

**Методическая разработка
занятия**

учебной дисциплины (МДК)	
тема	«Защита прав потребителей финансовых услуг»

преподаватели: О.А. Казанцева
Ю. В. Соловьёва
группы: ПР-1611
специальность:
43.02.02 Парикмахерское искусство
Д-1411
специальность: 54.02.01
Дизайн (по отраслям)
ОЛ-14-1
специальность:
38.02.03 Операционная
деятельность в логистике
Ст-151
специальность: 43.02.03
Стилистика и искусство визажа

Утверждаю
Зам. директора по УМР
_____ И. Б. Дедаева
« ____ » _____ 2016 г.

Рассмотрено и утверждено
на заседании ПЦК
управления и предпринимательства
протокол № _____
от « ____ » _____ 2016 г.
Зав. ПЦК: _____ И. И. Скрябина

Дата проведения: 01.11.2016

Преподаватели: _____ Ю. В. Соловьёва

_____ О. А. Казанцева

Оглавление

Методические рекомендации для преподавателей ...	4
План занятия.....	5
Список использованных источников.....	13
Приложение А Презентация. Защита прав потребителей финансовых услуг	14
Рецензия.....	22

Методические рекомендации для преподавателей

Данный материал разработан в помощь преподавателю экономических дисциплин для проведения тематического открытого занятия и способствует:

- ознакомлению обучающихся с понятием «защита прав потребителей финансовых услуг»;
- осознанию необходимости знаний в области финансов в современных экономических условиях;
- получению знаний в сфере финансовой грамотности для формирования основ финансового благополучия;
- созданию условий для формирования финансово грамотного гражданина общества и ячейки семьи.

Используя данный материал, преподаватель сможет реализовать принципы компетентностного подхода при проведении занятия; смоделировать воспитательную и обучающую деятельность в соответствии с необходимыми целями; создать условия для самостоятельной учебно-познавательной деятельности студентов; организовать обстановку, способствующую вовлечению учащихся в мотивированную самостоятельную групповую и индивидуальную работу, основанную на собственных интересах и целях, подкреплённых их индивидуальным опытом и способностями.

В ходе данного мероприятия студенты систематизируют свои знания, учатся работать в коллективе, развивают мышление, память, внимание, а также творческие способности.

В конце занятия подводятся итоги. Студенты, оценивают работу каждой группы. А каждая группа оценивает своих товарищей и себя.

План занятия

*«У каждого человека есть три пути,
Чтобы поступать мудро и правильно:
Первый самый благородный – это размышление,
Второй самый легкий – это подражание,
Третий самый горький – это опыт»
(Конфуций, V в. до н.э.)*

Тема: «Защита прав потребителей финансовых услуг»

Методическая идея: организация самостоятельной работы студентов в малых группах.

Цели занятия создать условия:

- для: выбора источников достижения финансовой цели;
- для: формирования общих компетенций: организации собственной деятельности;
- выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач;
- принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях;
- умения работать в команде;
- для: воспитания понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявления к ней устойчивого интереса.

Задачи занятия:

- 1) провести исследование необходимых вам финансовых услуг;
- 2) сопоставить цели с возможностями и выбрать необходимые вам финансовые услуги.

Тип занятия: занятие по обобщению и систематизации знаний и способов действий.

Оснащение занятия:

Оборудование: компьютер, проектор

Программное обеспечение: Программа PowerPoint

Методическое обеспечение: Сайт Министерства финансов РФ, Сайт Банка России, Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ, Раздаточный материал: таблицы, Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ.

Отведенное время: 1 час 20 минут

Этап деятельности	Время (мин)	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся	Примечание
1 Организационный момент. Актуализация темы	2	<p>Приветствует всех присутствующих в аудитории</p> <p>Добрый день уважаемые студенты! Уважаемые коллеги!</p> <p>Я рада видеть Вас на уроке!</p> <p>Эпиграф « У каждого человека есть три пути, Чтобы поступать мудро и правильно:</p> <p>Первый самый благородный - это размышление,</p> <p>Второй самый легкий- это подражание,</p> <p>Третий самый горький –это опыт»</p> <p>(Конфуций , V в. до н.э.)</p> <p><u>Интеллектуальный тренинг</u> с эпиграфом урока на слайде: учащимся предлагается высказать свое отношение к мысли, как он связан с темой урока. После этого учитель и дети формулируют цели урока.</p>	<p>Студенты группы отвечают на приветствие.</p> <p><u>Интеллектуальный тренинг</u> с эпиграфом урока на слайде: учащимся предлагается высказать свое отношение к мысли, как он связан с темой урока. После этого учитель и дети формулируют цели урока.</p>	<p>Проверка посещаемости.</p> <p>Обучающиеся, предварительно, разделены на группы - по 5чел.</p> <p>Слайд 2</p>
2 Создание проблемной ситуации.	2	<p>Чтобы определить тему нашего урока, предлагаю вам поработать с ситуацией, которая представлена в раздаточном материале.</p> <p><i>Ситуационная задача:</i></p> <p>Население нашей планеты составляет свыше 7 млрд. человек.</p> <p>- То, что все мы потребители.</p>	<p>Работают с ситуационной задачей Приложение А</p> <p>Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или</p>	Слайд 3

		<p>Кто же такой потребитель? Какие он имеет права? Это вы узнаете на нашем уроке. Также мы с вами постараемся получить практические навыки пользования правами потребителя.</p>	<p>использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.</p> <p>Из этого следует, что организации не являются потребителями.</p> <p>Интересы фирм и организаций защищают квалифицированные юристы, а граждане-потребители могут рассчитывать только на себя.</p>	<p>Фиксировать предположения на доске</p>
3Постановка учебной цели	6	<p>Сформулируйте, тему нашего урока:</p> <p>Или другими словами, тема нашего урока: «Защита прав потребителей финансовых услуг».</p> <p>Чтобы определить цель нашего урока предлагаю сформулировать те вопросы, ответы на которые нам необходимо знать, при изучении данной темы.</p> <p>Вопросы разделим на 2 блока: Понятийные вопросы (что?):</p>	<p>Формулируют тему урока</p> <p>Формулируют вопросы.</p> <p>Знать: 1)основные потребители финансовых услуг; 2)взаимосвязь финансовых целей и финансовых возможностей; 3)виды финансовых услуг.</p>	<p>Тема урока Слайд 4, 5</p> <p>Слайд 6</p>

		<p>2 Способ определения (как?):</p> <p>Зная проблему, зная тему и видя вопросы, попытайтесь сформулировать цель урока.</p> <p>Или другими словами... «Научиться защищать свои финансовые интересы»</p>	<p>1)Как классифицируются показатели финансовой эффективности и доходности? 2)Как сопоставить свои финансовые цели со своими возможностями?</p>	Слайд7
4 Планирование	5	<p>Составим план достижения цели.</p> <p>1 Постановка целей.</p> <p>2 Формирование и анализ личной финансовой отчетности.</p> <p>3 Корректировка целей.</p> <p>4 Определение путей достижения целей (построение плана инвестирования)</p>	С о с т а в л я ю т п л а н деятельности	<p>Дать студентам возможность самим подумать над тем, что будем делать...</p> <p>Слайды 8,9</p>

5Реализация плана	5	<p>Итак, мы спланировали свою деятельность, будем реализовывать план:</p> <p>Первостепенная задача при осуществлении защиты финансовых интересов заключается в том, чтобы знать механизмы их отстаивания. Цель, поставленная в (стоимостная характеристика), превращается в задачу, доступную непосредственному решению. Итог подводит преподаватель</p> <p>Лидеры, сформулируйте, пожалуйста, финансовую цель вашей группы</p>	<p>Работают с раздаточным материалом</p> <p>Работа на интерактивной доске</p> <p>Планируют способы защиты своих нарушенных прав</p> <p>Записывают на доске названия финансовых и общественных организаций осуществляющих защиту их финансовых интересов.</p>	Слайды 10, 11
-------------------	---	---	--	---------------

7Обобщение Подведение итога урока	5	<p>1) Кто помнит, какую тему мы с вами изучали?</p> <p>2) Какую ставили цель?</p> <p>3) Посредством, каких задач, мы раскрыли цель урока?</p> <p>4) Что было для вас главным достижением на уроке?</p> <p>5) Как вы считаете, тему мы раскрыли?</p> <p>Для закрепления материала предлагаю вам домашнее задание.</p> <p>Составьте план финансовой защиты своей финансовой цели</p>	Отвечают на вопросы	Слайд 14
8Организация рефлексии	3	<p>Давайте подведем итог урока, с помощью карточек разного цвета определите ваши достижения на уроке.</p> <p>ВЫ подняли больше карточек, значит...</p> <p>Лидеры групп сдают заполненный лист решения проблем, оценивают работу студентов оппонируемой группы.</p> <p>Так от чего же зависит соблюдение интересов потребителей? В первую очередь от нас самих! От</p>	<p>Студент, с помощью карточек разного цвета, показывает свое отношение к проведенному уроку</p> <p><i>желтая</i> – мне все было понятно.</p> <p><i>зеленая</i> – задание выполнил верно, мне все было понятно.</p>	Слайд 15

		<p>нашего умения правильно вести себя в различных ситуациях, от знаний своих прав и умения отстоять свои права!</p> <p>Спасибо за внимание. До свидания.</p>		
--	--	--	--	--

Список использованных источников

Основные источники:

- 1 Бабич, А. М. Финансы, денежное обращение и кредит: учеб. пособие / А. М. Бабич. - М.: Финансы и статистика, 2013. – 148 с.
- 2 Бородина, Е. И. Финансы предприятий : учеб. пособие / Е. И. Бородина. – М.: Перспектива, 2014. – 228 с.
- 3 Дробозина, Л. А. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. пособие / Л. А. Дробозина. – М.: ЮНИТИ, 2015. – 128 с.
- 4 Колчина, А. В. Финансы предприятий: учебное пособие / А. В. Колчина – М.: Юнити, 2014. – 234 с.
- 5 Полек, Т. Б. Финансы, денежное обращение и кредит: учеб. пособие / Т. Б. Полек. – М.: ЮНИТИ, 2014. – 145 с.
- 6 Прускова, Л. В. Финансы и кредит: учебное пособие / Л. В. Прускова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015 – 345 с..
- 7 Романовский, М. В. Финансы, денежное обращение и кредит: учебное пособие / М. В. Романовский. – - М.: Юрайт-М, 2013. – 345 с.

Дополнительные источники:

- 8 Кренина, М. Н. Финансовый менеджмент: учебное пособие / М. Н. Кренина. – М.: Дело и сервис, 2013. – 342 с.
- 9 Балабанов, И. Т. Основы финансового менеджмента: учебное пособие / И. Т. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 245 с.

Интернет-ресурсы:

10. Лаврушин О. И. Деньги, кредит, банки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_economic_finance_4.html
11. Литовских А.М., Шевченко И.К. Финансы, денежное обращение и кредит [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m86/>

Приложение А

Презентация Основы личного финансового планирования и финансовой безопасности

Слайд 1



Слайд 2

Всемирное движение за защиту прав потребителей

**THE CONSCIOUS CONSUMER
BILL of RIGHTS**

15 марта 1962 года Президент США Джон Кеннеди, выступая перед Конгрессом, провозгласил 4 базовых права любого потребителя:

- Право на безопасность
- Право на информацию
- Право на выбор
- Право быть услышанным

Это выступление пресса окрестила как «Билль о правах потребителя». С этого момента началась «Потребительская (консьюмеристская) революция», которая охватила почти все страны мира.

Позднее международная ассоциация Consumer International расширила перечень прав, добавив:

- Право на возмещение ущерба
- Право на потребительское образование
- Право на здоровую окружающую среду
- Право на удовлетворение базовых потребностей


В 1985 году этот расширенный перечень прав был утвержден Генеральной Ассамблеей ООН



Слайд 3

Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей»

- Принят в 1992 году
- Утверждает все основные права потребителей
- Потребитель получает дополнительную юридическую защиту. В случаях, когда договор купли продажи товара, услуги противоречит Закону, следует исполнять Закон
- Закон определяет государственные и общественные институты, которые помогают потребителю



Слайд 4

Кто такой потребитель? (По закону)

Потребитель - это



- гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, **не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности**

Не потребитель

- Человек, приобретающий товар и услуги в целях перепродажи
- Не является потребителем акционер (он - предприниматель)
- Спекулянт на фондовом, валютном, товарных рынках, на бирже

Слайд 5

Кто может защитить ваши потребительские права в финансовой сфере?

Итак, финансовая организация нарушила ваши права. Что делаем?



Пишем официальную письменную претензию руководству финансовой организации с требованием

Если не помогло
Обращаемся в государственную или общественную организацию, которая защищает права потребителей финансовых услуг

Если не помогло
Обращаемся в суд с помощью организации, защищающей права потребителей



Слайд 6

Основные общероссийские организации, защищающие права потребителей финансовых услуг

РОСПОТРЕБНАДЗОР – Федеральная надзорная организация.

Можно обращаться по любым проблемам, связанным с нарушением прав потребителей

Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

В настоящий момент Служба контролирует соблюдение Закона небанковскими финансовыми организациями (страховые, брокерские, управляющие, депозитарные компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые компании, ломбарды и т.п.)

ФИНПОТРЕБСОЮЗ – Общероссийская общественная организация потребителей. Занимается защитой прав потребителей финансовых услуг (всех)

Помощь потребителям, в том числе юридическая, оказывается **БЕСПЛАТНО**

Слайд 7

Суд: можно ли добиться справедливости?

1. Суд учитывает все дополнительные права, которыми обладает потребитель по сравнению с простым участником договора.
2. Потребитель не платит судебную пошлину.
3. Потребитель кроме возмещения всех потерь может получить проценты за пользование деньгами клиента, компенсацию морального вреда, неустойку, а также штраф за несвоевременное удовлетворение справедливых требований потребителя. Штрафы в отношении нарушителя потребительского законодательства иногда сравнимы с размером ущерба, который тот нанес потребителю. Поэтому финансисты не любят потребительские иски и стараются удовлетворить требования потребителя, не дожидаясь суда.
4. Потребитель получает возможность пользоваться бесплатной консультационной и юридической помощью со стороны юристов Общественных организаций – потребительских союзов.
5. Очень важно! Потребитель выбирает суд, в котором будет происходить разбирательство. Это позволит ему избежать процесса в суде по месту расположения финансовой организации, где шансов выиграть у него значительно меньше.



Слайд 8

Деятельность общественных организаций потребителей

Общественные организации – объединения потребителей оказывают гражданам бесплатно:
Квалифицированную консультационную юридическую помощь, помощь в составлении претензий и юридических заявлений, сопровождение потребителя в судах.



- Вопрос – за счет чего оплачивается труд квалифицированных юристов общественных организаций?
- Ответ – за несвоевременное удовлетворение справедливых требований потребителя суд должен взыскать с нарушителя штраф, равный половине суммы, присужденной потребителю. Этот штраф делится пополам между потребителем и общественной организацией, помогавшей ему добиться справедливости.

Юрист потребительской организации заинтересован в увеличении штрафов в отношении нарушителя, а соответственно, и **в пользу потребителя**

Слайд 9

Основные потребительские проблемы в сфере финансовых услуг

Кредитование

- Навязанные страховки при получении кредита
- Нарушения при взыскании долга
- Ошибочные требования возврата долга

Страхование

- несвоевременная выплата страховки, недоплата, недоучет понижающих коэффициентов при продаже страховки

Безналичные денежные операции, в т.ч. с банковскими картами

- Возврат денег после ошибочных переводов
- Возврат денег на карты после мошеннических операций
- Начисление комиссий за обслуживание карт, которыми потребитель не пользовался

Слайд 10

Основные потребительские проблемы в сфере финансовых услуг

Вклады

- Невыдача вклада, задержка с выдачей
- Прием вкладов без их должного оформления (мошенничество, которое, как правило, встречается перед закрытием банка. Потом клиенту непросто доказать, что вклад был)

Другие финансовые услуги

- **Брокерские услуги:** задержка с перечислением денег, неисполнение заявок клиента или исполнение их по невыгодным ценам
- **Управляющие компании, ПИФы** – невыдача или задержка выдачи денежных средств, неисполнение инвестиционной декларации управляющей компанией, которое привело к финансовым потерям клиента
- **Ломбарды** – неправильная оценка заложенного имущества
- **Депозитарии** – ошибки в депозитарном учете, неисполнение или несвоевременное исполнение поручений клиентов
- **Форекс – компании** – задержки с исполнением заявок клиентов, задержки или невозврат денежных средств
- **Долевое строительство** – задержки со сдачей объекта, недоделки, прекращение строительства

Слайд 11

Акционер, инвестор: когда мы потребители, а когда нет

Гражданин-инвестор во многих случаях может воспользоваться законом О защите прав потребителей, например, как:

1. Вкладчик.
2. Покупатель сберегательных сертификатов.
3. Покупатель драгоценных металлов в физической и обезличенной формах.
4. Покупатель структурированных инвестиционных продуктов, предназначенных для физических лиц.
5. Клиент пенсионных фондов.
6. Покупатель накопительных страховых продуктов.

Однако в ряде случаев он не рассматривается в качестве потребителя, например,:

1. Акционер рассматривается законом как предприниматель.
2. Самостоятельная торговля на финансовых рынках.
3. Вложения в недвижимость в форме вхождение в состав членов ЖСК и других видов кооперативов.



Помните, что на финансовых рынках никакой закон **не защитит вас от коммерческих рисков**

Слайд 12

Зоны, закрытые для закона «О защите прав потребителей».

Что делать?

Коллекторы. Хотя формально они являются кредиторами, коллекторы не контролируются Банком России. «

Жаловаться на их незаконные действия обычно приходится в милицию. Но иногда удается воздействовать на первичного кредитора (банк, МФО), передавший долг коллектору. В этом вам могут помочь юристы общественных организаций.

Форекс-компании. С октября 2015 года основные форекс-дилеры, которые войдут в Саморегулируемые организации подпадут под российское законодательство

Ни в коем случае не заключайте договоров с организациями из других стран. Вы не сможете отстоять свои права в чужих юрисдикциях. При заключении договора с российской компанией проверьте ее членство в СРО (пока есть одна СРО – НП ЦРФИИ)

Финансовые пирамиды. Пирамиды не работают как официальные финансовые организации, хотя часто под них подстраиваются.

Не пытайтесь «выиграть» в пирамиду. С помощью закона в лучшем случае можно наказать жуликов, но не вернуть ваши деньги.

За пирамидами – только в Египет или Мексику!



Рецензия

на методическую разработку
преподавателей Соловьёвой Ю. В, Казанцевой О. А.
на тему «Защита прав потребителей финансовых услуг»

Данная методическая разработка создана с целью обеспечить усвоение основных понятий и терминов по теме «Защита прав потребителей финансовых услуг».

Системы защиты прав потребителей уже на протяжении более века являются одним из элементов индустриальной и постиндустриальной экономики. Потребитель - физическое лицо - приобретает товар (работу или услугу) для личного потребления, не связанного с ведением предпринимательской деятельности.

Занятие по предложенному авторами плану рассчитано на студентов с использованием технологии компетентностного подхода.

В методической разработке Соловьёва Ю. В., Казанцева О. А. рассматривает основные этапы подготовительной работы, межпредметные связи, цели проведения мероприятия. Кроме того, приведены необходимые средства обучения, используемые для проведения мероприятия.

В методическую разработку включен подбор следующих материалов:

- план занятия;
- содержание занятия с заданной последовательностью слайдов;
- список использованных источников.

Тема актуальна в связи с необходимостью повышения уровня финансовых знаний и умений, финансовой социализации студентов как одного из важнейших условий их профессионального и социального становления. Структура изложения материала логична.

С одной стороны использование данной разработки дает возможность провести мероприятие самостоятельно, так как в ней подробно и последовательно изложен необходимый материал, а с другой стороны позволяет компоновать и изменять материал под возможности и потребности студентов и преподавателя.

Преподаватель экономических дисциплин:

Т. В. Кучеренко