## «Кто защищает права потребителей финансовых услуг», 8-9 классы, анимированная презентация



**Дидактическая карта**

|  |  |
| --- | --- |
| **Модуль 2. Способы повышения семейного благосостояния**  **Тема 5. Способы увеличения семейных доходов с использованием услуг финансовых организаций**  **Занятие 10. Для чего нужны финансовые организации**  1. Лавренова Е.Б., Рязанова О.И., Липсиц И.В. Финансовая грамотность: учебная программа. 8-9 классы общеобразоват. орг. — М.: ВАКО, 2018. — 32 с. — (Учимся разумному финансовому поведению)  2. Липсиц И.В., Рязанова О.И. Финансовая грамотность: материалы для учащихся. 8-9 классы общеобразоват. орг. — М.: ВАКО, 2018. — 352 с. — (Учимся разумному финансовому поведению)  3. Рязанова О.И., Липсиц И.В., Лавренова Е.Б.Финансовая грамотность: Методические рекомендации для учителя. 8–9 классы общеобразоват. орг. — М.: ВАКО, 2018. — 152 с. — (Учимся разумному финансовому поведению) | |
| **Содержание образования и планируемые результаты обучения** | |
| **Основные понятия** | Права потребителей финансовых услуг, Роспотребнадзор, Закон «О защите прав потребителей», Банк России, Финансовый уполномоченный, Агентство по страхованию вкладов (АСВ), Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП). |
| **Личностные характеристики и установки** | * Осознание того, что у каждого потребителя финансовых услуг есть права, которые должны соблюдаться. * Понимание, куда нужно обращаться в случае нарушения прав потребителя. |
| **Предметные результаты** | * Знать права потребителей финансовых услуг. * Уметь перечислять организации, как государственные, так и общественные, которые защищают права потребителей финансовых услуг. * Уметь объяснять, в какую организацию следует обращаться потребителю для решения конкретного вопроса по нарушению его прав. * Уметь находить в Интернете необходимую информацию по правам потребителя финансовых услуг. |
| **Компетенции** | * Уметь объяснять права потребителей финансовых услуг. * Уметь обратиться за помощью специалистов на сайте <https://konfop.ru/> в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг. |
| **Структура презентации (продолжительность 4 мин. 59 сек.)** | |
| **Содержательные фрагменты** | |
| **Фрагмент 1.** | |
| **Условное название** | От чего надо защищать права потребителей? |
| **Продолжительность** | 1 мин. 10 сек. |
| **с ……. по…….** | с 01 сек. по 1 мин. 10 сек. |
| **Основные понятия** | Финансовые организации, лицензия, риски. |
| **Транслируемое содержание образования** | Людям приходится постоянно решать финансовые задачи. Например, сохранить и приумножить сбережения, накопить на старость, защитить себя от финансовых потерь в случае непредвиденных ситуаций, эффективно использовать свободные деньги — чтобы они работали и приносили доход. Облегчить и ускорить решение подобных задач людям помогают финансовые организации. Пользоваться услугами финансовых организаций удобно и выгодно, однако при этом могут возникнуть риски потери денег. Иногда эти риски связаны с общей нестабильностью финансовых рынков, а иногда — с недобросовестностью конкретной компании при оказании финансовой услуги. Во всех случаях потребителям нужно защищать свои права и интересы. |
| **Фрагмент 2.** | |
| **Условное название** | Какие права есть у потребителя финансовых услуг? |
| **Продолжительность** | 1 мин. 19 сек. |
| **с ……. по…….** | с 1 мин. 11сек. по 2 мин. 30 сек. |
| **Основные понятия** | Права потребителей финансовых услуг, право на качество, право на информацию, право на безопасность, право на выбор, право на компенсацию ущерба. |
| **Транслируемое содержание образования** | Несколько наиболее важных прав потребителя финансовых услуг:  1. Право на безопасность: при оказании услуг финансовая организация должна обеспечить сохранность средств клиента. Например, не допускать утечки личных данных, которыми могут воспользоваться мошенники.  2. Право на качество: услуга, которую получает потребитель, должна обладать характеристиками, зафиксированными в договоре. Например, сумма процентов по банковскому вкладу, которые вкладчик получит через оговоренный срок, не должна быть меньше, чем предусмотрено договором.  3. Право на информацию: потребитель должен получить все необходимые сведения о финансовой организации, о возможностях, которые ему дает та или иная услуга, а также о рисках, с которыми она связана.  4. Право на выбор: потребителю не должны навязываться сопутствующие услуги или дополнительные опции, в которых он не нуждается.  5. Право на компенсацию ущерба: если неверные действия финансовой организации привели к потере денег клиентом, он вправе требовать возмещения ущерба. |
| **Фрагмент 3.** | |
| **Условное название** | Какие организации защищают права потребителей финансовых услуг и в решении, каких вопросов они могут помочь? |
| **Продолжительность** | 2 мин. 28 сек. |
| **с ……. по…….** | с 2 мин. 31 сек. до конца |
| **Основные понятия** | Роспотребнадзор, Закон «О защите прав потребителей», Банк России, Финансовый уполномоченный, Агентство по страхованию вкладов АСВ), Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП). |
| **Транслируемое содержание образования** | Защитой прав потребителя финансовых услуг занимаются различные государственные и общественные организации.  Если потребитель считает, что финансовая организация нарушает требования законов и правил, регулирующих её деятельность, он может подать на нее жалобу в Центральный банк.  Если же потребитель считает, что финансовая организация нарушила его права, ему следует обращаться в органы Роспотребнадзора.  Агентство по страхованию вкладов, АСВ, защищает интересы вкладчиков в тех случаях, когда банки разоряются и не могут сами вернуть деньги своим клиентам.  Помимо государственных органов, права потребителей защищают и общественные объединения. В обществах потребителей можно получить юридическую консультацию, здесь помогут составить претензию или иск, вести дело в суде. За помощью специалистов можно обратиться в региональное общество потребителей, контакты которого есть на сайте Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) www.konfop.ru. |

**Место в тематическом плане занятий**

Видеоматериал иллюстрирует занятие 10 «Для чего нужны финансовые организации» темы 5 «Способы увеличения семейных доходов с использованием услуг финансовых организаций» модуля 2 «Способы повышения семейного благосостояния» (Е. Лавренова, О. Рязанова, И. Липсиц «Финансовая грамотность: учебная программа. 8, 9 классы») и соответствующую тему занятия 10 «Для чего нужны финансовые организации» модуля 2 «Способы повышения семейного благосостояния» учебного пособия (И. Липсиц, О. Рязанова «Финансовая грамотность: материалы для учащихся. 8, 9 классы»).

**Образовательная цель демонстрации видеоматериала**

В соответствии с учебной программой (Е. Лавренова, О. Рязанова, И. Липсиц «Финансовая грамотность: учебная программа. 8, 9 классы») использование видеоматериала на занятии 10 «Для чего нужны финансовые организации» помогает сформировать у учащихся понимание функций государственных и негосударственных организаций, которые призваны защищать права потребителей финансовых услуг, а также формат взаимодействия гражданами с организациями:

* Роспотребнадзор;
* Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (при Банке России);
* Служба финансового уполномоченного;
* Агентство по страхованию вкладов;
* Общество защиты прав потребителей.

**Краткое описание**

Презентация дает учащимся представление о финансовых организациях и услугах, которые они оказывают. Упоминаются различные задачи, в решении которых могут помочь финансовые организации — банки, инвестиционные и пенсионные фонды, страховые компании, фондовые биржи и ряд других. Подчеркивается, что эти организации оказывают свои услуги на основании государственной лицензии.

Презентация описывает наиболее важные права потребителя финансовых услуг, которые должны соблюдаться при его взаимодействии с финансовыми организациями: право на безопасность; право на качество; право на информацию; право на выбор; право на компенсацию ущерба.

Презентация подробно объясняет, в какие государственные организации можно обратиться, если права потребителя финансовых услуг нарушены: Роспотребнадзор, Центральный банк Российской Федерации, служба Финансового уполномоченного, Агентство по страхованию вкладов. Указывается также, что помимо государственных органов, существуют общественные объединения потребителей, помогающие гражданам защитить свои права.

**Варианты использования в учебном процессе**

Презентация «Кто защищает права потребителей финансовых услуг» развивает тему занятия 10 «Для чего нужны финансовые организации». Учителю можно рекомендовать организовать самостоятельный просмотр презентации обучающимися дома. Для лучшего усвоения содержания презентации рекомендуется дать обучающимся для самостоятельного выполнения следующее поисковое задание: Постройте диаграмму связей «Какие права есть у потребителей финансовых услуг? Кто и как их защищает?». Цель задания — схематически изобразить связи между основными правами потребителей, их характеристиками, организациями, которые их защищают и методами, которыми эти права охраняются. Задание выполняется письменно.

Этапы создания диаграммы связей:

1. В центре листа фиксируется главный вопрос: «Какие права есть у потребителей финансовых услуг? Кто и как их защищает?»

2. Вокруг главного вопроса размещаются базовые понятия, термины и т. п.

3. Каждое понятие, в свою очередь, раскрывается аналогичным образом.

На следующем уроке можно организовать коллективное обсуждение выполнения письменного задания «Построй диаграмму связей».

Учителю следует учесть, что данная презентация продолжает содержание анимированной презентации «Сбережения».

**Комментарии педагога после просмотра, обсуждение в классе, вопросы обучающимся**

Учителю можно рекомендовать следующие вопросы для обсуждения после домашнего просмотра:

* Какие организации оказывают финансовые услуги? Назовите основные виды таких организаций. Кого называют потребителями финансовых услуг?
* Как вы понимаете определение «защита прав потребителей финансовых услуг»?
* Назовите основные права потребителей финансовых услуг. Приведите примеры нарушений их прав.
* Какие организации защищают права потребителей финансовых услуг? Назовите основные государственные организации в этой сфере.
* Только ли государственные органы, организации участвуют в защите прав потребителей финансовых услуг?
* Какова роль Роспотребнадзора, Банка России в защите прав потребителей финансовых услуг?
* Кто такой финансовый уполномоченный?

**Применение в проектной деятельности**

Учитель также может рекомендовать видеоматериал для использования при подготовке индивидуальных или групповых проектов по следующим темам:

* Алгоритм действий потребителя финансовых услуг по защите своих прав.
* Банк России (другой орган по защите прав потребителей финансовых услуг по усмотрению учителя). Роль его в защите прав потребителя финансовых услуг.
* Мини-исследование сайтов Роспотребнадзора (в части защиты прав потребителей финансовых услуг) <https://www.rospotrebnadzor.ru/feedback/new1.php> и/или финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/> и/или Банка России (в части защиты прав потребителей финуслуг) <http://cbr.ru/fmp_check/>, <https://cbr.ru/reception/>, <https://cbr.ru/protection_rights/>

**Обратите внимание!**

Для подготовки и проведения занятия учителю может быть полезен следующий ресурс:

Основные права потребителя финансовых услуг <https://vashifinancy.ru/finansy-na-kazhdyy-den/prava-i-obyazannosti/osnovnye-prava-potrebitelya-finansovykh-uslug/>