостоятельно перед началом игры.

Действия Банкиров (Кредиторов)

Участники, выполнявшие роль «Кредиторы», должны каждый раунд выдавать заемщикам кредит в размере 100 тысяч рублей. Чтобы сформировать кредитное предложение команда «Кредиторы» в начале игры получает 6 карточек с описанием условий кредита: 3 карточки с процентными ставками и 3 карточки с дополнительными условиями. Среди карточек с дополнительными условиями есть 2 карточки, нарушающие права потребителей финансовых услуг (это указано на обратной стороне карточек). Такие карточки приносят дополнительные расходы для потребителей (например, обязательство иметь страховку, за которую необходимо заплатить). Заемщикам заранее неизвестно, правомерно ли условие представленного кредита или нет.

Перед каждым раундом, банк формирует из имеющихся карточек 3 кредитных предложения – выкладывает на стол все 6 карточек лицевой стороной вверх. Предложением считается кредит, в котором есть процентная ставка и одно дополнительное условие.

Помимо этого, к каждой карточке кредитного предложения для заемщиков команда кредиторов получает карточку-инструкцию: в ней содержится подробное описание кредитного предложения, комментариев о нарушении прав и примеры аргументов, которые можно использовать для убеждения заемщика выбрать именно эту карту.

В каждом раунде за 3-5 мин. минуты заемщик должен выбрать кредит с наиболее с наиболее выгодными условиями, не нарушающими его права потребителя финансовых услуг. Банковский работник (команда «Кредиторы») сам выбирает способ формирования кредитных предложений и аргументы для убеждения. В ходе переговоров банку нельзя уклоняться от вопросов заемщика, но можно использовать сложные формулировки, недосказанность и тому подобное. После раунда переговоров и выбора кредитного предложения, банк дает заемщику обратную связь: объясняет, почему нарушены или не нарушены его права, для этого используется информация из карточки-подсказки Банкира.

Участники, которые в команде играют роль заемщиков, должны перемещаться между банками, заключать с каждым из них договор кредитования с наименьшей суммой, взимаемой за пользование кредитом (невысокой процентной ставкой и отсутствием нарушения прав потребителей). Приходя в банк (присаживаясь за определенный стол), потребители должны за 3-5 минут переговоров выбрать один из предложенных банком кредитов. Для этого заемщик внимательно знакомится с условиями кредитных предложений, указанных на карточках. Заемщик заранее не знает, какие условия нарушают его права, но может задавать уточняющие вопросы банку. Заемщик не может отказаться от получения кредита.

Как заключается договор кредитования

После того, как заемщик выбрал один из предложенных кредитов, ему следует заключить с банком договор. Для этого:

2. в бланк кредитной истории заемщика (Приложение 4) вносятся данные о выбранном кредите: название банка и номер карточки с дополнительным условием;
3. банкир (кредитор) переворачивает карточки с условиями кредита и зачитывает заемщику результат: нарушены ли его права как потребителя финансовых услуг или нет;
4. в бланк кредитной истории вносится итоговая стоимость кредита ($100 \text{ тысяч} * \text{ставка по кредиту} + 10 \text{ тысяч за каждое условие с нарушением прав}$);
5. стороны ставят свои подписи в соответствующих ячейках бланка кредитной истории, тем самым подтверждая выбор заемщика;
6. банк (кредитор) дает обратную связь заемщику и объясняет, почему условия нарушают или не нарушают его права, для этого используется информация из карточки-подсказки Банкира;
7. если по истечении 3 минут переговоров заемщик не определился с выбором кредитного предложения, банк заключает с заемщиком договор по своему усмотрению.

После заключения договора кредитования по сигналу Ведущего команды игроков перемещаются между столами, кредиторы формирует новые кредитные предложения.

Подведение итогов

После того как проведены все раунды игры игроки каждой команды собираются вместе. Помощник Ведущего собирает со всех бланки кредитной истории и складывает в каждом бланке итоговую стоимость.

Ведущий раздает всем командам лист с дополнительным заданием (*Приложение № 6*). В этом листе участники должны написать все условия кредитных договоров, которые нарушают права заемщиков. Чем больше условий вспомнит команда, тем больше дополнительных очков получит к финальному результату (-1000 рублей за каждое названное условие). Проверку заданий участников можно совместить с проведением рефлексии игры. Ведущий проверяет правильность выполнения задания и выписывает на доску/флипчарт результаты, которые получились у игроков, вычитает из них баллы за выполнение дополнительного задания, распределяет места методом ранжирования (команда с наименьшей суммой получает первое место, команда с наибольшей суммой – последнее место).

Ход мероприятия

Подготовка мероприятия (30 минут)

Перед началом мероприятия необходимо проверить расстановку столов и наличие всего необходимого реквизита.

На каждый игровой стол нужно положить памятки для игроков с краткими правилами игры и бланки заемщиков.

Объяснение правил игры, распределение участников на команды (15 минут)

Участники объединяются в команды по 4-6 человек и занимают предназначенные для них места (стол и стулья).

Ведущий объясняет игровую задачу и правила игры, отвечает на вопросы участников.

Добрый день, сегодня мы с вами будем играть в деловую игру «Кредиторы и заемщики». Наша игра посвящена анализу условий кредитного договора, вопросам защиты своих прав при взятии кредита. Кредит – это деньги, которые выдает банк. Если вы хотите купить машину, но у вас нет денег, то вы обращаетесь в банк и просите у него недостающую сумму. За то, что банк выдал деньги в долг, он взимает проценты. Например, если вы возьмете в кредит 100 тыс. рублей по ставке – 10% годовых, то через год вы должны будете выплатить 100 тыс. рублей – основную сумму долга – и сверх этого еще 10 тыс. рублей – процент за пользование кредитом.

Каждая команда игроков должна будет разделиться на 2 части: в каждом раунде команды по очереди выполняют задачи, определенные для роли «Кредиторы», «Заемщики». Банки будут предлагать заемщикам разные кредитные предложения: часть из них правомерны, часть – нарушают права заемщика и несут для него дополнительные траты. Заемщики в свою очередь будут выбирать из предложенных кредитов те, которые кажутся им наиболее выгодными и не нарушающими их права. Задача заемщиков: взять у каждого банка в игре кредит на сумму 100 тыс. рублей, при этом постараться сделать это так, чтобы итоговая сумма кредита (т.е. сам долг и проценты) были минимальными. Сейчас у вас будет 1 минута, чтобы придумать название команды и выписать его на отдельный лист, лежащий перед вами.

Участники совещаются, придумывают название команды и выписывают его крупными буквами на лист.

Основное действие, которое вы будете совершать в игре – Выбор наиболее выгодных условий кредитного договора. Игра будет поделена на такты по 3-5 минут: 2-4 минуты на переговоры и 1 минута на заполнение бланка Кредитной истории. Каждый такт заемщики и кредиторы будут перемещаться между столами, после чего начнется время для переговоров.

О том, как совершается сделка между заемщиком и банком, прописано в Памятке для игроков, которая лежит на ваших столах. Сейчас у вас будет 3 минуты, чтобы ознакомиться с ней, после чего вы сможете задать все появившиеся вопросы.

Ведущий засекает 3 минуты. Участники знакомятся с Памятками для игроков, внимательно читают правила и формулируют вопросы про непонятные моменты. После этого ведущий проводит серию вопросов и ответов по правилам игры.

Итоговая сумма по кредитам складывается из двух частей:

- 1) *из суммы кредита, размера процентной ставки, дополнительных условий;*
- 2) *из бонусов за выполнение дополнительного задания в конце игры.*

Команда, которая наберет наименьшую сумму с учетом бонусов, станет победителем.

Сейчас я раздам вашим командам карточки для банкиров (для каждого раунда). У вас будет 3 минуты, чтобы познакомиться с ними. После этого мы начнем игру.

Ведущий дает участникам 3 минуты, чтобы они познакомились с карточками, а затем объявляет начало игры.

Основной этап игры (25-35 минут)

Игровое время разбивается на такты, которые длятся 3-5 минут: 2-4 минуты на переговоры и 1 минуту на заполнение бланка Кредитной истории. Количество тактов зависит от количества команд в игре.

Когда проходит 3 минуты ведущий громко информирует всех участников о времени завершения переговоров, чтобы они успели перейти к принятию решения, осуществить сделку, выслушать комментарии друг друга и оценить их качество. Ведущий строго следит за тем, чтобы команды не перемещались за столы раньше положенного времени и перемещались только по часовой стрелке.

В конце основного этапа игры ведущий раздает командам лист с дополнительным заданием и засекает на его выполнение 3 минуты.

Подведение итогов и рефлексия (10 минут)

После того как заемщики команд заключили все необходимые сделки, они возвращаются на свое место) и выполняют дополнительное задание. Как только задание выполнено, команда сдает его помощнику Ведущего и тот начинает подсчет итоговой суммы по всем кредитам. Ведущий выписывает все суммы на доску/флипчарт. Рефлексию можно объединить с подведением итогов по дополнительному заданию.

Ведущий зачитывает написанные командами условия кредитных договоров и спрашивает, почему они нарушают права/что они значат. Также он может спросить;

1. Что было самым интересным в игре? Что было понятно, а что – нет?
8. Какие вопросы нужно обязательно задать банку, прежде чем заключить договор кредитования?
9. Как в игре нарушались права потребителей?
10. Что бы вы посоветовали людям, которые хотят взять кредит, чтобы избежать нарушения их прав?
11. Как вам кажется, что нужно делать, если твои права как потребителей при кредитовании нарушили?
12. Что мешало принять правильный выбор кредитных условий? Как это исправить?
13. По итогам игры как вам кажется, стоит ли вообще брать кредиты? В каких ситуациях это оправдано?

На доске/флипчарте Ведущий вычитает из выписанной суммы получившейся в течение основного игрового времени деньги за дополнительное задание (-1000 рублей за каждое правильно названное условие) и распределяет места методом ранжирования (команда с наименьшей суммой получает первое место, команда с наибольшей суммой – последнее место).